

Forbrugerrådet Tænks bemærkninger til Erhvervsstyrelsens udkast til produktmarkedsafgrænsning for marked 1

Forbrugerrådet Tænk takker for muligheden for at give bemærkninger til Erhvervsstyrelsens udkast til produktmarkedsafgrænsning for marked 1. Vi takker også for fristforlængelsen for fremsendelse af input.

Vores bemærkninger til udkastet er både af generel karakter om teleområdet set fra forbrugerperspektivet og mere konkret i forhold til det fremsendte udkast.

I december 2023 foretog Erhvervsstyrelsen en forbrugerundersøgelse med henblik på at undersøge detailkundernes efterspørgsel og opfattelse af bredbåndsprodukter, som omtales adskillige gange i det fremsendte udkast til produktmarkedsafgrænsningen. Vi mener, at det er meget positivt, at forbrugerundersøgelsen inddrages i produktmarkedsafgrænsningen.

Vores bemærkninger kan sammenfattes til:

- Lovgivning og regulering på teleområdet bør forbrugerne som det centrale omdrejningspunkt
- Teleområdet skal være mere gennemsigtigt med en velfungerende konkurrence
- Høj markedskoncentration kræver løbende opmærksomhed
- Lukningen af kobbernettet skal ikke lade forbrugerne i stikken
- Behov for tæt koordination mellem de relevante myndigheder på teleområdet

Lovgivning og regulering på teleområdet bør forbrugerne som det centrale omdrejningspunkt

Forbrugerrådet Tænk mener overordnet, at lovgivning og regulering på teleområdet bør have forbrugerne som det centrale omdrejningspunkt. I en digital tidsalder, hvor stort set alle aspekter af hverdagen – fra arbejde og uddannelse til sundhed, kontakt med den offentlige sektor og private virksomheder og sociale relationer – er afhængige af en pålidelig og hurtig internetforbindelse, er det afgørende, at alle forbrugere har adgang til hurtigt og stabilt bredbånd til konkurrencedygtige priser. Vi ser bredbåndsinfrastruktur som en nødvendighed og et basalt forsyningsprodukt på linje med fx elektricitet, varme og vand.

Forbrugerrådet Tænk mener, at det er ikke længere en luksus, men en fundamental ret for alle forbrugere at have adgang til internetforbindelser, der kan understøtte en moderne livsstil og arbejdsformer. Derfor skal ingen forbrugere efterlades i digitale blindgyder, uanset hvor i landet de bor. Der dog fortsat forbrugere, der endnu ikke har adgang til hurtigt bredbånd. Boliger og virksomheder med adgang til hurtigt bredbånd (mindst 100/30 Mbit/s) er ifølge Klimadatastyrelsen på 98,8 % i 2024, mens tallet er 96,7 % i 2024 for adgang til hurtigt bredbånd (mindst 1 Gbit/s). I begge tilfælde er der af Klimadatastyrelsen i 2024 medtaget mobildækning i forhold til tidligere år.

Forbrugerrådet Tænk mener, at forbrugerne skal kunne forvente en hurtig og stabil internetforbindelse til en pris, der er overkommelig for alle. Dette kræver ikke kun fortsatte investeringer i infrastruktur, men også en politisk vilje til at sikre, at markedsmekanismerne og konkurrencen på teleområdet fungerer til gavn for forbrugerne, der allerede i dag har adgang til en hurtig og stabil internetforbindelse. Konkurrencen på telemarkedet skal fremmes for at sikre rimelige priser, høj kvalitet og valgfrihed for alle forbrugere.

Teleområdet skal være mere gennemsigtigt med en velfungerende konkurrence

Forbrugerrådet Tænk mener, at markedsmekanismerne og konkurrencen på teleområdet skal være til gavn for forbrugerne og sikre bedre produkter og lavere priser. Det indebærer bl.a., at forbrugerne let kan gennemskue markedets produkter, priser og der er korte bindingsperioder på 6 måneder, som i dag.

