

PRAKSISOVERSIGT · MEDIERET

Praksisoversigt over telekommunikation: teleregulering og slutbrugerrettigheder

Slutbrugerrettigheder, udbyderskift og SMP-regulering efter EU's kodeks for elektronisk kommunikation

Version 2 · Opdateret 16. jul. 2026 · 52 afgørelser · 2008-2026

[Læs online](#)

INTRODUKTION

Teleområdet reguleres af to praksisspor, der sjældent mødes: Teleankenævnet afgør private forbrugertvister om bindingsperioder, regninger, roaming og udbyderskift, mens Teleklagenævnet prøver Erhvervsstyrelsens og Digitaliseringsstyrelsens markeds-, pris- og nummerafgørelser. Fælles for begge er, at teleloven (lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester) i dag først og fremmest er en bemyndigelseslov, hvis materielle slutbrugerregler ligger i slutbrugerbekendtgørelsen og oplysningskravsbekendtgørelsen – begge udmøntninger af EU's kodeks for elektronisk kommunikation, direktiv (EU) 2018/1972. Praksis viser et klart mønster: over for forbrugeren bærer udbyderen dokumentationsbyrden for varsling, samtykke og informationspligter, mens Erhvervsstyrelsen på engrosmarkedet nyder en betydelig skønsmargin, som Teleklagenævnet kun tilsidesætter ved usaglige kriterier eller manglende konsekvensberegning.

PRINCIPPER UDLEDT AF PRAKSIS

- 01** Bindingsperioden for forbrugere kan maksimalt udgøre 6 måneder og løber fra aftalens ikrafttræden – ikke fra en faktureringsdato, som udbyderen selv fastsætter.
- 02** Mikrovirksomheder, små virksomheder og nonprofitorganisationer kan gyldigt give afkald på 24-måneders-grænsen, men afkaldet kræver en selvstændig, aktiv handling, hvor ordet "afkald" indgår i teksten.
- 03** En opsigelse i bindingsperioden ændrer ikke parternes gensidige forpligtelser: lukker udbyderen forbindelsen, bortfalder betalingskravet for den resterende periode.
- 04** Den part, der hævder en mundtlig aftale i strid med ordrebekræftelsen, bærer bevisbyrden efter dansk rets almindelige bevisbyrderegler.
- 05** Prisstigninger kræver mindst 1 måneds varsel på varigt medium med udtrykkelig oplysning om opsigelsesretten; mangler oplysningen, kan stigningen ikke gennemføres.
- 06** Byrdefulde leveringsforbehold skal fremhæves særskilt over for forbrugeren – det er ikke nok, at de indgår i standardvilkårene.

- 07** Udbyderen skal godtgøre, at roamingforordningens informationsbesked er sendt ved indrejse på et udenlandsk net; gør den ikke det, hæfter slutbrugeren ikke for forbruget.
- 08** Slutbrugeren hæfter som udgangspunkt for forbrug registreret på eget SIM-kort – også når forbruget er utilsigtet eller sker automatisk.
- 09** Den modtagende udbyder forestår skifteprocessen, og et skifte må ikke gennemføres uden slutbrugers udtrykkelige samtykke.
- 10** Den afgivende udbyder er hverken berettiget eller forpligtet til at afvise en gyldig fuldmagt med en ophørsdato inden for bindingsperioden.
- 11** Det omtvistede regningsbeløb skal stilles i bero under klagebehandlingen, og manglende klagevejledning til Teleankenævnet er kritisabelt.
- 12** Sager, der forudsætter syn og skøn eller parts- og vidneforklaringer, afvises som uegnede til nævnsbehandling og henvises til domstolene.
- 13** Erhvervsstyrelsen har en betydelig skønsmæssig kompetence ved fastsættelse af WACC, beta og SMP-forpligtelser; Teleklagenævnet tilsidesætter kun ved usaglige kriterier.
- 14** Manglende økonomisk konsekvensberegning af en erkendt modelfejl fører til hjemvisning af LRAIC-prisafgørelser.
- 15** En konkurrent kan have en så væsentlig, retlig og individuel interesse i en nummertildeling, at der foreligger partsstatus.
- 16** Teleklagenævnet kan forelægge præjudicielle spørgsmål for EU-Domstolen, og dansk forsyningspligtregulering er blevet underkendt ad den vej.

Fra teleadministrationernes monopol til kodeks-implementeret

§ 1 rammelo

Teleretten er historisk usædvanlig ved at have bevæget sig fra fuldt statsmonopol til gennemreguleret konkurrencemarked på under to årtier. Da Teleundersøgelsen af 1978 afgav sin rapport, var udgangspunktet, at telenettet nødvendigvis måtte drives som ét offentligt monopol: fri konkurrence om infrastrukturen ville "fordi også de eksisterende telenet i stort omfang skulle dubleres" medføre et samfundsmæssigt forøget ressourceforbrug uden tilsvarende nytteværdi, jf. [betænkning nr. 884/1979, s. 23](#). Samme grundsyn præger [betænkning nr. 1030/1985 om arbejdsdelingen på telekommunikationsområdet, s. 78](#), hvor udvalget peger på, at indtjeningen i sektoren netop er "påvirket af lovgivningen, som sikrer televirksomhederne et monopol".

Liberaliseringen kom i to spring. [Betænkning nr. 1297/1995 om konkurrencelovgivningen, bind 2, s. 219](#) beskriver, hvordan Danmark allerede i 1994 havde liberaliseret adgangen til at udbyde telefonitjenester og dermed lå foran EU's principbeslutning om fuld liberalisering pr. 1. januar 1998. [Betænkning nr. 1320/1996 om](#)

medierne i demokratiet, s. 115 noterer, at Danmark støttede fuld EU-liberalisering, og at harmoniseringstiltag om samtrafik, telicenser og ONP-regulering skulle være på plads inden liberaliseringens ikrafttræden.

Den retlige arv er synlig i dag. Teleloven bygger videre på lov om konkurrence- og forbrugerforhold på telemarkedet (KONFU), som [betænkning nr. 1457/2005 om markedsføring og prisoplysning, s. 309](#) beskrev som "hovedloven i forhold til forbrugerbeskyttelse på teleområdet" – med den præcisering, at hensynene bag telelovgivningen "ikke er begrænset til regulering af forholdet mellem forbruger og branche. Regulering af markedet er ligeledes et væsentligt hensyn."

Denne dobbelthed står stadig i [telelovens § 1](#). Formålet er at fremme "et velfungerende og innovationspræget marked for elektroniske kommunikationsnet og -tjenester til gavn for slutbrugerne", og § 1, stk. 2, opregner de hensyn, myndighederne skal iagttage – herunder at fremme reel infrastrukturbaseret konkurrence og kun indføre forhåndsregulerende forpligtelser, "i det omfang det er nødvendigt for at sikre effektiv og holdbar konkurrence i slutbrugernes interesse". Netop § 1, stk. 2, påberåbes rutinemæssigt af SMP-udpegede udbydere som selvstændigt prøvelsesgrundlag, jf. [22-15232](#).

Definitionerne i [§ 2](#) er brede og teknologineutrale. "Elektronisk kommunikationstjeneste" (nr. 9) omfatter enhver elektronisk overføring af lyd, billeder eller tekst mellem nettermineringspunkter, mens selve informations- eller indholdstjenesten (nr. 11) falder udenfor. Med kodeks-implementeringen kom "nummeruafhængig interpersonel kommunikationstjeneste" (nr. 20) til – tjenester, der muliggør interpersonel kommunikation uden at etablere forbindelse til offentligt tildelte nummerressourcer. Afgrænsningen er praktisk vigtig: mikrovirksomheder, der *kun* udbyder sådanne tjenester, er undtaget fra slutbrugerreglerne, jf. [§ 4, stk. 3](#).

LOV

[Teleloven § 1, stk. 2](#)
[Teleloven § 2](#)
[Teleloven § 4, stk. 3](#)

PRAKSIS

Teleklagenævnet · Teleklagenævnet stadfæster SMP-udpegning af nef Fiber på delmarked Nordfyn – 20.12.2022 klage om strid med telelovens formål og uforholdsmæssige forpligtelser forkastet

§ 2 Telelovens § 4 som bemyndigelsesnorm – hvorfor praksis handler om bekendtgørelser

En læser, der slår op i teleloven for at finde reglen om bindingsperioder, finder den ikke. [Telelovens § 4, stk. 1](#) bemyndiger alene digitaliseringsministeren til at fastsætte regler om otte kategorier af slutbrugerrettigheder: oplysningskrav, almennyttige oplysninger, aftalers varighed og opsigelse, pakketilbud, særlige funktioner og faciliteter, tilgængelighed for personer med handicap, tilgængelighed ved alarmkommunikation og udbyderens klagebehandling. Efter [§ 4, stk. 2](#) kan ministeren bestemme, at reglerne kun gælder visse aftaleforhold, og at de **ikke kan fraviges ved aftale**.

Bemyndigelsen er udmøntet i to bekendtgørelser, som tilsammen bærer stort set hele Teleklagenævnets praksis:

Regelsæt	Accession	Centrale bestemmelser
Slutbrugerbekendtgørelsen	B20230056605	§ 2 (definitioner), § 6 (varsling), § 7 (bindingsperiode), § 10 (pakketilbud), § 13 (saldokontrol), §§ 16-17 (klagebehandling)
Oplysningskravsbekendtgørelsen	B20220052305	§ 1 (anvendelsesområde), § 5 (skift af udbyder, SBBU)

Forarbejderne til den gældende § 4 er usædvanlig oplysende, fordi de nyaffattede bestemmelsen ved implementeringen af EU-kodeks. Af bemærkningerne til **lov om ændring af lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, lov om radiofrekvenser og forskellige andre love (implementering af teledirektivet), vedtaget den 9. december 2020**, fremgår det direkte, hvorfor Danmark har en atypisk kort bindingsperiode:

"Danmark har en kort maksimal bindingsperiode set i forhold til andre EU-lande, idet udbudsbekendtgørelsens § 12, stk. 1, fastsætter en maksimal bindingsperiode på seks måneder for forbrugeraftaler. Bestemmelsen blev indført i 1996 af hensyn til konkurrencen og mobilitet på markedet."

Og videre om forholdet til kodeksens artikel 105:

"Ifølge artikel 105, stk. 1, kan udbyderne maksimalt fastsætte bindingsperioden til 24 måneder. Af samme bestemmelse fremgår det dog, at medlemsstaterne kan opretholde bestemmelser, der kræver en kortere maksimal bindingsperiode. Det forventes, at klima-, energi- og forsyningsministeren vil fastholde den maksimale bindingsperiode på seks måneder i Danmark."

Forarbejderne indeholder desuden en doktrin om **indirekte binding**, som Teleankenævnet er sat til at forvalte: vilkår om afdrag, udskiftning af mobiltelefon og lignende kan udgøre en indirekte binding i strid med reglen, og "det afgørende er, om aftalen og markedsføringen heraf er egnet til at give forbrugeren indtryk af, at det kan være en fordel at blive hos udbyderen efter udløbet af bindingsperioden, fordi kunden ellers går glip af en aftalt ydelse." Lovgiver angav udtrykkeligt, at det "vil være op til Teleankenævnet i praksis at tage stilling til, hvorvidt et konkret forhold er i strid med bestemmelsen" – en sjælden eksplicit delegation af fortolkningsopgaven til et privat ankenævn.

Et centralt fortolkningsprincip følger af kodeksens artikel 101, stk. 1, som forarbejderne gentagne gange henviser til: de danske regler om oplysningskrav og om aftalers varighed "må ikke være lempeligere eller strengere end dem, der er nævnt" i henholdsvis artikel 102 og artikel 105. Slutbrugerreglerne er altså i vidt omfang totalharmoniserede, hvilket begrænser rummet for national udfyldning – bortset fra netop bindingsperiodens længde, hvor artikel 105 selv giver medlemsstaterne adgang til at gå strengere til værks.

