

Udskrevet fra forbrug.dk den 09/12 2008 Kl. 09:16

Sti: <http://www.forbrug.dk/nyheder/pressemeddelelser/bredband-hastighed/>

Pressemeddelelse 

## Bredbåndsudbydere skal oplyse bedre om internethastigheder

Publiceret: 09-12-2008

Hvis der er forskel på den markedsførte internethastighed og den effektive internethastighed - altså den hastighed forbrugeren vil opnå, skal bredbåndsudbyderen tage et klart og tydeligt forbehold om dette i sin markedsføring. Det har en række bredbåndsudbydere nu fået indskærpet af Forbrugerombudsmanden.

Forbrugerombudsmanden har holdt møde med en række udbydere af bredbånd om deres markedsføring af internethastigheder og indskærpet de krav, der gælder efter teleretningslinjerne om bl.a. de oplysninger, forbrugerne får om hastighederne, og deres placering på udbydernes hjemmeside.

Mødet blev holdt på baggrund af, at Forbrugerombudsmanden som led i sit arbejde i det internationale forbrugerbeskyttelsesnetværk ICPEN har undersøgt hjemmesiderne for 15 bredbåndsudbydere og konstateret, at der over en bred kam er problemer med at leve op til teleretningslinjerne på dette punkt.

Da teleretningslinjernes krav stadig er relativt nye, valgte Forbrugerombudsmanden i dette tilfælde at holde et møde og komme en generel indskærpelse til branchen. Der er altså ikke blevet taget sager op imod de enkelte udbydere, der heller ikke er blevet hørt individuelt om oplysningerne m.m. på deres respektive hjemmesider.

Der var på mødet enighed om, at der er behov for at stramme op på området, og udbyderne gav tilsagn om på den baggrund at gå hjem og gennemgå deres markedsføring.

"Jeg er tilfreds med, at udbyderne har givet tilsagn om at forbedre informationen til forbrugerne i overensstemmelse med teleretningslinjerne. Men det er også klart, at jeg nu forventer, at der rent faktisk sker forbedringer, og at jeg vil følge op på problemstillingen", siger forbrugerombudsmand Henrik Øe.

### Sådan skal internethastigheder markedsføres

Ifølge retningslinjerne om god markedsføringsetik på teleområdet (teleretningslinjerne), der trådte i kraft den 1. maj 2008, skal der tages et klart og tydeligt forbehold, hvis den nominelle (markedsførte) hastighed er forskellig fra den effektive hastighed.

Forbeholdet skal indeholde:

- en skønsmæssig angivelse af begrænsningerne i den effektive hastighed eller, hvis dette ikke er muligt, på anden informativ vis omtale reduktionen.
- Hvis der er tale om delt kapacitet, hvor flere forbrugere deler den samme forbindelse internetteforbindelse, skal der desuden oplyses om de begrænsninger, der er forbundet med denne type forbindelse.
- Forbeholdet skal tages samtidig med og i samme medie som markedsføringen.

Ud over forbeholdet skal der efter teleretningslinjerne oplyses om:

- type af bredbånd,
- om såvel indgående som udgående hastighed samt
- om anvendelsesmulighederne for hastigheden

*Kilde: Forbrugerombudsmandens teleretningslinjer*

Læs mere om kravene til markedsføring med internethastigheder i Forbrugerombudsmandens retningslinjer for teleområdet.

Læs også Forbrugerombudsmandens notat om undersøgelsens resultater.

J.nr: 08/07090.

**For yderligere oplysninger, kontakt:**

Helene Svart  
Jurist hos Forbrugerombudsmanden  
Tlf. : 32 66 92 80

*Bilag til Forbrugerombudsmandens pressemeddelelse af 9. december 2008: Bredbåndsudbydere skal oplyse bedre om internethastigheder.*

08/07090-15

## **ICPEN Sweep 2008**

I forbindelse med ICPEN-samarbejdet, der er et netværk for håndhævelsesmyndigheder i en række lande på forbrugerområdet, deltager Forbrugerombudsmanden årligt i en såkaldt sweep-dag, hvor organisationer og myndigheder i ICPEN-landene i løbet af en given uge alle mårtretet gennem søger internettet for hjemmesider, der overtræder forbrugerlovgivningen på et konkret område.

ICPEN har i relation til sweepen i september 2008 valgt emnet: "Oplysningen: sand eller falsk?". I den forbindelse skal de nationale myndigheder fokusere på hjemmesider, e-mails og/eller tekstsbeskeder på mobiltelefoner, som giver ufuldstændige, vildledende eller ukorrekte oplysninger til forbrugerne ved markedsføringen af produkter eller tjenesteydelser.

