

TDC A/S  
[regulering@tdc.dk](mailto:regulering@tdc.dk)

Fremsendes alene via e-mail

22. januar 2016

thbekl-erst

## **TDC A/S' opretholdelse af en bærelinie efter slutkunders opsigelsesperiode er udløbet**

### **Indledning**

Kviknet.dk ApS (i det følgende Kviknet) indbragte den 27. oktober 2015 en klage for Erhvervsstyrelsen over den praksis TDC A/S (i det følgende TDC) anvendte, når en bredbåndskunde opsiges en bredbåndsaf­ta­le hos TDC's detailafdeling Fullrate. Sagen vedrørte, hvorvidt TDC var berettiget til at opretholde en bærelinie i syv dage efter bredbåndskundens opsigelsesperiode var udløbet.

Sagen relaterer sig til den situation, hvor kunden på eget initiativ vælger at op­si­ge bredbåndsaf­ta­len hos TDC (konkret med opsigelse til TDC's detailaf­de­ling Fullrate), og ikke til tilfælde, hvor et skift af bredbåndsudbyder sker ved, at kunden først kontakter og indgår aftale med et nyt selskab, og hvor det nye sel­skab herefter i medfør af brancheaftalen<sup>1</sup> om skift af bredbåndsudbyder (SBBU) overflytter kunden ved at kontakte den eksisterende bredbåndsudbyder (TDC).

I afgørelsesudkast af 9. december 2015 vurderede Erhvervsstyrelsen, at den på­gældende praksis var i strid med TDC's netadgangsforpligtelse. TDC meddelte i brev af 5. januar 2016 som opfølgning herpå Erhvervsstyrelsen, at TDC – uanset at TDC var uenig i Erhvervsstyrelsens foreløbige vurdering af sagen i afgørelsesudkastet – var ophørt med den pågældende praksis. TDC oplyste her­til, at TDC nu fremadrettet ville frigive bærelinjen samtidig med udløbet af slutkunders opsigelsesperiode.

### **Afrunding af sagen**

Erhvervsstyrelsen skal indledningsvis fremhæve, at Erhvervsstyrelsen fortsat finder, at TDC's praksis med opretholdelse af en bærelinie i en periode, efter slutkunders opsigelsesperiode er udløbet, er i strid med TDC's forpligtelse til at give netadgang, som TDC er pålagt på engrosmarkedet for fysisk netværks­infrastrukturadgang (marked 4) og engrosmarkedet for bredbåndstilslutninger (marked 5).

Hertil skal Erhvervsstyrelsen særligt præcisere, at det følger af TDC's netad­gangsforpligtelse på engrosmarkedet for bredbåndstilslutninger og engrosmar­kedet for fysisk netværksinfrastrukturadgang, at TDC ikke unødigt må besvær-

---

<sup>1</sup> <http://www.teleindu.dk/branchesamarbejde/skift-af-bredbandsudbydere-xdsl-aftalen/>

**ERHVERVSSTYRELSEN**

Dahlerups Pakhus  
Langelinie Allé 17  
2100 København Ø

Tlf. 35 29 10 00

Fax 35 46 60 01

CVR-nr 10 15 08 17

E-post [erst@erst.dk](mailto:erst@erst.dk)

[www.erst.dk](http://www.erst.dk)

**ERHVERVS- OG**

**VÆKSTMINISTERIET**

liggøre andre bredbåndsudbydere mulighed for at levere tjenester via TDC's engrosprodukter.

Imidlertid kan Erhvervsstyrelsen konstatere, at TDC har oplyst, at selskabet vil ophøre med den omhandlede praksis. På den baggrund vil Erhvervsstyrelsen ikke foretage sig yderligere i sagen og lukker derfor denne uden yderligere sagsskridt.

## Resumé af sagens faktiske omstændigheder

### *Parternes anbringender*

I klage af 27. oktober 2015 oplyste Kviknet, at når en DSL-kunde hos Fullrate opsiges sit abonnement til en given dato, fx 1. december, lukker Fullrate for kundens forbindelse 1. december, men samtidig bibeholder TDC bærelinien (telefonkablet) i ca. 7 dage yderligere, før de nedtager denne.

Ifølge Kviknet medfører TDC's praksis, at andre udbydere i disse 7 dage ikke kan levere internet til kunden, og kunden er således afskåret fra at komme på internettet, medmindre kunden selv kontakter Fullrate og enten får genoptaget abonnementet eller får Fullrate til at nedtage bærelinien øjeblikkeligt.