LOV

[Bekendtgørelse om oplysningskrav m.v. ved udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester § 5](#)

[Slutbrugerbekendtgørelsen § 7](#)

[Teleloven § 4, stk. 1-3](#)

§ 3 Bindingsperioden: 6 måneder for forbrugere, 24 for mikrovirksomheder – og kravene til det udtrykkelige afkald

[Slutbrugerbekendtgørelsens § 7, stk. 1](#) forbyder vilkår, som "direkte eller indirekte binder forbrugeren længere end den aftalte bindingsperiode ... der maksimalt kan fastsættes til 6 måneder". [§ 7, stk. 4](#) udvider beskyttelsen til mikrovirksomheder, små virksomheder og nonprofitorganisationer med et loft på 24 måneder – "medmindre de udtrykkeligt har indvilliget i at give afkald herpå".

Det er netop afkaldsventilen, der har genereret Teleankenævnets skarpeste praksis, fordi den er den eneste vej til de 36-måneders aftaler, branchen sælger til erhvervskunder.

I 25-215 opstillede nævnet – med henvisning til Digitaliseringsstyrelsens vejledning – fire kumulative krav til et gyldigt afkald: en **specifik aktiv handling** (fx et ikke-forudafkrydset felt), **tydelig oplysning om afkaldets indhold** i umiddelbar tilknytning hertil, at **ordet "afkald" indgår** i teksten, og at afkaldet **indhentes selvstændigt**. Klageren havde aktivt afkrydset teksten:

"Virksomheden accepterer en bindingsperiode på 36 måneder for at opnå en lavere pris og giver derfor afkald på en bindingsperiode på 24 måneder."

Da aftalen ikke kunne indgås uden afkrydsningen, var afkaldet gyldigt. Samme resultat i 25-357, hvor afkaldet var afgivet i et **særskilt underskrevet dokument**, der tillige bekræftede fuldmagten til at handle på virksomhedens vegne.

To afledte spørgsmål er afklaret:

- **Nævnets kompetence over for erhvervsdrivende.** Efter vedtægternes § 2, stk. 7, behandler nævnet som udgangspunkt ikke erhvervsklager, men kan gøre det, hvis klagen "ikke adskiller sig væsentligt fra en klage fra en privatperson". I 25-215 blev en enkeltmandsvirksomheds klage om bindingsperiodens længde antaget netop af den grund.
- **Virksomhedens ophør ændrer ikke hæftelsen.** I 25-357 gjorde klageren gældende, at hun efter virksomhedens lukning skulle stilles som forbruger med 6 måneders maksimal binding. Nævnet afviste: den personlige hæftelse for enkeltmandsvirksomhedens forpligtelser ophører ikke, blot fordi virksomheden lukkes eller CVR-nummeret afmeldes. Afgørende er forholdene **på aftaletidspunktet** – CVR-nummeret var aktivt den 18. marts 2024, og virksomheden ophørte først 31. maj 2024.

Et mere overset punkt afgjorde 25-325: **hvornår løber bindingsperioden fra?** Udbyderen havde anvendt to forskellige starttidspunkter – "abonnementets start" i ordrebekræftelsen og "første faktureringsdato" i slutopgørelsen. Nævnet fandt, at ingen af delene opfyldte kravet om, at det klart skal fremgå, om aftalen træder i kraft ved aftaleindgåelse eller levering, og fastslog, at **en faktureringsdato er en vilkårlig dato, som udbyderen selv fastsætter**. Bindingsperioden blev derfor regnet fra leveringstidspunktet – hvilket flyttede udløbet næsten en måned frem til forbrugerens fordel.

Definitionen i **slutbrugerbekendtgørelsens § 2, nr. 3** understøtter dette: bindingsperioden er "den periode, regnet fra aftalens ikrafttræden, hvorefter slutbrugeren kan frigøre sig af en aftale ... uden yderligere omkostninger".

LOV	Slutbrugerbekendtgørelsen § 2	Slutbrugerbekendtgørelsen § 7, stk. 1, 4	
PRAKSIS	Teleankenævnet · Teleankenævnet: Kvinde fik ikke medhold i, at mobilaftale med 36 måneders binding fejlagtigt var oprettet som erhvervsaftale		06.07.2026
	Teleankenævnet · Bindingsperiode og opsigelse af internetabonnement: Ret til tilbagebetaling efter lukning af forbindelse		16.06.2026
	Teleankenævnet · Enkeltmandsvirksomhed bundet af 36 måneders bindingsperiode efter udtrykkeligt afkald på 24-måneders-grænsen		19.05.2026

§ 4 Gensidighedsprincippet: betalingspligt forudsætter, at ydelsen står til rådighed

Den principielt vigtigste nyere afgørelse på forbrugersiden er [25-325](#). Udbyderens vilkår punkt 12.1 gav forbrugeren ret til at opsige med øjeblikkelig virkning **mod betaling af abonnementsafgift for resten af bindingsperioden** – en standardkonstruktion i branchen. Da forbrugeren opsigde, lukkede udbyderen forbindelsen samme dag, hentede udstyret og krævede alligevel betaling frem til bindingsperiodens udløb.

Nævnet underkendte konstruktionen med en almindelig obligationsretlig begrundelse:

Vilkårene tog ikke stilling til, om virksomheden fortsat skulle stille ydelsen til rådighed. En opsigelse i bindingsperioden ændrer efter almindelige obligationsretlige principper for gensidigt bebyrdende aftaler som udgangspunkt ikke parternes gensidige forpligtelser: betalingsforpligtelsen modsvares af en ret til at modtage ydelsen, medmindre forbrugeren selv frasiger sig rådigheden.

Udbyderen kunne derfor kun opkræve for de 13 dage, forbindelsen faktisk var leveret (158,94 kr. mod de opkrævede 1.174,90 kr.), og skulle tilbagebetale i alt 1.115,96 kr. inklusive et uberettiget rykkergebyr på 100 kr., jf. [rentelovens § 9 b, stk. 1](#).

Forbeholdet – "medmindre forbrugeren selv frasiger sig rådigheden" – er præcis det, der adskiller sagen fra [25-292](#), hvor nævnet accepterede, at udbyderen var berettiget til at opkræve en "godtgørelse" for den resterende bindingsperiode, fordi kunden var overgået til en fast installation og selv havde afgivet rådigheden.

Den modsatte situation – hvor udbyderen begår fejlen – belyses af [25-303](#). Udbyderen lukkede ved en erkendt fejl forbindelsen 15 dage før den aftalte opsigelsesdato og kunne ikke genetablere den. Forbrugeren fik krediteret abonnementet for den manglende periode plus 170 kr. i kulance, men fik **ikke** yderligere kompensation: nævnet lagde vægt på, at der ikke var dokumenteret et økonomisk tab, og at det ikke var godtgjort, at forbrugeren havde krav på en midlertidig løsning som fx mobilt bredbånd. Mønstrer er tydeligt – nævnet krediterer den manglende ydelse, men tilkender ikke ikke-økonomisk erstatning for gener.

Der findes dog en tærskel. I [25-410](#) fastsatte nævnet skønsmæssigt 200 kr. i kompensation, hvor udbyderen – efter selv **to gange** at have bekræftet modtagelsen af en rettidigt returneret router – alligevel trak 366,40 kr. på forbrugers betalingskort og først tilbagebetalte det overskydende beløb næsten tre måneder senere. Det var altså den **uberettigede trækning i strid med aftalen**, kombineret med forløbets varighed, der udløste kompensation – ikke tidsforbruget som sådan.

LOV	Renteloven § 9b, stk. 1	Slutbrugerbekendtgørelsen § 7, stk. 1
PRAKSIS	Teleankenævnet · Teleankenævnet: Kompensation på 200 kr. for uberettiget opkrævning efter rettidig returnering af router 06.07.2026	
	Teleankenævnet · Bindingsperiode og opsigelse af internetabonnement: Ret til tilbagebetaling efter lukning af forbindelse 16.06.2026	
	Teleankenævnet · Teleankenævnet: Uenighed om slutaftregning ved opsigelse af mobilt bredbånd efter mundtlig aftale om bortfald af binding 08.05.2026	
	Teleankenævnet · Afbrydelse af internetforbindelse før aftalt opsigelsesdato – krav om yderligere kompensation afvist 07.05.2026	

§ 5 Varsling af pris- og vilkårsændringer – og grænsen for ensidig ændringsadgang

Slutbrugerbekendtgørelsens § 6 er kort, men bærer megen praksis. Efter stk. 1 skal slutbrugeren varsles om ændringer i vilkår og relevante priser, så aftalen kan opsiges uden omkostninger senest fra ændringens ikrafttræden; ændringer af rent begunstigende karakter kan gennemføres uden varsel. Efter **§ 6, stk. 2** skal varslet være på **mindst 1 måned, indeholde oplysning om opsigelsesretten**, være klart og forståeligt og gives på et **varigt medium**.

25-429 viser, hvor lidt der skal til, før varslingen fejler. En sælger havde på et lokalt salgsarrangement mundtligt tilbudt fiber til 99 kr./md. de første 6 måneder og derefter en normalpris på 299 kr./md., og havde samtidig oplyst, at ordrebekræftelsen ville vise en forkert (højere) pris på grund af en systemfejl. Udbyderen bestred ikke den mundtlige aftale – sælgeren havde endda bekræftet den skriftligt – men gjorde gældende, at ordrebekræftelsens angivelse af en generel prisstigning fra 399 til 419 kr. udgjorde en gyldig varsling. Nævnet opregnede fire atypiske forhold:

- Ordrebekræftelsen blev sendt **samme dag** som aftalen – "i sig selv en atypisk måde at varsle ændringer på".
- Klageren var **forud** orienteret om, at prisen i ordrebekræftelsen ville være forkert.
- Stigningen gik fra 399 til 419 kr., men klageren havde aldrig fået oplyst en normalpris på 399 kr. – kun 299 kr. – hvilket gjorde det uklart, hvem ændringen gjaldt.
- Hverken ordrebekræftelsen eller den senere afgørelse oplyste om **retten til at opsige**, hvilket er et udtrykkeligt krav efter § 6, stk. 2.

Retsfølgen er værd at bemærke: prisstigningen kunne "tidligst træde i kraft fra Teleankenævnets afgørelse". En mangelfuldt varslet ændring bortfalder altså ikke definitivt – den udskydes, indtil korrekt varsel gives.

25-201 trækker den anden grænse: hvornår er selve **ændringsvilkåret** urimeligt? Nævnet udtalte, at et vilkår, hvorefter et teleselskab "ensidigt og uden saglig begrundelse kan foretage væsentlige ændringer i abonnementets vilkår", vil kunne udgøre et urimeligt aftalevilkår efter **aftalelovens § 36** og **§ 38 c**. Konkret bestod vilkåret prøven, fordi det "på klar og forståelig vis angav, hvilke forhold der kunne begrunde ændringer" og beskrev retningslinjerne for gennemførelsen. Nævnet føjede en vigtig reservation til: "Såfremt en ændring ikke er sagligt begrundet, vil nævnet kunne give klageren medhold i, at ændringen helt eller delvist skal tilsidesættes." Ændringen – en begrænsning til én samtidig enhed uden for hjemmet – var sagligt begrundet i tv-stationernes krav om at bremse deling af loginoplysninger, og forbrugeren havde ikke krav på prisnedsættelse som modstykke.

Sagen er samtidig interessant kompetencemæssigt: nævnet bemærkede udtrykkeligt, at ingen af parterne havde bestridt dets kompetence, "selvom den alene vedrørte levering af streamingtjenester" – et signal om, at rene indholdstjenester ligger i udkanten af telelovens tjenestebegreb, jf. **§ 2, nr. 11**.

LOV

Aftaleloven § 36

Aftaleloven § 38c

Slutbrugerbekendtgørelsen § 6, stk. 1-3

PRAKSIS

Teleankenævnet · Bindende mundtligt tilbud på fiberinternet – utilstrækkelig varsling af prisstigning

06.07.2026

Teleankenævnet · Teleankenævnet: Ikke medhold i klage over ændring af abonnementsvilkår for streamingtjeneste

16.06.2026

§ 6 Bevisbyrde: mundtlige løfter, mangler og byrdefulde forbehold

Bevisbyrdefordelingen er den enkeltfaktor, der oftest afgør Teleankenævnets sager, og den følger et fast mønster.

