KOMMISSIONENS GENNEMFØRELSESFORORDNING (EU) 2019/2243

af XXX

om fastlæggelse af en skabelon for aftaleresuméer til anvendelse for udbydere af offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationstjenester i henhold til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2018/1972

(EØS-relevant tekst)

EUROPA-KOMMISSIONEN HAR —

under henvisning til traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde,

under henvisning til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2018/1972 af 11. december 2018 om oprettelse af en europæisk kodeks for elektronisk kommunikation ([1]), særlig artikel 102, stk. 3, og

ud fra følgende betragtninger:

(1) For at identificere hovedelementerne i de aftaleresuméer, som udbydere af offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationstjenester skal levere til forbrugere, mikrovirksomheder, små virksomheder og nonprofitorganisationer i henhold til artikel 102, stk. 1 og 2, i direktiv (EU) 2018/1972, bør der udarbejdes en skabelon, hvori hovedelementerne i aftaleresuméet fastsættes. Et aftaleresumé bør være let at læse, forstå og sammenligne, og de bør have en standardstruktur og et standardformat.

(2) Oplysningerne i aftaleresuméerne skal, uanset om de er trykt eller tilgængelige i elektronisk form, opfylde de relevante tilgængelighedskrav i EU-retten om harmonisering af tilgængelighedskrav for produkter og tjenesteydelser, jf. Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/882 ([2]).

(3) Aftaleresuméet skal overholde de forpligtelser, der hidrører fra forbrugerbeskyttelseslovgivning, som f.eks. Rådets direktiv 93/13/EØF ([3]), Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF ([4]) og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU ([5]). Det skal også overholde de rettigheder og forpligtelser, der hidrører fra lovgivningen om beskyttelse af personoplysninger, som f.eks. Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 ([6]).

(4) For at lette læsbarheden bør aftaleresuméet ikke, medmindre dette er behørigt begrundet, være længere end et enkeltsidet A4-ark, når det trykkes med en letlæselig skrifttype. For tjenesteydelser solgt i en pakke bør det ikke være længere end tre enkeltsidede A4-ark, når det trykkes med en letlæselig skrifttype. Det kan være berettiget at udarbejde længere materiale, f.eks. af hensyn til tilgængelighed for forbrugere med handicap. For at sikre sammenlignelighed mellem elektroniske kommunikationstjenesters tilbud bør aftaleresuméets layout omfatte overskrifter, der klart kan skelnes fra anden tekst, og hvorunder forskellige elementer bør grupperes. For at lette forbrugernes forståelse og sikre, at de hurtigt kan identificere vigtige oplysninger, bør de relevante elementer under hver overskrift beskrives i korte sætninger. Af hensyn til læsbarhed og trykbarhed bør der levnes tilstrækkelig margen mellem kanterne og teksten i aftaleresuméet.

([1]) EUT L 312 af 17.12.2018, s. 36.

([2]) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/882 af 17. april 2019 om tilgængelighedskrav for produkter og tjenester (EUT L 151 af 7.6.2019, s. 70).

([3]) Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler (EFT L 95 af 21.4.1993, s. 29).

([4]) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF af 11. maj 2005 om virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugerne på det indre marked og om ændring af Rådets direktiv 84/450/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF, 98/27/EF og 2002/65/EF og Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004 (EUT L 149 af 11.6.2005, s. 22).

([5]) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder, om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF samt om ophævelse af Rådets direktiv 85/577/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF (EUT L 304 af 22.11.2011, s. 64).

([6]) Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (EUT L 119 af 4.5.2016, s. 1).

(5) En skrifttypes læsbarhed afhænger af forskellige faktorer, herunder forholdet mellem synsafstanden, tegnenes højde, og om skriften let kan forstørres, når den stilles elektronisk til rådighed. Hvis den læses på kort afstand, anses en skriftstørrelse på mindst 10 pkt. for at være letlæselig for mange forbrugere. Overskrifter bør tydeligt kunne skelnes fra teksten, f.eks. ved en større skrift. De udbredte sans-serif-skrifttyper kan eventuelt anvendes for at forbedre læsbarheden. Letlæselighed bør også sikres gennem brug af en tilstrækkelig kontrast, hvor man følger bedste praksis, mellem skrifttypen og baggrunden, særligt hvis man bruger farver.