Kviknet finder TDC's praksis konkurrenceforvridende, og selskabet oplister følgende grunde herfor:

- *"TDC/Fullrate har i modsætning til andre udbydere på markedet mulighed for at opretholde bærelinien i de 7 dage uden ekstra omkostninger til dette.*
- *Kunderne besværes unødvendigt, og i vores tilfælde kan vi bekræfte, at det har kostet os kunder, da de har annulleret deres bestillinger pga. besværet med at kontakte Fullrate."*

TDC kommenterede i brev af 18. november 2015 Kviknets klage. TDC bekræfter i brevet, at TDC anvender den praksis, at når en Fullrate-kunde opsiges sit abonnement til fx 1. december, så lægger TDC først en opsigelse af det underliggende engrosprodukt, fx rå kobber, til 7 dage efter slutkundens opsigelsesdato.

TDC begrundede denne praksis med, at TDC vil sikre en god behandling af slutkunden, hvis der er tale om en fejl i opsigelserne, hvis slutkunden fortryder, eller hvis slutkunden har brug for en forlængelse af engagementet, fx fordi en alternativ nettilslutning bliver forsinket.

TDC henviser også til, at Fullrate har opgjort, at 8 procent af de opsigelser, der ikke kommer gennem SBBU, efterfølgende annulleres, og af disse kommer annulleringen/fortrydelsen for knap 9 procent umiddelbart efter opsigelsen er effektueret. TDC begrundede opretholdelsen af bærelinien med, at TDC (Fullrate) herved kan sikre kunderne fortsat bredbåndsadgang uden væsentlige afbrydelser.

TDC bemærker i øvrigt, at betalingen for at opretholde en rå kobber i 7 dage udgør knap 14 kr. For en delt rå kobber er den tilsvarende 7 kr. Der er således

ifølge TDC ikke tale om beløb af betydning for konkurrencen. Afslutningsvis henviser TDC til, at hvis TDC blokerer for at anvende kobberlinjen i 7 dage, så mister TDC den indtægt, som TDC ellers ville have modtaget fra Kviknet i perioden.

Kviknet kommenterede den 21. november 2015 TDC's brev af 18. november 2015. Ifølge Kviknet er TDC's argument om, at 8 procent af opsigelserne annulleres, cirkulært. Kviknet påpeger i stedet, at en vis mængde af opsigelserne må forventes annulleret, hvis kunden opdager, at det tager 7 dage før kunden kan få internet hos en anden leverandør. Endvidere tilføjer Kviknet, at når en Fullrate-kunde selv opsiges sit internet og efterfølgende bestiller hos Kviknet, bliver Kviknet kun opmærksom på de 7 dages karenstid i de tilfælde, hvor kunden selv gør Kviknet opmærksom på det. Ifølge Kviknet kan selskabet ikke se, hvem kundens tidligere udbyder er, og Kviknet kan heller ikke se, at kundens linje er låst i 7 dage. Kviknet henviser til, at det eneste, selskabet kan se, er, hvornår linjen er tilgængelig igen, og at Kviknet først får en endelig bekræftelse på leveringsdatoen, når abonnementet er bestilt og bekræftet hos TDC.

Ifølge Kviknet må der derfor forventes at være tilfælde, hvor kunden uden at begrunde det over for Kviknet annullerer sin ordre inden for de 14 dages fortrydelsesret, når han får leveringsdatoen fra Kviknet, og i stedet kontakter Fullrate med henblik på at få genoprettet sin forbindelse. Ud over at kunden bliver besværet som følge af dette, mister Kviknet kunden, hvilket koster Kviknet et annulleringsgebyr på 148 kr. til TDC. Set fra TDC's side må det ifølge Kviknet være en god handel at få kunden tilbage og få et annulleringsgebyr på 148 kr. fra Kviknet mod til gengæld at måtte undvære 7 dages leje af bærelinien fra Kviknet svarende til en værdi af ca. 6,50 kr.

Endelig påpeger Kviknet, at det set fra kundens side altid vil være forbundet med besvær at skifte væk fra Fullrate, medmindre der anvendes SBBU. Kviknet anfører, at Fullrate anvender den nævnte praksis for at tilgodese 9 procent af 8 procent af de kunder, der siger op, dvs. 0,72 procent af de samlede opsigelser.

Som opfølgning på Erhvervsstyrelsens udkast til afgørelse af 9. december 2015 oplyste TDC i brev af 5. januar 2016 – uanset at TDC ikke var enig i, at den af Fullrate anvendte praksis medfører en tilsidesættelse af TDC's pligt til at sikre andre operatører rimeligt, redeligt og rettidigt kan få netadgang – at TDC har valgt at ændre processen, således at linjen frigives samtidig med udløbet af slutkundens opsigelsesperiode. I øvrigt anfører TDC, at Erhvervsstyrelsens afgørelsesudkast efter selskabets vurdering tegner et mangelfuldt og fordrejet billede af konsekvenserne af Fullrates praksis.

Med venlig hilsen

Thorbjørn Bendix Kleif