Udgangspunktet: ordrebekræftelsen gælder. Nævnet anvender konsekvent dansk rets almindelige bevisbyrderegel, hvorefter den, der hævder, at der mundtligt er aftalt noget andet end det, der fremgår af aftaledokumenterne, skal bevise dette. I 25-215 løftede klageren ikke byrden for, at abonnementerne var lovet billigere eller uden binding. I 25-594 gjorde klageren gældende, at en sælger telefonisk havde lovet, at 5G-bredbåndet kunne afprøves uden binding; da udbyderen bestred aftalen, påhvilede det klageren at godtgøre den, og hverken hans egne oplysninger eller korrespondancen rakte. Samme udfald i 25-357, hvor det ikke var godtgjort, at klageren mundtligt havde oplyst ikke at være erhvervsdrivende. I 25-454 var telefonsamtalen slettet efter udbyderens 30-dages slettepolitik, og nævnet konstaterede nøgternt, at det ikke var muligt at afklare, hvad der var oplyst – hvorefter det skriftlige materiale blev lagt til grund.

Undtagelsen: byrdefulde vilkår skal fremhæves. 25-283 er det klareste modstykke. Udbyderen havde tilbudt fiberetablering til 0 kr., men afviste efterfølgende levering under henvisning til et leveringsforbehold i vilkårenes punkt 3, litra b ("Hvis der er særlige forhold, som forhindrer Hiper i at levere produktet, kan Hiper ophæve aftalen"), fordi adressen viste sig registreret med gravekode-5 og en meromkostning på ca. 5.801 kr. Nævnet accepterede godt nok, at forholdene på adressen ikke var som først antaget, men fandt forbeholdet **byrdefuldt** og dermed underlagt en særskilt fremhævelsespligt:

Når et tilbud om fiberetablering angives til 0 kr., selv om etablering normalt er forbundet med en omkostning, skærpes kravene til den information, der skal gives, hvis der skal gælde et forbehold for, at etableringen ikke udføres vederlagsfrit under særlige forhold.

Da forbeholdet hverken var fremhævet ved aftaleindgåelsen eller fremgik af ordrebekræftelsen, var udbyderen bundet af tilbuddet – levering var hverken umulig eller uforholdsmæssigt dyr.

Mangler: klageren bærer byrden. I 25-411 fastslog nævnet, at det påhviler klageren at godtgøre både, at ydelsen led af mangler, og at manglerne var så væsentlige, at der er krav på hel eller delvis tilbagebetaling. Bevisbyrden blev ikke løftet, bl.a. fordi der var usikkerhed om, hvorvidt det kun var enkelte enheder, der ikke kunne tilkobles routeren, og fordi vilkårene tog forbehold for, at 5G-hastigheder gælder udendørs og afhænger af mast, terræn og bygningsforhold.

Identitetsmisbrug: en høj tærskel. 25-29 er instruktiv, fordi udbyderen **ikke kunne dokumentere**, hvilket ID der var anvendt ved oprettelsen i butikken. Alligevel fik klageren ikke medhold: nævnet fandt ikke, at hun havde sandsynliggjort, at oprettelsen skete uden hendes samtykke, og lagde vægt på, at ordrebekræftelser og regninger gik til hendes egen – ubestridte – mailadresse, og at betalingerne løbende blev gennemført fra hendes konto via Betalingsservice. Politiet havde henlagt anmeldelsen som bevisløs.

Endelig viser 25-696, at nævnet også håndhæver almindelig købelovsbeskyttelse på hardware solgt med abonnement: efter fem reklamationer over batteri- og opladningsfejl var forbrugeren berettiget til at hæve købet efter **købelovens § 78 b, stk. 1, nr. 2**, fordi afhjælpning skal ske uden væsentlig ulempe, jf. **§ 78 a, stk. 4** – og fordi hver reparation udløser en **ny selvstændig toårig reklamationsfrist** for det udbedrede forhold, jf. **§ 83, stk. 1**.

LOV	Aftaleloven § 1	Købeloven § 78b, stk. 1	Købeloven § 78a, stk. 4	Købeloven § 83, stk. 1
PRAKSIS	Teleankenævnet · Bindingsperiode på 5G mobilt bredbånd fastholdt trods påstand om mundtlig aftale uden binding 06.07.2026			
	Teleankenævnet · Teleankenævnet: Kvinde fik ikke medhold i, at mobilaftale med 36 måneders binding fejlagtigt var oprettet som erhvervsaftale 06.07.2026			
	Teleankenævnet · Teleankenævnet: Ingen yderligere medhold i klage over opkrævning for dataforbrug i Indien og Bhutan trods påstået telefonisk forsikring om roaming-dækning 06.07.2026			

Teleankenævnet · Ikke medhold i klage over mangelfuld 5G-bredbåndsforbindelse og krav om kompensation	06.07.2026
Teleankenævnet · Ret til at hæve køb af mobiltelefon efter gentagne mislykkede afhjælpningsforsøg af batteri- og opladningsfejl	06.07.2026
Teleankenævnet · Teleselskab bundet af tilbud om gratis fiberetablering trods leveringsforbehold i abonnementsvilkår	16.06.2026
Teleankenævnet · Enkeltmandsvirksomhed bundet af 36 måneders bindingsperiode efter udtrykkeligt afkald på 24-måneders-grænsen	19.05.2026
Teleankenævnet · Bestridt oprettelse af mobilabonnement – identitetstyveri afvist af Teleankenævnet	08.05.2026

§ 7 Nummerportabilitet og udbyderskift: § 26-28 a og den nye kompensationspligt

Portabilitetsreglerne er teleretten i renkultur – de findes kun her og har ingen almindelig obligationsretlig parallel.

[Telelovens § 26, stk. 1](#) forpligter udbyderne til at sikre, at slutbrugere kan medtage abonnentnumre ved skift inden for henholdsvis fastnet og mobilnet, og [§ 26, stk. 2](#) gør det obligatorisk at imødekomme andre udbyderes anmodninger om afgivelse. Efter [§ 26, stk. 3](#) bevarer en slutbruger, der opsiger, retten til portering i **mindst 1 måned efter opsigelsen**, medmindre der gives afkald.

[§ 27](#) sætter tempoet: portering skal ske senest ved udgangen af **den næstfølgende arbejdsdag** efter anmodningens fremkomst til den afgivende udbyder, og efter [§ 27, stk. 2](#) skal slutbrugeren **ikke afvente udløbet af en bindingsperiode eller et opsigelsesvarsel**, før porteringen effektueres. Det er en central pointe: bindingen bevares som betalingsforpligtelse, men blokerer ikke selve nummerflytningen.

[§ 27, stk. 3](#) – indsat ved kodeks-implementeringen – pålægger den afgivende udbyder at **genaktivere** nummeret ved fejl i porteringsprocessen og fortsætte tjenesten "på samme vilkår og betingelser", indtil den modtagende udbyders tjeneste er aktiveret, og maksimerer utilgængeligheden til én arbejdsdag. Forarbejderne til bestemmelsen forklarer hullet i den tidligere retstilstand:

"Det fremgår ikke, at den afgivende udbyder skal genaktivere slutbrugerens abonnentnummer og de forbundne tjenester i tilfælde af fejl i nummerporteringsprocessen, indtil nummerporteringen er gennemført ... Det fremgår endelig ikke, hvor lang tid en tjeneste må være utilgængelig ved fejl i skifte- og porteringsprocessen."

Bestemmelsen implementerer teledirektivets artikel 106, stk. 5. Og efter [§ 27, stk. 4](#) skal udbyderne "yde slutbrugere rimelig kompensation i tilfælde af forsinket portering og i tilfælde af misbrug af portering foretaget af udbyderen eller på dennes vegne". Teleankenævnet har taget denne bestemmelse i anvendelse i [25-317](#) om kompensation for forsinket og fejlslagen mobilnummerportering, der netop hviler på [§§ 26, 27 og 28 a](#).

Ansvarsfordelingen fastlægges af [§ 28 a](#) og [oplysningskravsbekendtgørelsens § 5](#), der begge udpeger **den modtagende udbyder** som ansvarlig for skifteprocessen, forbyder forsinkelse og kræver slutbrugerens **udtrykkelige samtykke**. [§ 28 a](#) tilføjer, at "slutbrugerens abonnentaftaler med den afgivende udbyder ophører automatisk efter afslutningen af skiftet af udbyder". Gebyrfriheden følger af [§ 28, stk. 1](#): den afgivende udbyder kan ikke afkræve slutbrugeren særskilt betaling for porteringen, og efter [§ 28, stk. 3](#) kan den kun kræve omkostningsdækning af den modtagende udbyder.

Denne ansvarsfordeling fik konkret betydning i [25-717](#). Forbrugeren skiftede bredbåndsudbyder via SBBU-processen (Brancheaftale om skift af bredbåndsudbyder), og fuldmagten angav en ophørsdato den

17. november 2025 – over en måned inde i en bindingsperiode, der løb til 23. december. Den afgivende udbyder accepterede datoen og opkrævede derefter resten af bindingsperioden, selv om forbindelsen var lukket. Forbrugeren gjorde gældende, at den afgivende udbyder burde have afvist eller justeret datoen. Nævnet gav ham ikke medhold:

Nævnet lagde afgørende vægt på, at fuldmagten angav en konkret ønskedato for skiftet, og fandt ikke, at indklagede var berettiget eller forpligtet til at afvise anmodningen med henvisning til klagers bindingsperiode.

Afgørelsen understreger et strukturelt træk: fordi § 5, stk. 1, lægger skifteprocessen hos **den modtagende** udbyder, ligger også oplysningspligten om bindingsperiodens økonomiske konsekvenser dér. Nævnet præciserede udtrykkeligt, at det ikke havde taget stilling til, om der var noget at bebrejde den modtagende udbyder, da sagen alene var indbragt mod den afgivende. Forbrugeren, der klager mod den forkerte part i et skifte, taber altså – uanset realiteten.

Endelig understøttes hele skifteinfrastrukturen af § 11, der forpligter udbyderne til umiddelbart efter et skift at indberette telefonnummer og aktuel udbyder til den fælles database – også hvor slutbrugeren overføres uden brug af porteringsprocedurerne.

LOV

Bekendtgørelse om oplysningskrav m.v. ved udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester § 5

Teleloven § 11

Teleloven § 26, stk. 1-3

Teleloven § 27, stk. 1-4

Teleloven § 28, stk. 1, 3

Teleloven § 28a

PRAKSIS	Teleankenævnet · Kompensation for forsinket og fejlslagen mobilnummerportering	06.07.2026
	Teleankenævnet · Uenighed om opsigelsesdato ved skift af bredbåndsudbyder og dobbeltbetaling i bindingsperiode	16.06.2026

§ 8 Roaming: informationspligten som afgørende hæftelsesgrundlag

Roamingsagerne udgør en betydelig del af Teleankenævnets sagsmængde, og praksis er skarpt tvedelt.

Hovedreglen: slutbrugeren hæfter for eget SIM-kort. Nævnet gentager konsekvent, at en abonnent hæfter for forbrug registreret på eget SIM-kort – også når forbruget er utilsigtet. I 25-616 opbrugte en forbruger 450 kr. i data på under ét minut i Doha (115 kr./MB), da han slog flytilstand fra under en mellemlanding. Nævnet fandt, at forbruget hurtigt kan opstå, når telefonen "af egen drift opdaterer apps", at spærregrænsen på 450 kr. "blev aktiveret efter hensigten og forhindrede et større overforbrug", og at det er "klagerens eget ansvar at sikre, at f.eks. dataroaming er slået fra under ophold i udlandet". Samme resultat i 25-454 (Indien/Bhutan) og 25-346 om rådgivning ved udlandsforbrug.

I 25-273 rakte forbrugerens forklaring om kun at have brugt hotellets WiFi ikke: da udbyderen havde oplyst, at forbruget var registreret fra klagerens telefon og SIM-kort, påhvilede det klageren at sandsynliggøre, at forbruget ikke stammede fra ham selv eller en, telefonen var overladt til. Nævnet lagde tillige vægt på, at dataloftet var hævet fra 450 til 1.800 kr. ad tre omgange ved **aktiv besvarelse af sms'er** fra klagerens egen telefon.