I lyset af ovennævnte rammer for den pågældende sweep har Forbrugerombudsmanden valgt at undersøge, hvorvidt bredbåndsudbydere overholder teleretningslinjernes pkt. 3 om oplysning af forbehold ved eventuelle begrænsninger i den effektive hastighed slutbrugerer tilbydes ved tilslutning af Internettet.

Den effektive hastighed reduceres ofte op til 15 pct., idet en del af håndbredden anvendes til at håndtere korrekt transport af datapakker, såkaldt "overhead". Endvidere kan der forekomme andre tekniske eller geografiske forhold, som kan begrænse den effektive hastighed.

Såfremt den nominelle hastighed ikke er identisk med den effektive hastighed, som slutbrugerer vil opnå, skal udbyderen i henhold til teleretningslinjernes pkt. 3 tage et klart og tydeligt forbehold herfor i markedsføringen og skønsmæssigt angive begrænsningerne i den effektive hastighed. Forbeholdet skal oplyses samtidigt med og i samme medie, hvor markedsføringen finder sted.

Forbrugerombudsmandens sweep omfattede desuden bredbåndsudbydere prisoplysninger, nærmere bestemt teleretningslinjernes pkt. 3.1. om angivelse af de samlede faste omkostninger, som forbrugeren som minimum kommer til at betale ved indgåelse af aftale om køb af bredbånd (samlet mindstendgift), jf. også markedsføringslovens § 13. Forbrugerombudsmanden overvejer for tiden, hvorvidt der er grundlag for at rejse sager om overtrædelse af markedsføringslovens § 13 over for enkelte udbydere.

#### *Undersøgelsens fremgangsmåde*

Undersøgelsen blev foretaget den 26. september 2008. Via søgefunktionen på hhv. [www.google.dk](http://www.google.dk) og [www.dgs.dk](http://www.dgs.dk) fandt Forbrugerombudsmanden frem til 15 bredbåndsudbydere. De pågældende udbydere hjemmesider blev undersøgt med henblik på at vurdere, hvorvidt markedsføringen af bredbånd var i overensstemmelse med ovennævnte bestemmelser i teleretningslinjerne.

Ved undersøgelsen blev der lagt vægt på følgende kriterier:

- Er der oplyst et forbehold om begrænsninger i den effektive hastighed på hjemmesiden?
- Er forbeholdet oplyst samtidigt med markedsføringen af produkterne?
- Er forbeholdets indhold i overensstemmelse med retningslinjerne?
- Er forbeholdet beskrevet klart og tydeligt på hjemmesiden?

Det bemærkes, at kravene om klarhed til dels skal ses i sammenhæng med kravet om, hvorvidt forbeholdet er oplyst samtidig med markedsføringen af produkterne.

#### *Resultatet af undersøgelsen*

15 bredbåndsudbydere blev i alt undersøgt.

To af disse udbydere oplyser begge, at brugeren får den hastighed man betaler for. Udbydere sælger fibernet, hvor den leverede bredbåndshastighed ikke er afhængig af ledningsafstand mellem kunde og central. Derudover lægger udbydere ekstra kapacitet ovenpå den aftalte hastighed til håndtering af overhead, således at kunden får fuld råderet over den aftalte hastighed på internet.

Det bemærkes endvidere, at visse udbydere tilbyder såkaldt mobilt bredbånd. Ved disse former for bredbånd anvendes ikke ledninger eller kabler. Dette betyder dog ikke, at mobilt bredbånd ikke udsættes for begrænsninger i den effektive hastighed. Forhold såsom antallet af brugere på samme sendemast og afstanden til sendemasten mv. påvirker således hastigheden på forbindelse.

To ud af de resterende 13 udbydere har slet ikke taget et forbehold for begrænsninger i den effektive hastighed på deres respektive hjemmesider.

Af de 11 udbydere som har taget et forbehold for begrænsninger i den effektive hastighed, har ni udbydere ikke gjort det samtidigt med markedsføringen af produktet. Endvidere har kun fire af de ni nævnte udbydere taget et forbehold, hvis indhold opfylder kravene i henhold til teleretningslinjerne.

Den ene af de to udbydere, som har taget et forbehold samtidigt med markedsføringen af produktet, har ikke beskrevet forbeholdet i overensstemmelse med retningslinjerne. Det er tillige tvivlsomt, om den anden udbyder har taget et tilstrækkeligt forbehold samtidigt med markedsføringen.

På baggrund af ovenstående iagttagelser er det således tvivlsomt, om en eneste af de 13 relevante udbydere har overholdt teleretningslinjernes krav om forbehold ved begrænsninger i den effektive hastighed ved markedsføringen af bredbånd.