Vi mener, at en del af kompleksiteten specifikt for markedet for internetforbindelser ligger i, at markedet ikke kun handler om hastighed, stabilitet og pris, men også hvilken bredbåndsteknologi der kan vælges på ens privatadresse som forbruger. Ofte kan forbrugerne vælge imellem flere bredbåndsteknologier.

Erhvervsstyrelsens forbrugerundersøgelse fra december 2023, som der flere gange henvises til i udkastet til produktmarkedsafgrænsningen, dokumenterer, at bredbåndsmarkedet generelt ikke er præget af en meget aktiv skifteadfærd. Det bekræfter vores egen opfattelse af markedet. Forbrugerundersøgelsen indikerer fx, at størstedelen af forbrugerne vurderer hastigheden på deres nuværende abonnement som passende til, eller højere end, husstandens nuværende behov. Herved er der forbrugere, der risikerer at betale for meget for deres internetforbindelser. For nogle forbrugere kan det opleves som besværligt at skifte bredbåndsteknologi. Det underbygges af forbrugerundersøgelsen, hvor 22 pct. af respondenterne finder det besværligt at skifte bredbåndsteknologi, mens 29 pct. hverken finder det nemt eller besværligt.

Forbrugerrådet Tænk mener, at udkastet til produktmarkedsafgrænsningen og forbrugerundersøgelsen fra 2023 bakker vores egen opfattelse op om, at bredbåndsmarkedet kan være svært at gennemskue for visse forbrugere, både i forhold til hvilket produkt de har og mulige alternativer. Denne manglende indsigt eller forståelse for sit nuværende produkt samt tilgængelige alternativer er i vores øjne hæmmende for forbrugernes tilbøjelighed til at skifte bredbåndsprøve og bredbåndsteknologi, hvis der er et produkt, der passer bedre til deres behov. En del forbrugere kan på deres privatadresse vælge imellem både produkter baseret på fx fiber-, coax- og 5G-net, og der kan være store forskelle i de hastigheder, der kan opnås via de forskellige teknologier og samtidig også prisforskelle.

Erhvervsstyrelsen har i sin forbrugerundersøgelse fundet, at forbrugerne vægter faktorer som højere hastighed og mere stabilitet, når de skifter bredbåndsteknologi, men prisen er dog ikke uvigtig. Videre finder Erhvervsstyrelsen, at fiberbaserede produkter grundlæggende er de dyreste. Nogle forbrugere kan afhængigt af deres behov muligvis klare sig med en langsommere forbindelse eller lavere maksimal hastighed via 5G-nettet, hvis de til gengæld kan spare penge på abonnementet målt op imod produkter baseret på fiber- eller coax-net. Det centrale for Forbrugerrådet Tænk er, at forbrugerne på let og gennemsigtig vis kan vælge og løbende skifte til det rette bredbåndsteknologi- og produkt, der passer til deres aktuelle behov, og de betaler ikke unødigt meget herfor.

Vi mener, at vores opfattelse af den manglende gennemsigthed yderligere kan underbygges af, at Erhvervsstyrelsens forbrugerundersøgelse viser fx, at 29 pct. af de adspurgte ikke ved, hvad den maksimale downloadhastighed på deres abonnement er, mens 81 pct. ikke kender den offentlige

hjemmeside www.tjekditnet.dk, som ellers er tiltænkt til at give forbrugerne mulighed for netop at få overblik over de mulige alternativer på deres adresse, både hvad angår udbydere og teknologier. Selvom hjemmesiden giver et indblik i dag i de forskellige bredbåndsteknologier på forbrugernes privatadresser, så er der ikke mulighed for sammenligning af priser og produkter. Hvis der fx er mulighed for fibernet eller internet via 5G-nettet, skal forbrugerne selv klikke ind på de enkelt udbyderes hjemmesider for så derigennem at få oplyst priser. Vi vurderer, at dette samlet set kan være hæmmende for en aktiv skifteadfærd. Videre kan vi udlede af forbrugerundersøgelsen, at 21 pct. af de adspurgte svarer, at de ikke har prioriteret tiden til at undersøge alternativer til deres nuværende abonnement som svar på spørgsmålet om, hvorfor respondenterne ikke har skiftet bredbåndsteknologi inden for de seneste tre år.