Undtagelsen: udbyderen skal dokumentere informationsbeskeden. 25-308 er den vigtigste roamingafgørelse. En forbruger havde tilkøbt datapakken "Roaming World" og fik alligevel en regning på 2.432,98 kr. for tale i Thailand. Nævnet afviste både, at datapakken kunne udstrækkes til tale, og at der forelå et

urimeligt misforhold efter [aftalelovens § 36](#), og bemærkede, at udbyderen ikke som standard havde saldokontrol for taleopkald, jf. definitionen i [slutbrugerbekendtgørelsens § 13](#). Alligevel fik forbrugeren fuldt medhold:

"Nævnet lægger afgørende vægt på, at indklagede ifølge det oplyste ikke sendte en informationsbesked til klager med prisoplysninger i forbindelse med, at klagers telefon overgik til et netværk i Thailand."

Hjemlen er [roamingforordningens artikel 13, stk. 1](#), hvis 7. afsnit udstrækker informationspligten til rejser **uden for EU**. Nævnet fastslog samtidig bevisbyrdefordelingen: "det påhviler teleselskabet at godtgøre, at roamingforordningens regler er overholdt, når abonnementet giver adgang til udenlandske net."

Sammenholdt med [25-616](#) og [25-273](#) – hvor sms'erne var sendt og dokumenteret – tegner der sig en klar regel: **informationsbeskeden er hæftelsens forudsætning**, mens fair use-grænsen på 450 kr. er en beskyttelse, ikke en betingelse.

Forbuddet mod roamingtillæg på engros- og produksiden. Roamingreguleringen har også en tilsynsside. I [Teleklagenævnets afgørelse af 19. juni 2018 \(Plenti/vennebillet til Tivoli\)](#) havde Energistyrelsen fastslået, at Plenti overtrådte roamingforordningens forbud mod tillæg for EU-roaming ved at udbyde to i øvrigt identiske abonnementer med fri tale og data til henholdsvis 199 kr. (uden roaming) og 229 kr. (med roaming). Efter at TDC havde overtaget Plenti, blev merprisen søgt begrundet med en "månedlig vennebillet til Tivoli i København". Energistyrelsen afviste dette med den bemærkning, at billetten kun har ringe værdi for abonnenter uden for Hovedstadsområdet, begrænset værdi over tid ("bl.a. fordi Tivoli lukker i januar"), og under ingen omstændigheder retfærdiggør 360 kr. om året. Styrelsen forkastede tillige det oprindelige argument om forskellig datadeling (10 GB vs. 60 GB), fordi en tethering-begrænsning i sig selv ville stride mod [netneutralitetsforordningen \(EU\) 2015/2120](#) – en ulovlig begrænsning kan ikke bære en lovlig prisforskel.

TDC klagede alene over manglende partshøring efter [forvaltningslovens § 19](#). Teleklagenævnet gav ikke medhold: oplysningerne om billetten stammede fra TDC's eget høringssvar (herunder at billetten kostede Plenti 50 kr. ekskl. moms) eller fra Plenti's egen hjemmeside, og betingelsen om, at parten "ikke kan antages at være bekendt med" oplysningerne, var derfor ikke opfyldt. Energistyrelsens principielle modargument er værd at notere: accepteredes TDC's synspunkt, ville en teleudbyder kunne "fortsætte med at udbyde ulovlige abonnementer i forskellige udformninger, uden at styrelsen i realiteten ville kunne gribe ind".

LOV	Aftaleloven § 36	Forvaltningsloven § 19	Slutbrugerbekendtgørelsen § 13
PRAKSIS	Teleankenævnet · Teleankenævnet: Ingen yderligere medhold i klage over opkrævning for dataforbrug i Indien og Bhutan trods påstået telefonisk forsikring om roaming-dækning		
	Teleankenævnet · Uenighed om rådgivning ved udlandsforbrug og roamingpakker på mobilabonnement		
	Teleankenævnet · Teleankenævnet: Forbruger fik medhold i tilbagebetaling af opkaldsregning fra Thailand grundet manglende prisoplysning		
	Teleankenævnet · Hæftelse for dataforbrug på 450 kr. under mellemlanding i Doha/Qatar		
	Teleankenævnet · Hæftelse for mobildataforbrug og spærring af telefon under roaming i Thailand		
	Teleklagenævnet · TDC A/S mod Energistyrelsen: Teleklagenævnet afviser klage over manglende partshøring i roamingtilsynssag om "vennebillet til Tivoli"		

§ 9 Klagebehandlingen: bero-pligten, spærringsventilen og klagevejledningen

Udbyderens egen klagebehandling er reguleret i [slutbrugerbekendtgørelsens §§ 16-17](#), og reglerne håndhæves af Teleankenævnet med bemærkelsesværdig konsekvens – også når klageren i øvrigt taber.

Systematikken er:

- **Frist:** skriftlig afgørelse senest 3 måneder efter klagens første indgivelse, forlænget til 6 måneder ved særlig forbrugsovervågning, jf. [§ 16, stk. 1](#).
- **Bero-pligt:** under klagebehandlingen skal opkrævningen af det omtvistede beløb stilles i bero, og forbindelsen må ikke afbrydes, jf. [§ 16, stk. 2](#).
- **Spærringsventil:** udbyderen kan alligevel spærre for udgående trafik, hvis forbruget i bero-perioden overskrider det højeste månedlige trafikforbrug de seneste 3 måneder, jf. [§ 16, stk. 3](#) – men [§ 16, stk. 4](#) sikrer altid adgang til alarmkommunikation (112), og [§ 16, stk. 5](#) giver forbrugeren ret til at afværge spærring ved at stille sikkerhed.
- **Efter afslag:** yderligere 4 ugers bero, oplysning om denne regel, og – afgørende – **oplysning om muligheden for at påklage afgørelsen**, jf. [§ 17](#).

Bero-pligten er ikke ordensforskrift. I [25-292](#) fik klageren **delvist medhold** – trods at hovedkravet på 1.022,33 kr. var berettiget – fordi udbyderen efter klagens indgivelse havde sendt rykker, inkassovarsel og pålagt et rykkergebyr. Nævnet fandt det i strid med [§ 16, stk. 2](#), [§ 17, nr. 1](#), og nævnets egne vedtægter [§ 11, stk. 3](#), og fremhævede formålet: reglerne skal "sikre klageren adgang til klagebehandling uden at blive påført yderligere inddrivelsesomkostninger". Gebyret på 100 kr. skulle krediteres. Tilsvarende i [25-325](#), hvor et rykkergebyr var opkrævet "uden rimelig grund", jf. [rentelovens § 9 b, stk. 1](#), fordi kravet allerede var bestridt med rette.

Bero-pligten gælder også **under nævnsbehandlingen**. I [25-594](#) fortsatte udbyderen med at fakturere, mens sagen verserede, med den begrundelse at abonnementet var sat i bero, men "at dette ikke forhindrede udsendelse af regninger", og at det var op til klageren selv at opsig. Nævnet betegnede dette som **kritisabelt** i strid med vedtægternes [§ 11, stk. 3](#) – selv om klageren tabte sagen materielt.

Mest slående er dog klagevejledningspraksis. Manglende oplysning om adgangen til Teleankenævnet efter [§ 17, nr. 3](#) blev fundet kritisabel i **mindst fem** af de gennemgåede sager – [25-325](#), [25-308](#), [25-616](#), [25-717](#) og [25-292](#). Nævnet påtaler forholdet **ex officio**, uafhængigt af klagerens påstande og af sagens udfald. Frekvensen indikerer et systematisk efterlevelsproblem i branchen snarere end enkeltstående fejl.

Endelig kritiserer nævnet mangelfuld kommunikation uden nødvendigvis at give medhold: i [25-278](#) var udbyderens samlede opgørelse reelt korrekt, men nævnet lagde "særlig vægt på, at indklagede ikke i tilstrækkeligt omfang havde redegjort for udregningen, samt at klager havde fået forskellige forklaringer undervejs" – og lod klagegebyret gå tilbage til klageren.

LOV

[Renteloven § 9b, stk. 1](#)
[Slutbrugerbekendtgørelsen § 16, stk. 1-6](#)
[Slutbrugerbekendtgørelsen § 17](#)

PRAKSIS

Teleankenævnet · Bindingsperiode på 5G mobilt bredbånd fastholdt trods påstand om mundtlig aftale uden binding 06.07.2026

Teleankenævnet · Bindingsperiode og opsigelse af internetabonnement: Ret til tilbagebetaling efter lukning af forbindelse 16.06.2026

Teleankenævnet · Teleankenævnet: Forbruger fik medhold i tilbagebetaling af opkaldsregning fra Thailand grundet manglende prisoplysning 16.06.2026

Teleankenævnet · Uenighed om opsigelsesdato ved skift af bredbåndsudbyder og dobbeltbetaling i bindingsperiode 16.06.2026

Teleankenævnet · Teleankenævnet: Uenighed om slutaftregning ved opsigelse af mobilt bredbånd efter mundtlig aftale om bortfald af binding	08.05.2026
Teleankenævnet · Hæftelse for dataforbrug på 450 kr. under mellemlanding i Doha/Qatar	08.05.2026
Teleankenævnet · Uenighed om tilbagebetaling af kreditnota for fejlagtigt dobbeltoprettet mobilt bredbånd og returneret lånerouter	07.05.2026

§ 10 Nævnets grænser: hvornår sagen afvises som uegnet

Teleankenævnet træffer afgørelse **på skriftligt grundlag**, og det sætter en hård grænse for, hvilke tvister der kan afgøres. To afgørelser markerer grænsen præcist.

I [Teleankenævnets sag 26-6](#) var en datters telefon stjålet i en lufthavn, og dagen efter blev der registreret 5 MB dataforbrug i Iran til 452,58 kr. Forbrugeren bestred, at forbruget var foretaget af datteren eller med hendes accept. Nævnet konstaterede, at hæftelsesspørgsmålet ved tredjemandsmisbrug beror på [betalingslovens § 99](#) og [§ 100](#) – men at en vurdering forudsatte parts- og vidneforklaringer om tyveriets omstændigheder, herunder om telefonen var slukket (den var ikke sikret med adgangskode), og hvornår forbrugeren fik grund til at tro, den var bortkommet:

"Der består derfor en sådan usikkerhed omkring de faktiske omstændigheder, at sagen anses for uegnet til behandling."

Klagen blev afvist efter vedtægternes § 6, og klagegebyret tilbagebetalt. Afgørelsen er retligt interessant, fordi den viser, at **betalingsloven** kan være det materielle grundlag for et teleforbrugskrav, når forbruget skyldes tredjemandsmisbrug – et krydsfelt mellem telelovgivning og betalingstjenesteret.

[25-595](#) trækker samme grænse på infrastruktursiden. En forbruger overgravede selv sit fiberkabel og blev opkrævet 6.250 kr. for reparationen; han indvendte, at kablet lå i kun 12-15 cm dybde uden dækbånd. Netejeren gjorde gældende, at [bekendtgørelsen om nedlægningsdybder for telekabler § 3](#) er "en ordensforskrift og ikke en ansvarsregel", og at dybden på privat ejendom kan fraviges efter aftale med arealejeren, jf. [§ 2](#). Nævnet tog ikke stilling til det spørgsmål, men afviste sagen:

"En sådan bevisførelse, herunder eventuel gennemførelse af en syn- og skønsforretning og/eller afgivelse af parts- og vidneforklaringer, kan ikke ske for nævnet, der træffer afgørelse på skriftligt grundlag. Sagen må i givet fald finde sin afgørelse ved domstolene."

Afvisningskriteriet er altså ikke sagens økonomiske størrelse eller retlige kompleksitet, men om **de faktiske omstændigheder kan fastlægges uden bevisførelse**. Nævnet oplyste desuden, at det "normalt ikke behandler klagepunkter om dårlige oplevelser med kundeservice", jf. [25-717](#).

Modstykket viser, at nævnet ikke er berøringsangst over for erstatningsspørgsmål, hvor faktum er ubestridt. I [25-237](#) havde udbyderens underleverandør ført et fiberkabel direkte ind i et kloakrør, hvilket i halvandet år udløste månedlige tilstopninger. Ansvar var erkendt, og tvisten angik alene tabsopgørelsen. Nævnet anvendte et rent adækvanskriterium:

"Det måtte have været påregneligt for indklagede, at indføring af et fiberkabel i et kloakrør indebar en nærliggende risiko for tilstopning, og at en sådan tilstopning ville nødvendiggøre afhjælpning i form af gentagne kloakspulinger."

Udbyderen tilbød at dække to spulinger; nævnet fastsatte skønsmæssigt tre plus selvriskoen – i alt 6.934 kr. mod klagerens krav på 16.011 kr. Skønsmæssig reduktion, men ikke afvisning.

LOV

Bekendtgørelse om nedlægningsdybder for telekabler og begrænsning af erstatning ved beskadigelse af telekabler § 2

Betalingsloven § 99

Betalingsloven § 100

Graveloven § 3

PRAKSIS	Teleankenævnet · Klage over teknikerregning for overgravet fiberkabel afvist af Teleankenævnet	06.07.2026
	Teleankenævnet · Erstatning for beskadiget kloakrør ved etablering af fiberforbindelse	06.07.2026
	Teleankenævnet · Uenighed om opsigelsesdato ved skift af bredbåndsudbyder og dobbeltbetaling i bindingsperiode	16.06.2026
	Teleankenævnet · Afvist klage over opkrævning for dataforbrug i udlandet efter tyveri af mobiltelefon	08.05.2026

Forsyningspligten og C-327/15: da dansk teleret blev underkendt i Luxembourg

Telelovens § 14, stk. 1 formulerer forsyningspligtens formål: at sikre adgang til grundlæggende elektroniske kommunikationstjenester "på rimelige vilkår og til overkommelige priser". § 14, stk. 2 opregner de fire ydelser, ministeren kan fastsætte regler om: talekommunikation på et fast sted, en **tilstrækkelig bredbåndinternetadgangstjeneste**, særlige ydelser til afgrænsede grupper af personer med handicap, og en **udtømmende nummerfortegnelse** over samtlige numre i den danske nummerplan, der er tildelt slutbrugere. Efter § 14, stk. 5 kan ministeren omvendt bestemme, at en ydelse ikke længere skal udbydes som led i forsyningspligten – eller kun i begrænset omfang til nye kunder.

Håndhævelsen er hård. Efter § 79, stk. 1 kan Digitaliseringsstyrelsen og Teleklagenævnet pålægge **tvangsbøder** for at gennemtvunge oplysningspligter og afgørelser, og efter § 79, stk. 2 kan styrelsen **tilbagekalde udpegningen** som forsyningspligtudbyder, hvis en afgørelse ikke efterkommes eller tvangsbøder ikke betales. § 79, stk. 3 giver Teleklagenævnet den bemærkelsesværdige beføjelse at *pålægge* styrelsen at foretage tilbagekaldelsen.

Områdets vigtigste sag er 12-00016. TDC var siden 1998 udpeget som forsyningspligtudbyder af de radiobaserede maritime nød- og sikkerhedstjenester for Danmark og Grønland – tjenester, der skal stilles **gratis** til rådighed, og som i 2010 gav TDC et underskud på 55,9 mio. kr. Dansk ret krævede, at underskuddet skulle **modregnes** i TDC's overskud på øvrige forsyningspligtstjenester (basal telefoni og ISDN), før staten kunne dække et samlet nettounderskud. Da der efter modregning intet nettounderskud var, fik TDC ingenting.

Twisten angik forsyningspligtdirektivets artikel 32 om supplerende nationale tjenester, hvorefter medlemsstaten ikke må indføre en kompensationsordning, der omfatter bestemte virksomheder. Parterne var fundamentalt uenige om, hvorvidt forbuddet også omfatter den udpegede virksomhed selv, og om betingelsen om "urimelig byrde" i artikel 12-13 kunne udstrækkes til artikel 32-tjenester. Europa-Kommissionen havde allerede den 27. januar 2011 sendt Danmark en åbningsskrivelse om mangelfuld implementering.

Teleklagenævnet fandt, at direktivet ikke opfyldte betingelserne for direkte virkning, men at fortolkningen var afgørende for sagens udfald og ikke kunne fastslås med tilstrækkelig sikkerhed. Nævnet – **som administrativt klagenævn** – besluttede derfor at forelægge præjudicielle spørgsmål for EU-Domstolen og stille sagen i bero. Begge parter havde ønsket forelæggelsen.

EU-Domstolen afsagde dom den 20. december 2016 i sag **C-327/15** og gav TDC medhold på de centrale punkter: den danske modregningsordning strider mod artikel 32, betingelsen om "urimelig byrde" gælder ikke for supplerende artikel 32-tjenester, og artikel 32's forbud mod at pålægge virksomheden at bære

nettoomkostningerne har direkte virkning. Direktivet finder derimod ikke anvendelse på forsyningspligt i Grønland, der ikke er EU-område.

Sagen illustrerer to strukturelle træk ved dansk teleret: at forsyningspligtens finansieringsmodel er EU-styret helt ned i beregningsmetoden, og at Teleklagenævnet fungerer som en ret i artikel 267-forstand med adgang til Luxembourg. Danmark ændrede teleloven fremadrettet med virkning fra 2012 – hvilket Erhvervsstyrelsen under sagen fastholdt "ikke er en erkendelse af, at den hidtidige telelov var direktivstridig". Det synspunkt holdt ikke.

Slutbrugersiden af forsyningspligten er i øvrigt konkret: [slutbrugerbekendtgørelsens § 3](#) forpligter alle udbydere af talekommunikationstjenester til at sikre, at slutbrugerne kan ringe til forsyningspligtudbyderens **teksttefontjeneste** og til mindst én landsdækkende nummeroplysningstjeneste med samtlige tildelte numre.

LOV

[Slutbrugerbekendtgørelsen § 3](#)[Teleloven § 14, stk. 1-5](#)[Teleloven § 79, stk. 1-3](#)

PRAKSIS

Teleklagenævnet · Teleklagenævnet forelægger EU-Domstolen præjudicielle spørgsmål om modregning af underskud fra maritime sikkerhedstjenester (TDC A/S, 2012)

17.09.2012

SMP-regulering og prøvelsesintensiteten: Erhvervsstyrelsens § 12 betydelige skøn

Netadgangs- og samtrafikreguleringen hviler på et enkelt princip i [telelovens § 34, stk. 1](#): aftaler indgås på **kommercielle vilkår**. Undtagelsen i [§ 34, stk. 2](#) er hele SMP-regimet – udbydere pålagt forpligtelser efter [§ 33, stk. 2](#), [§ 41](#) eller bindende tilsagn efter [§ 47 a](#), [§ 47 c](#) eller [§ 47 d](#) skal tilbyde aftaler i overensstemmelse med forpligtelserne. Erhvervsstyrelsen afgør efter [§ 54, stk. 1](#), om der i konkrete tilfælde foreligger en "rimelig anmodning" om netadgang, og træffer efter [§ 54, stk. 2](#) afgørelse "så vidt muligt senest 4 måneder" efter indbringelsen – med mulighed for i stedet at henvise til alternativ tvistbilæggelse efter [§ 54, stk. 3](#).

Teleklagenævnets prøvelse af disse afgørelser er markant tilbageholdende. Det mest udførlige udtryk findes i [Teleklagenævnets afgørelse af 13. december 2018 \(sag 17/02033\)](#) om WACC-beregningen til LRAIC-prismodellerne. Erhvervsstyrelsen indførte fra 2018 et **differentieret beta** – 0,50 for fastnet og 0,90 for mobil mod det hidtidige fælles beta på 0,76 – på grundlag af en regressionsanalyse, som styrelsen selv erkendte **ikke var statistisk signifikant**:

Statistisk mål	Værdi	Krav
Forklaringsgrad (R ²)	0,066	> 0,5
F-test (signifikans F)	0,274	< 0,05
P-værdi, mobilandel	0,534	< 0,05
P-værdi, fastnetandel	0,155	< 0,05

TDC dokumenterede, at både Brattle Group (Kommissionens konsulenter), WIK (styrelsens egne konsulenter), NERA og den norske professor Thore Johnsen – som styrelsen selv henviste til – alle understregede signifikanskravet, og at Europa-Kommissionen havde bemærket, at "den manglende statistiske signifikans ... giver anledning til en vis tvivl om resultaterne af betadisaggregeringen". Differentieringen reducerede de regulerede fastnetpriser med godt 12 %.

Teleklagenævnet stadfæstede alligevel med denne begrundelse:

*"Ved bedømmelsen af nærværende sag har Teleklagenævnet endvidere lagt til grund, at der i fastsættelsen af værdier for beta og WACC indgår en række skønsmæssige elementer i vurderingsgrundlaget. I denne forbindelse bemærker nævnet, at Erhvervsstyrelsen har en **betydelig skønsmæssig kompetence**."*

Nævnet fandt hverken, at styrelsen havde lagt usaglige kriterier til grund, eller at Kommissionens forbehold gav grundlag for tilsidesættelse – bl.a. fordi Kommissionen ikke via en henstilling havde kvalificeret, hvordan WACC skal fastsættes. Prøvelsesnormen er altså **usaglighed**, ikke faglig rigtighed.

Samme mønster i SMP-udpegningerne. I [22-15232](#) forkastede nævnet nef Fibers klage over udpegning på delmarked Nordfyn, herunder anbringendet om, at forpligtelserne var uforholdsmæssige og i strid med telelovens formål i [§ 1, stk. 2](#). I [22-15228](#) stadfæstedes udpegningen af Norlys på engrosmarkedet for højkapacitetsinfrastruktur i Midt- og Syddjylland. Begge afgørelser illustrerer den geografiske granularitet, markedsanalyserne har fået efter kodeksen – SMP fastslås nu på delmarkeder, ikke landsdækkende. I [Teleklagenævnets afgørelse af 28. juni 2018](#) stadfæstedes en prisklemmeforpligtelse med justeret EEO-test og bredbånd+tv som flagskibsprodukt.

Hvor skønnet ikke rækker: konsekvensberegningen. Der findes én type fejl, nævnet konsekvent underkender. I [19-02584](#) hjemvistes en LRAIC-fastnetkorrektur, fordi styrelsen ikke havde foretaget en økonomisk konsekvensberegning af en inflationsfejl. Da styrelsen ikke fulgte hjemvisningen tilstrækkeligt op, hjemviste nævnet **anden gang** i [20-08027](#) med krav om, at konsekvenserne skulle belyses **på operatørniveau**. Sagaen fandt sin ende i [22/15231](#), hvor nævnet stadfæstede afslaget på genoptagelse trods en erkendt inflationsfejl på 13,8 mio. kr. – afgørende var de **berettigede forventninger** hos de operatører, der havde disponeret i tillid til de fastsatte priser. Retssikkerhed for markedet vejede altså tungere end matematisk korrekthed.

Tilsagnsinstituttet. [§ 47 a](#) og [§ 47 d](#) tillader udbydere at afgive bindende tilsagn som alternativ til pålagte forpligtelser. I [22-15227](#) afviste nævnet Telenors klage over Erhvervsstyrelsens accept af TDC's coax-tilsagn, herunder brugen af en fiberreferencepris og fraværet af et 5 %-prisstigningsloft. Og i [26-02382](#) – områdets nyeste afgørelse – afvistes TDC's klage over Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens beslutning om **ikke** at markedsteste selskabets tilsagn efter [§ 47 d, stk. 2](#). Beslutningen om at iværksætte en markedstest er altså ikke en selvstændigt påklagelig afgørelse.

Alle afgørelserne bærer samme retskraftklausul: Teleklagenævnets afgørelser er efter [§ 71, stk. 1](#) endelige i det administrative system og kan efter [§ 71, stk. 2](#) indbringes for domstolene senest **otte uger** efter meddelelsen.