På baggrund heraf mener Forbrugerrådet Tænk, at der bør være et fokus på at øge kendskabet hos forbrugerne til de forskellige bredbåndsteknologier, der er på markedet samt sikre en øget konkurrence. Tjekditnet.dk er som bekendt udarbejdet af Klimadatastyrelsen i samarbejde med Kommunernes Landsforening og Danske Regioner, hvorfor vores bemærkninger herom også er videregivet til Klimadatastyrelsens teleenhed.

Høj markedskoncentration kræver løbende opmærksomhed

Erhvervsstyrelsen har dokumenteret, at selvom der er sket en række såkaldte netåbninger, hvor eksternt tjenesteudbud nu er muligt, er det danske detailmarked for bredbånd stadig præget af høj koncentration, og størsteparten af afsætning på detailmarkedet sker hos tre store vertikalt integrerede selskaber, der ejer infrastrukturen i forhold til de mindre tjenesteudbydere uden egen infrastruktur.

Norlys, TDC og Fibia udgør tilsammen ca. 68,5 pct. af det samlede nationale detailmarked for bredbånd, mens de øvrige tjenesteudbydere udgør tilsammen 31,5 pct. af markedet. Erhvervsstyrelsen peger på, at prisudviklingen ikke forklarer, hvorfor fiber er den teknologi, som flest forbrugere skifter til. Tværtimod kan det – ifølge Erhvervsstyrelsen – virke kontrafaktisk, at fiberbaserede detailprodukter stiger så meget i afsætning, når prissætning for disse produkter generelt er højere end for de resterende teknologier.

Forbrugerrådet Tænk mener på den baggrund, at denne høje markedskoncentration fordelt på tre store vertikalt integrerede selskaber er et vigtigt løbende opmærksomhedspunkt i vurderingen af konkurrencen på markedet.

Lukningen af kobbernettet skal ikke lade forbrugerne i stikken

TDC NET ønsker at udfase kobbernettet i de kommende år frem mod 2029, da færre bruger i dag kobbernettet til telefoni og internet. Vi anerkender, at det er omkostningsfuldt at opretholde en drift af kobbernettet, men mange forbrugere har i dag stadig gavn af kobbernettet som kilde til internettet. Ifølge Klimadatastyrelsen var der 294.000 internetabonnementer via kobbernettet i 2023.

Forbrugerrådet Tænks holdning til udfasningen af kobbernettet er, at alle forbrugere uanset, hvor de bor i landet, skal have adgang til en tidssvarende internetforbindelse til en overkommelig og konkurrencedygtig pris, og hvor der er flere selskaber at vælge imellem. I den forbindelse er det vigtigt, at ingen forbrugere unødigt tvinges over på dyrere internetaftaler, hvis de ikke har behov herfor. Samtidig er det vigtigt med blik for, at der kan være faldalmer mv. tilkoblet internettet, hvorfor en tryk overgang fra internet via kobbernettet til andre internetteknologier skal ske smidigt med forbrugerne i centrum.

Behov for tæt koordination mellem de relevante myndigheder på teleområdet

Erhvervsstyrelsens indsigter i konkurrencen på engrosmarkedet er meget nyttig viden for tilrettelæggelsen af telepolitikken i Danmark, fx i form af løbende udgivelser, afgørelser mv. Det gælder også den omtalte forbrugerundersøgelse fra december 2023. Det er som bekendt Klimadatastyrelsens teleenhed, der er ansvarlig for detailmarkedet på teleområdet. Forbrugerrådet Tænk opfordrer derfor til, at denne nyttige viden fra Erhvervsstyrelsen om telemarkedet indgår i udarbejdelsen af lovgivning og regulering på teleområdet og viderebringes til andre relevante myndigheder, fx Klimadatastyrelsens teleenhed, og der er tæt dialog imellem de relevante myndigheder.

Forbrugerrådet Tænk står meget gerne til rådighed i tilfælde af spørgsmål til vores input.

Venlig hilsen

Karin Breck
Politisk chef

Christian Sand
Forbrugerpolitisk seniorrådgiver