LOV	Teleloven § 34, stk. 1, 2	Teleloven § 41	Teleloven § 47d, stk. 2
	Teleloven § 54, stk. 1-3	Teleloven § 71, stk. 1, 2	
PRAKSIS	Teleklagenævnet · Teleklagenævnet afviser TDC's klage over Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens beslutning om ikke at markedsteste TDC's tilsagn efter telelovens § 47 d, stk. 2		
	Teleklagenævnet · Teleklagenævnet stadfæster afslag på genoptagelse af LRAIC-prisafgørelser trods inflationsfejl på 13,8 mio. kr. – TDC's berettigede forventninger afgørende (sag 22/15231)		
	Teleklagenævnet · Teleklagenævnet stadfæster SMP-udpegning af nef Fiber på delmarked Nordfyn – klage om strid med telelovens formål og uforholdsmæssige forpligtelser forkastet		
	Teleklagenævnet · Teleklagenævnet stadfæster Erhvervsstyrelsens SMP-udpegning af Norlys på engrosmarkedet for højkapacitetsinfrastruktur i Midt- og Syddjylland		
	Teleklagenævnet · Teleklagenævnet afviser Telenors klage over TDC's coax-tilsagn – Erhvervsstyrelsens accept af fiberreferencepris og fravær af 5%-prisstigningsloft godkendt		

Teleklagenævnet · Anden hjemvisning i LRAIC-sag: Erhvervsstyrelsen skal belyse modelfejls konsekvenser på operatørniveau	12.03.2021
Teleklagenævnet · Teleklagenævnet hjemviser LRAIC-fastnetkorrektur til Erhvervsstyrelsen: Manglende økonomisk konsekvensberegning af inflationsfejl	06.12.2019
Teleklagenævnet · TDC A/S mod Erhvervsstyrelsen – Differentieret beta i WACC-beregning til LRAIC-prisafgørelser 2018 (Teleklagenævnet, sag 17/02033)	13.12.2018
Teleklagenævnet · TDC A/S mod Erhvervsstyrelsen: Teleklagenævnet stadfæster prisklemmeforpligtelse med justeret EEO og bredbånd+tv som flagskibsprodukt	28.06.2018

§ 13 Nummeroplysningsdata, hemmeligt nummer og nummertildeling

Telelovens § 31 rummer en usædvanlig kombination af konkurrenceregulering og privatlivsbeskyttelse. Efter § 31, stk. 1 skal udbydere, der videretildeler abonnentnumre, afgive nummeroplysningsdata **til alle, der ønsker det**, og betalingen må ikke overstige **marginalomkostningerne** ved afgivelsen. Datasættet er defineret i § 31, stk. 2: navn, adresse, eventuel stilling, abonnentnummeret og tjenestekategorien.

Den enkelte slutbrugers modtræk er § 31, stk. 4 – hemmeligt nummer: slutbrugeren kan kræve, at data ikke oplyses ved nummeroplysningstjenester, hvilket tillige indebærer, at de ikke må videregives til andre. Beskyttelsen er dog ikke absolut. Efter § 31, stk. 5 kan data **altid** videregives til andre udbydere i signaleringsøjemed, og de **skal** altid videregives til forsyningspligtudbyderens udtømmende nummerfortegnelse, jf. § 14, stk. 2, nr. 4. § 31, stk. 6 afgrænser derefter udtømmende, hvem der må få adgang til de hemmelige numre fra denne fortegnelse: offentlige alarmtjenester, politiet, statsadvokaterne, Styrelsen for Patientsikkerhed, retterne, kriminalforsorgen og restanceinddrivelsesmyndigheden. Konstruktionen er altså et **tosporer register** – et offentligt og et lukket, hvor det lukkede kun åbnes for en lukket myndighedskreds.

Spejlvendt giver § 31, stk. 7 slutbrugeren ret til at **kræve optagelse** i alle almene, offentligt tilgængelige nummeroplysningsdatabaser, når oplysningerne er relevante for databasens formål, samt ret til at kontrollere egne data. Efter § 31, stk. 8 skal udbyderen gratis oplyse om databasens formål og andre anvendelsesmuligheder på grundlag af indbyggede søgefunktioner, **inden** slutbrugeren optages.

Afgivelsespligten i stk. 1 er blevet prøvet i 23-05150 (Telia Danmark mod SDFI). Teleklagenævnet **hjemviste** sagen, fordi EU-konformiteten og de konkurrencemæssige hensyn – herunder forholdet til konkurrencelovens § 2, stk. 2 – var utilstrækkeligt belyst. Afgørelsen bekræfter mønstret fra LRAIC-sagerne: nævnet accepterer styrelsens skøn, men ikke et utilstrækkeligt oplyst grundlag.

Nummertildeling og partsstatus. 21-01189 er den forvaltningsretligt vigtigste nummersag. Energistyrelsen havde tildelt kortnummer **1819** i 18cd-serien til dyrlægekæden AniCura efter telelovens § 22, stk. 1. Konkurrenten Evidensia klagede over både vilkårsoverholdelsen og over, at en privat, konkurrenceudsat tjeneste overhovedet kunne få et kortnummer i en serie reserveret til tjenester med samfundsmæssig relevans – med "alvorlig og aktuel ødelæggende virkning på konkurrencen". Energistyrelsen anså ikke Evidensia som part, og Teleklagenævnets sekretariat afviste klagen som indgivet af en ikke-klageberettiget.

Nævnet tilsidesatte afvisningen:

Evidensia havde "en sådan væsentlig, retlig og individuel interesse i sagen om tildeling af kortnummer 1819 og brugen heraf, at Evidensia havde partsstatus, da selskabet den 7. maj 2020 indgav en klage til Energistyrelsen."

Sagen blev hjemvist til realitetsbehandling. Afgørelsen viser, at partsbegrebet på nummerområdet rækker videre end ansøgeren og adressaten – en konkurrent, hvis markedsposition påvirkes af en knap nummerressource, er part.

Klageadgangen er i øvrigt snævert reguleret. [Telelovens § 77](#) begrænser kredsen af klageberettigede ved afgørelser efter [§ 33, stk. 2](#) og [§§ 38-41](#) til adressaten og de udbydere, "som på tidspunktet for Erhvervsstyrelsens afgørelse agerer på det marked, som afgørelsen vedrører". [Bekendtgørelsen om Teleklagenævnets virksomhed](#) sætter rammen i øvrigt: klagefrist på **fire uger** fra afgørelsen, jf. [§ 2, stk. 1](#), med dispensationsadgang for formanden "hvor en overskridelse af fristen skønnes undskyldelig", jf. [§ 2, stk. 5](#). Gebyret er 4.000 kr., nedsat til 150 kr. for privatpersoner i egne sager og bortfaldet ved rene aktindsigtsklager, jf. [§ 3](#). Bemærk endelig [§ 2, stk. 6](#): "Et sagsanlæg ved domstolene eller en voldgiftsaftale om klagen er ikke til hinder for, at klagen kan behandles i Teleklagenævnet."

En påmindelse om nævnets ydre grænse giver [23-13797](#), hvor nævnet ophævede og hjemviste Digitaliseringsstyrelsens påbud mod google.dk, fordi Google LLC ikke var selvstændigt pligtssubjekt for [cookiebekendtgørelsen § 3, stk. 1](#) – et eksempel på, at nævnets kompetence rækker ud over den klassiske teleregulering til hele [§ 4](#)-udmøntningen.

LOV

[Bekendtgørelse om Teleklagenævnets virksomhed § 2, stk. 1-6](#)
[Bekendtgørelse om Teleklagenævnets virksomhed § 3](#)
[Teleloven § 22, stk. 1](#)
[Teleloven § 31, stk. 1-8](#)
[Teleloven § 77](#)

PRAKSIS	Teleklagenævnet · Teleklagenævnet: Google LLC er ikke selvstændigt pligtssubjekt for cookiebekendtgørelsen – Digitaliseringsstyrelsens påbud mod google.dk ophæves og hjemvises	13.02.2025
	Teleklagenævnet · Teleklagenævnet hjemviser sag om nummeroplysningsdata: Telia Danmark mod SDFI – EU-konformitet og konkurrencemæssige hensyn utilstrækkeligt belyst	05.12.2023
	Teleklagenævnet · Teleklagenævnet: Evidensia (dyrlægekæde) anerkendt som part i sag om kortnummer 1819 tildelt konkurrerende AniCura – hjemvisning til Energistyrelsen	26.03.2021

Samspillet med markedsføringsloven: Forbrugerombudsmandens telepraksis

§ 14

Telelovgivningen regulerer **aftalen**; markedsføringsloven regulerer **vejen til aftalen**. Som [betænkning nr. 1457/2005, s. 309](#) formulerede det, er "særreguleringen af markedsføring på telemarkedet ... begrænset i omfang. Der findes regler, der skal sikre forbrugerne i forhold til indgåelse af aftaler om levering af teletjenester, men ikke deciderede reklamerings- og markedsføringsregler." Betænkningen noterede, at man ved revisionen af service 900-reglerne netop fjernede de sektorspecifikke annonceringskrav, "fordi det ikke tilførte noget at have sektorspecifikke regler herom. Den type regulering hører helt logisk hjemme hos Forbrugerombudsmanden."

Forbrugerombudsmandens telepraksis har derfor to hovedspor.

1. Den samlede mindsteudgift i bindingsperioden. Fordi teleprodukter sælges med binding, hardware og oprettelsesgebyrer, er blikfangsprisen næsten altid misvisende. Ombudsmanden har konsekvent krævet, at "de samlede oplysninger, som forbrugerens som minimum kommer til at betale som følge af aftalen, angives som ét samlet beløb (samlet mindsteudgift)" – og med **samme meddelelseseffekt** som øvrige prisoplysninger, jf. [Forbrugerombudsmandens indskærpelse af 2. september 2010](#). Samme krav i [Forbrugerombudsmandens sag af 30. december 2008](#), hvor et tv-abonnement blev markedsført til 99 kr./md., mens en obligatorisk kortafgift

på 389 kr. halvårligt og 12 måneders binding gjorde den faktiske årsudgift **65 % højere** end annonceret. Et teleselskab vedtog i [Forbrugerombudsmandens sag af 9. december 2011](#) et bødeforlæg på **150.000 kr.** for at reklamere med "gratis oprettelse", når forbrugerne skulle betale for oprettelse, adapterleje og fragt – skærpet af en tilsvarende overtrædelse få år forinden. I [Forbrugerombudsmandens forhåndsbesked af 8. november 2010](#) præciseredes to grænser: der er **intet** krav om at oplyse abonnementsprisen for 6 måneder, hvis der ingen bindingsperiode er – men omkostningerne ved obligatorisk nummerflytning eller oprettelse af nyt nummer skal med i mindsteprisen. Se også [Forbrugerombudsmandens sag af 15. juli 2014](#) og [orienteringsbrevet af 14. juli 2014 til Danske Medier](#) om brugen af ordet "abonnement" og af bindingsperioder.

2. Markedsføring, der undergraver telelovens rettigheder. Den principielt mest interessante afgørelse er [Forbrugerombudsmandens udtalelse af 16. juli 2014](#). En reklame for et mobilabonnement kombineret med en musiktjeneste kunne give indtryk af en bindingsperiode på **12 måneder** – hvilket er lovligt umuligt for forbrugere. Ombudsmanden fandt reklamen vildledende, netop fordi den kunne "afholde forbrugeren fra at udnytte sin lovhjemlede opsigelsesret" efter den dagældende udbudsbekendtgørelses § 12, stk. 2 – i strid med [markedsføringslovens vildledningsforbud](#), fortolket i lyset af artikel 6, stk. 1, litra g, i direktivet om urimelig handelspraksis. En markedsføring, der *foregøgler* en binding, der ikke lovligt kan aftales, er altså selvstændigt ulovlig.

I [Forbrugerombudsmandens sag af 17. juli 2014](#) fandtes markedsføring af "fri tale" vildledende, fordi begrænsningerne (kun danske numre, særskilt taksering ved samtaler over én time) kun fremgik af tillægsvilkårene – og det var tillige i strid med god markedsføringsskik, at standardbetingelserne først var tilgængelige **under** bestillingsprocessen. Ombudsmanden henviste udtrykkeligt til sine **retningslinjer om god markedsføringsskik på teleområdet**, som lovforarbejderne til [telelovens § 4](#) også henviser til i spørgsmål om opsigelse.

To yderligere sager rammer aftaleindgåelsens kanaler: i [Forbrugerombudsmandens sag af 9. august 2019](#) blev et teleselskab idømt **175.000 kr.** i bøde for uanmodet telefonisk henvendelse til 19 forbrugere efter [forbrugeraftalelovens § 4, stk. 1](#) – samtykke "købt" via leadvirksomheders konkurrencer holdt ikke, og selskabet bar risikoen for leadleverandørens urigtige oplysninger. Og i [Forbrugerombudsmandens sag af 9. oktober 2018](#) var det vildledende at kalde tre måneders gratis streaming en "fødselsdagsgave", når aktiveringen forudsatte samtykke til markedsføring: et markedsføringssamtykke har **økonomisk værdi** og er dermed en modydelse, jf. [markedsføringslovens § 5](#), jf. § 8.

Sammenhængen med Teleankenævnets praksis er direkte: forbrugeren, der er blevet vildledt om binding eller pris, kan søge sit **individuelle** krav hos Teleankenævnet, mens Forbrugerombudsmanden forfølger den **kollektive** overtrædelse med indskærpelse, bødeforlæg og politianmeldelse. Se i øvrigt de beslægtede oversigter om [vildledende markedsføring online](#), [urimelige aftalevilkår](#) og [fortrydelsesret ved fjernsalg](#).

LOV	Forbrugeraftaleloven § 4, stk. 1	Markedsføringsloven § 5	Markedsføringsloven § 8
	Markedsføringsloven § 13		
PRAKSIS	Forbrugerombudsmanden · Teleselskab idømt bøde for uanmodet telefonisk henvendelse trods påstået samtykke fra leadvirksomhed		09.08.2019
	Forbrugerombudsmanden · Teleudbyders markedsføring af "fødselsdagsgave" betinget af samtykke til markedsføring var vildledende		09.10.2018
	Forbrugerombudsmanden · Teleudbyders markedsføring af "fri tale" abonnement uden tydelig angivelse af begrænsninger		17.07.2014
	Forbrugerombudsmanden · Vildledende reklame om bindingsperiode og adgang til musiktjeneste		16.07.2014

Forbrugerombudsmanden · Vildledende markedsføring af abonnementsstilbud og mangelfuld prisoplysning	15.07.2014
Forbrugerombudsmanden · Forbrugerombudsmandens orientering til Danske Medier om markedsføring af abonnements	14.07.2014
Forbrugerombudsmanden · Teleselskab vedtager bøde for vildledende markedsføring af telefonabonnements	09.12.2011
Forbrugerombudsmanden · Manglende oplysning om samlede minimumspris for abonnement i strid med markedsføringsloven	08.11.2010
Forbrugerombudsmanden · Elektronikkæde indskræpes for manglende oplysning om mindsteudgift i bindingsperiode for telefonabonnements	02.09.2010
Forbrugerombudsmanden · Vildledende markedsføring af tv-abonnements: Manglende oplysning om obligatoriske gebyrer og bindingsperiode	30.12.2008

§ 15 Infrastruktursiden: master, grave og bygningsintern adgang

Under slutbrugerrettighederne ligger et lag af infrastrukturregulering, som sjældent når nævnene, men som bestemmer, hvad der overhovedet kan leveres.

Telelovens §§ 58-59 bemyndiger til regler om koordineret anvendelse af netelementer og om påbud til ejere af bygningsinterne ledningsnet om at give adgang, når det er berettiget ud fra hensyn til miljø, folkesundhed, offentlig sikkerhed eller planmæssige hensyn. [Vejledningen om fælles udnyttelse af eksisterende passiv fysisk infrastruktur](#) forklarer forholdet til gravelovens § 9 f:

"Bortset fra anvendelsesområdet for forpligtelsen i teleloven svarer forpligtelsen til den forpligtelse, der følger af gravelovens § 9 f om adgang til eksisterende passiv fysisk infrastruktur. Teleloven omhandler dog også adgang til kabler og adgang til den aktive del af et elektronisk kommunikationsnet."

Vejledningen understreger samtidig en vigtig håndhævelsesbegrænsning: gravelovens regler "regulerer forholdet mellem private parter", og selv om Energistyrelsen kan træffe endelig afgørelse, "skal efterlevelse af reglerne og Energistirelsens afgørelse søges håndhævet i privatretligt regi, fx gennem søgsmål om erstatning".

På masteområdet regulerer [telelovens § 60 a](#) offentlige myndigheders udlejning af arealer til mobilmaster. [Mastelejevledningen](#) præciserer, at bestemmelsen ikke blot hjemler udlejning, men *aftaler på markedsvilkår*, og at administrationsomkostninger, drift og vedligehold samt eltilslutning kan kræves dækket i tillæg til lejeprisen. Digitaliseringsstyrelsen fører tilsyn med, at aftalerne er indgået på markedsvilkår – af egen drift eller efter klage fra en udbyder – og styrelsens afgørelser kan indbringes for Teleklagenævnet efter [telelovens § 76, stk. 1](#). Vejledningen bemærker desuden, at parterne kan aftale, at tvister indbringes for byretten, og at sagerne "afhængig af sagernes økonomiske genstand" kan afgøres efter småsagsprocessen.

Infrastrukturlaget rammer forbrugeren, når etableringen går galt. [25-283](#) drejede sig netop om gravekoder – den branchestandard, netejerne bruger til at prissætte etableringens kompleksitet – og udbyderen kunne ikke vælte konsekvensen af en forkert kode over på forbrugeren, når leveringsforbeholdet ikke var fremhævet. [25-237](#) viser, at udbyderen hæfter for underleverandørens gravearbejde, og [25-595](#) rejste – uden at afgøre – det principielle spørgsmål, om [bekendtgørelsen om nedlægningsdybder for telekabler](#) er en ordensforskrift eller en ansvarsregel, og om nedlægningsdybden på privat ejendom lovligt kan fraviges ved at henvise til opgravningsfrie etableringsmetoder og efterfølgende terrænreguleringer. Spørgsmålet venter fortsat på en domstolsafklaring.

Endelig regulerer [bekendtgørelsen om persondatasikkerhed ved udbud af offentlige elektroniske kommunikationstjenester](#) A-nummervisning samt opbevaring og behandling af trafik- og lokaliseringsdata.

Erhvervsstyrelsen fører tilsyn og kan give påbud efter § 12, med tvangsbøder efter [telelovens § 79](#) og klageadgang til Teleklagenævnet efter § 14. Bemærk, at overtrædelser er **strafbelagte** med bøde efter § 15 – en af de få steder, hvor telereguleringen møder strafferetten uden for efterforskningskonteksten. Den generelle persondatahåndhævelse behandles under [datatilsynet-afgoerelser](#) og [cookies-samtykke](#), mens politiets brug af teledata hører under [teledata-cellemast-pejling](#).

LOV	Teleloven § 60a	Teleloven § 76, stk. 1	Teleloven § 79
PRAKSIS	Teleankenævnet · Erstatning for beskadiget kloakrør ved etablering af fiberforbindelse 06.07.2026 Teleankenævnet · Klage over teknikerregning for overgravet fiberkabel afvist af Teleankenævnet 06.07.2026 Teleankenævnet · Teleselskab bundet af tilbud om gratis fiberetablering trods leveringsforbehold i abonnementsvilkår 16.06.2026		

§ 16 Sammenfatning: to prøvelsesnormer, én lov

Teleretten rummer to skarpt adskilte prøvelsesnormer, som begge udspringer af [telelovens § 1](#)'s dobbelte formål – et velfungerende marked og slutbrugerbeskyttelse.

Over for forbrugeren gælder en dokumentationsnorm. Teleankenævnets praksis kan reduceres til ét spørgsmål: *kan udbyderen dokumentere, at den har opfyldt sine informations- og procedurepligter?* Kan den ikke det, taber den – uanset hvor rimeligt kravet ellers ville være. Prisstigningen i [25-429](#) faldt, fordi varslet ikke oplyste om opsigelsesretten. Roamingregningen i [25-308](#) faldt, fordi informationsbeskeden ikke var sendt. Leveringsforbeholdet i [25-283](#) faldt, fordi det ikke var fremhævet. Bindingsperiodens beregning i [25-325](#) faldt, fordi udbyderen brugte to forskellige starttidspunkter.

Modsat gælder: hvor udbyderen **kan** dokumentere sine pligter, bærer forbrugeren risikoen fuldt ud – for utilsigtet dataforbrug ([25-616](#), [25-273](#)), for påståede mundtlige løfter ([25-594](#), [25-357](#)), for bestridte oprettelser ([25-29](#)) og for påståede mangler ([25-411](#)). Selv sen fakturering bærer forbrugeren, indtil forældelsesfristen i [forældelseslovens § 3](#) indtræder, jf. [25-419](#). Nævnet kompenserer for økonomisk tab og for uberettigede trækninger ([25-410](#)), men ikke for gener uden dokumenteret tab ([25-303](#), [25-328](#)). Og procedurereglerne håndhæves ex officio, uafhængigt af udfaldet – jf. den gennemgående kritik af mangelfuld klagevejledning og brudt bero-pligt.

Over for erhvervsmyndigheden gælder en usaglighedsnorm. Teleklagenævnet efterprøver ikke, om Erhvervsstyrelsens beta-estimat er statistisk holdbart, men om styrelsen har lagt usaglige kriterier til grund – og svaret var nej, selv da regressionen havde en forklaringsgrad på 6,6 % og Kommissionen havde ytret tvivl, jf. [afgørelsen af 13. december 2018 \(sag 17/02033\)](#). Der findes tre – og kun tre – indgange til at få medhold:

1. **Utilstrækkeligt oplyst grundlag**, fx manglende økonomisk konsekvensberegning ([19-02584](#), [20-08027](#)) eller ubelyst EU-konformitet ([23-05150](#)).
2. **Forkert pligtsubjekt eller partsafgrænsning** ([23-13797](#), [21-01189](#)).
3. **EU-retlig uforenelighed** – som i sidste ende krævede en tur til Luxembourg ([12-00016](#) og C-327/15).

Rene forvaltningsretlige indsigelser bærer sjældent – jf. [Plenti-sagen](#), hvor partshøringspligten efter [forvaltningslovens § 19](#) ikke var udløst, fordi oplysningerne stammede fra klageren selv.

Retsgrundlagets aktuelle status. Teleloven er senest konsolideret ved lovebekendtgørelse af 20. juni 2025 (A20250068129), og der er ingen vedtagne, men endnu ikke konsoliderede ændringer. Slutbrugerbeskyttelsen

hviler dog stadig på et regelsæt, der på flere punkter er totalharmoniseret ved [EU-kodeksen, direktiv \(EU\) 2018/1972](#), suppleret af [roamingforordningen \(EU\) 2022/612](#), [netneutralitetsforordningen \(EU\) 2015/2120](#) og [gigabitinfrastrukturforordningen \(EU\) 2024/1309](#). Den, der skal rådgive på området, skal derfor læse tre lag samtidig: bekendtgørelsen for reglen, forarbejderne for hensigten – og direktivet for grænsen for, hvor langt dansk ret må gå.

LOV	Forvaltningsloven § 19	Forældelsesloven § 3	Teleloven § 1
PRAKSIS			
	Teleankenævnet · Bindende mundtligt tilbud på fiberinternet – utilstrækkelig varslings af prisstigning		06.07.2026
	Teleankenævnet · Bindingsperiode på 5G mobilt bredbånd fastholdt trods påstand om mundtlig aftale uden binding		06.07.2026
	Teleankenævnet · Teleankenævnet: Kvinde fik ikke medhold i, at mobilaftale med 36 måneders binding fejlagtigt var oprettet som erhvervsaftale		06.07.2026
	Teleankenævnet · Ikke medhold i klage over mangelfuld 5G-bredbåndsforbindelse og krav om kompensation		06.07.2026
	Teleankenævnet · Forbruger hæfter for efterbetaling efter 2,5 års manglende opkrævning af internetabonnement		06.07.2026
	Teleankenævnet · Teleankenævnet: Kompensation på 200 kr. for uberettiget opkrævning efter rettidig returnering af router		06.07.2026
	Teleankenævnet · Teleankenævnet: Ingen erstatning for udsolgt telefon og forsinket levering af sim-kort til forkert adresse		06.07.2026
	Teleankenævnet · Teleankenævnet: Forbruger fik medhold i tilbagebetaling af opkaldsregning fra Thailand grundet manglende prisoplysning		16.06.2026
	Teleankenævnet · Teleselskab bundet af tilbud om gratis fiberetablering trods leveringsforbehold i abonnementsvilkår		16.06.2026
	Teleankenævnet · Bindingsperiode og opsigelse af internetabonnement: Ret til tilbagebetaling efter lukning af forbindelse		16.06.2026
	Teleankenævnet · Hæftelse for dataforbrug på 450 kr. under mellemlanding i Doha/Qatar		08.05.2026
	Teleankenævnet · Bestridt oprettelse af mobilabonnement – identitetstyveri afvist af Teleankenævnet		08.05.2026
	Teleankenævnet · Hæftelse for mobildataforbrug og spærring af telefon under roaming i Thailand		07.05.2026
	Teleankenævnet · Afbrydelse af internetforbindelse før aftalt opsigelsesdato – krav om yderligere kompensation afvist		07.05.2026
	Teleklagenævnet · Teleklagenævnet: Google LLC er ikke selvstændigt pligtssubjekt for cookiebekendtgørelsen – Digitaliseringsstyrelsens påbud mod google.dk ophæves og hjemvises		13.02.2025
	Teleklagenævnet · Teleklagenævnet hjemviser sag om nummeroplysningsdata: Telia Danmark mod SDFI – EU-konformitet og konkurrencemæssige hensyn utilstrækkeligt belyst		05.12.2023
	Teleklagenævnet · Teleklagenævnet: Evidensia (dyrlægekæde) anerkendt som part i sag om kortnummer 1819 tildelt konkurrerende AniCura – hjemvisning til Energistyrelsen		26.03.2021
	Teleklagenævnet · Anden hjemvisning i LRAIC-sag: Erhvervsstyrelsen skal belyse modelfejls konsekvenser på operatørniveau		12.03.2021
	Teleklagenævnet · Teleklagenævnet hjemviser LRAIC-fastnetkorrektion til Erhvervsstyrelsen: Manglende økonomisk konsekvensberegning af inflationsfejl		06.12.2019
	Teleklagenævnet · TDC A/S mod Erhvervsstyrelsen – Differentieret beta i WACC-beregning til LRAIC-prisafgørelser 2018 (Teleklagenævnet, sag 17/02033)		13.12.2018
	Teleklagenævnet · TDC A/S mod Energistyrelsen: Teleklagenævnet afviser klage over manglende partshøring i roamingtilsynssag om "vennebillet til Tivoli"		19.06.2018
	Teleklagenævnet · Teleklagenævnet forelægger EU-Domstolen præjudicielle spørgsmål om modregning af underskud fra maritime sikkerhedstjenester (TDC A/S, 2012)		17.09.2012

REFERENCE

Lovgrundlag

8 paragraffer

Bekendtgørelse om oplysningskrav m.v. ved udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester § 5		Slutbrugerbekendtgørelsen § 7	
Slutbrugerbekendtgørelsen § 16	stk. 2	Teleloven § 4	stk. 1
Teleloven § 14	stk. 2	Teleloven § 27	stk. 1-4
Teleloven § 28a		Teleloven § 41	

MATERIALE Citerede afgørelser

52 afgørelser

TELEANKENÆVNET · NÆVN / KLAGEINSTANS

28

06.07.2026	Teleankenævnet: Ingen medhold i klage over betaling for tv-abonnement og streamingudstyr efter afvist teknikerbesøg	25-221
06.07.2026	Erstatning for beskadiget kloakrør ved etablering af fiberforbindelse	25-237
06.07.2026	Kompensation for forsinket og fejlslagen mobilnummerportering	25-317
06.07.2026	Teleankenævnet: Ingen erstatning for udsolgt telefon og forsinket levering af sim-kort til forkert adresse	25-328
06.07.2026	Teleankenævnet: Kvinde fik ikke medhold i, at mobilaftale med 36 måneders binding fejlagtigt var oprettet som erhvervsaftale	25-357
06.07.2026	Teleankenævnet: Kompensation på 200 kr. for uberettiget opkrævning efter rettidig returnering af router	25-410
06.07.2026	Ikke medhold i klage over mangelfuld 5G-bredbåndsforbindelse og krav om kompensation	25-411
06.07.2026	Forbruger hæfter for efterbetaling efter 2,5 års manglende opkrævning af internetabonnement	25-419
06.07.2026	Bindende mundtligt tilbud på fiberinternet – utilstrækkelig varsling af prisstigning	25-429
06.07.2026	Teleankenævnet: Ingen yderligere medhold i klage over opkrævning for dataforbrug i Indien og Bhutan trods påstået telefonisk forsikring om roaming-dækning	25-454
06.07.2026	Bindingsperiode på 5G mobilt bredbånd fastholdt trods påstand om mundtlig aftale uden binding	25-594
06.07.2026	Klage over teknikerregning for overgravet fiberkabel afvist af Teleankenævnet	25-595
06.07.2026	Ret til at hæve køb af mobiltelefon efter gentagne mislykkede afhjælpningsforsøg af batteri- og opladningsfejl	25-696
16.06.2026	Teleankenævnet: Ikke medhold i klage over ændring af abonnementsvilkår for streamingtjeneste	25-201

16.06.2026	Teleselskab bundet af tilbud om gratis fiberetablering trods leveringsforbehold i abonnementsvilkår	25-283
16.06.2026	Teleankenævnet: Forbruger fik medhold i tilbagebetaling af opkaldsregning fra Thailand grundet manglende prisoplysning	25-308
16.06.2026	Bindingsperiode og opsigelse af internetabonnement: Ret til tilbagebetaling efter lukning af forbindelse	25-325
16.06.2026	Uenighed om rådgivning ved udlandsforbrug og roamingpakker på mobilabonnement	25-346
16.06.2026	Uenighed om opsigelsesdato ved skift af bredbåndsudbyder og dobbeltbetaling i bindingsperiode	25-717
19.05.2026	Enkeltmandsvirksomhed bundet af 36 måneders bindingsperiode efter udtrykkeligt afkald på 24-måneders-grænsen	25-215
08.05.2026	Bestridt oprettelse af mobilabonnement – identitetstyveri afvist af Teleankenævnet	25-29
08.05.2026	Teleankenævnet: Uenighed om slutaftregning ved opsigelse af mobilt bredbånd efter mundtlig aftale om bortfald af binding	25-292
08.05.2026	Gyldig opsigelse af mobilabonnement trods manglende udfyldelse af krævet formular	25-348
08.05.2026	Hæftelse for dataforbrug på 450 kr. under mellemlanding i Doha/Qatar	25-616
08.05.2026	Afvist klage over opkrævning for dataforbrug i udlandet efter tyveri af mobiltelefon	mobil-aftaleforhold-misbrug-
07.05.2026	Hæftelse for mobildataforbrug og spærring af telefon under roaming i Thailand	25-273
07.05.2026	Uenighed om tilbagebetaling af kreditnota for fejlagtigt dobbeltoprettet mobilt bredbånd og returneret lånerouter	25-278
07.05.2026	Afbrydelse af internetforbindelse før aftalt opsigelsesdato – krav om yderligere kompensation afvist	25-303

TELEKLAGENÆVNET · NÆVN / KLAGEINSTANS

14

10.06.2026	Teleklagenævnet afviser TDC's klage over Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens beslutning om ikke at markdsteste TDC's tilsagn efter telelovens § 47 d, stk. 2	26-02382
13.02.2025	Teleklagenævnet: Google LLC er ikke selvstændigt pligtsubjekt for cookiebekendtgørelsen – Digitaliseringsstyrelsens påbud mod google.dk ophæves og hjemvises	23-13797
05.12.2023	Teleklagenævnet hjemviser sag om nummeroplysningsdata: Telia Danmark mod SDFI – EU-konformitet og konkurrencemæssige hensyn utilstrækkeligt belyst	23-05150
20.06.2023	Teleklagenævnet stadfæster afslag på genoptagelse af LRAIC-prisafgørelser trods inflationsfejl på 13,8 mio. kr. – TDC's berettigede forventninger afgørende (sag 22/15231)	22-15231_(-tidligere_22-09529)
20.12.2022	Teleklagenævnet stadfæster SMP-udpegning af nef Fiber på delmarked Nordfyn – klage om strid med telelovens formål og uforholdsmæssige forpligtelser forkastet	22-15232
19.12.2022	Teleklagenævnet afviser Telenors klage over TDC's coax-tilsagn – Erhvervsstyrelsens accept af fiberreferencepris og fravær af 5%-prisstigningsloft godkendt	22-15227

19.12.2022	Teleklagenævnet stadfæster Erhvervsstyrelsens SMP-udpegning af Norlys på engrosmarkedet for højkapacitetsinfrastruktur i Midt- og Sydjylland	22-15228
26.03.2021	Teleklagenævnet: Evidensia (dyrlægekæde) anerkendt som part i sag om kortnummer 1819 tildelt konkurrerende AniCura – hjemvisning til Energistyrelsen	21-01189
12.03.2021	Anden hjemvisning i LRAIC-sag: Erhvervsstyrelsen skal belyse modelfejlens konsekvenser på operatørniveau	20-08027
06.12.2019	Teleklagenævnet hjemviser LRAIC-fastnetkorrektio	sagsnr_19-02584
13.12.2018	TDC A/S mod Erhvervsstyrelsen – Differentieret beta i WACC-beregning til LRAIC-prisafgørelser 2018 (Teleklagenævnet, sag 17/02033)	bc77cfc7-8169-4f2c-9f37-24e1
28.06.2018	TDC A/S mod Erhvervsstyrelsen: Teleklagenævnet stadfæster prisklemmeforpligtelse med justeret EEO og bredbånd+tv som flagskibsprodukt	c7a83345-e73f-42ad-9420-e862
19.06.2018	TDC A/S mod Energistyrelsen: Teleklagenævnet afviser klage over manglende partshøring i roamingtilsynssag om "vennebillet til Tivoli"	4-ed35b4c-51a3-4854-a0c6-387f4
17.09.2012	Teleklagenævnet forelægger EU-Domstolen præjudicielle spørgsmål om modregning af underskud fra maritime sikkerhedstjenester (TDC A/S, 2012)	12-00016

FORBRUGEROMBUDSMANDEN · NÆVN / KLAGEINSTANS

10

09.08.2019	Teleselskab idømt bøde for uanmodet telefonisk henvendelse trods påstået samtykke fra leadvirksomhed
09.10.2018	Teleudbyders markedsføring af "fødselsdagsgave" betinget af samtykke til markedsføring var vildledende
17.07.2014	Teleudbyders markedsføring af "fri tale" abonnement uden tydelig angivelse af begrænsninger
16.07.2014	Vildledende reklame om bindingsperiode og adgang til musiktjeneste
15.07.2014	Vildledende markedsføring af abonnementsstilbud og mangelfuld prisoplysning
14.07.2014	Forbrugerombudsmandens orientering til Danske Medier om markedsføring af abonnementer
09.12.2011	Teleselskab vedtager bøde for vildledende markedsføring af telefonabonnementer
08.11.2010	Manglende oplysning om samlede minimumspris for abonnement i strid med markedsføringsloven
02.09.2010	Elektronikkæde indskærpes for manglende oplysning om mindsteudgift i bindingsperiode for telefonabonnementer
30.12.2008	Vildledende markedsføring af tv-abonnementer: Manglende oplysning om obligatoriske gebyrer og bindingsperiode

FORARBEJDE Betænkninger

5 referencer

Arbejdsdelingen på telekommunikationsområdet

nr. 1030 · 1985 · Ministeriet for offentlige arbejder

Konkurrencelovgivningen i Danmark, Bind 2 - Bilag (Betænkning nr. 1297)

nr. 1297 · 1995 · Erhvervsministeriet

Betænkning om medierne i demokratiet (Betænkning nr. 1320)

nr. 1320 · 1996 · Statsministeriet

Markedsføring og prisoplysning - Betænkning afgivet af udvalget vedrørende revision af markedsføringsloven og prismærkningsloven

nr. 1457 · 2005 · Ministeriet for Familie- og Forbrugeranliggender

Televirksomhedens fremtidige organisation – Rapport fra styregruppen for Teleundersøgelsen af 1978

nr. 884 · 1979 · Ministeriet for offentlige arbejder