(6) I de tilfælde hvor aftaleresuméet normalt bør forelægges med en skriftstørrelse på mindst 10 pkt., kan elektroniske apparater eller kanaler, der anvendes til at sælge elektroniske kommunikationstjenester som f.eks. forudbetalte tjenester, der primært sælges i detailhandelen, gøre det nødvendigt at nedskalere aftaleresuméet, hvor det er nødvendigt, f.eks. for at det kan være i emballagen eller på udstyret. Forudbetalte tjenester sælges undertiden i pakker med en størrelse, som vil gøre det upraktisk at anvende skriftstørrelsen 10 pkt.

(7) De krævede oplysninger bør stilles til rådighed direkte i aftaleresuméet, og der bør ikke henvises til andre informationskilder, medmindre dette udtrykkeligt fremgår af vejledningen i udfyldelse af aftaleresuméet. Brug af visuelle elementer som f.eks. symboler, ikoner og grafiske figurer eller brug af hyperlinks eller pop-up-vinduer bør ikke modvirke letlæselighed eller virke forstyrrende, så elementerne leder forbrugerens opmærksomhed væk fra indholdet i aftaleresuméet. Aftaleresuméets indholdsfortegnelse bør fokusere på centrale oplysninger, som forbrugeren skal bruge for at sammenligne tilbud og træffe en velinformeret beslutning.

(8) Brug af specialiseret sprog, teknisk fagsprog og akronymer bør undgås.

(9) Det er særligt vigtigt for forbrugerne, at tjenesteydelserne beskrives på en standardiseret måde. Det bør være udspecificeret, hvilke tjenesteydelser der indgår i aftaleresuméet, og hvilke mængder der er inkluderet pr. faktureringsperiode, hvor det er relevant. Mængderne bør henvise til opkald, sms'er og data, der er inkluderet i tjenesteydelsen, herunder den roamingpolitik om rimeligt forbrug, som udbyderen anvender, hvis det er relevant. Opkald bør måles i minutter eller sekunder i overensstemmelse med de oplysninger, som udbyderen har stillet til rådighed allerede, sms'er bør måles i antal, og data bør måles i megabytes eller gigabytes, hvor det er relevant.

(10) Aftaleresuméet bør indeholde oplysninger, der gør forbrugere i stand til at kontakte deres udbyder, navnlig i tilfælde af klager. Relevante kontaktoplysninger kan ud over e-mailadresse eller telefonnummer også omfatte muligheden for at anvende webformularer eller andre former for direkte kontakt.

(11) De elektroniske kommunikationstjenester bør være tydeligt beskrevet med angivelse af deres vigtigste funktioner. Hvor det er relevant, bør typen af udstyr beskrives.

(12) I henhold til artikel 4, stk. 1, litra d), i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2015/2120 ([7]) skal en aftale, der omfatter internetadgangstjenester, også indeholde en klar og forståelig forklaring af den minimale, den normalt tilgængelige, den maksimale og den annoncerede up- og downloadhastighed for så vidt angår fastnet eller af den anslåede maksimale og den annoncerede up- og downloadhastighed for så vidt angår mobilnet. I artikel 102, stk. 3, litra f), i direktiv (EU) 2018/1972 kræves det, at et resumé af oplysningerne indgår i aftaleresuméet. Aftaleresuméet bør omfatte den minimale, den normalt tilgængelige og den maksimale up- og downloadhastighed for internetadgangstjenesterne for så vidt angår fastnet og den anslåede maksimale up- og downloadhastighed for internetadgangstjenesterne for så vidt angår mobilnet.

([7]) Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2015/2120 af 25. november 2015 om foranstaltninger vedrørende adgang til det åbne internet og detailtakster for reguleret EU-intern kommunikation og om ændring af direktiv 2002/22/EF om forsyningspligt og brugerrettigheder i forbindelse med elektroniske kommunikationsnet og -tjenester og forordning (EU) nr. 531/2012 om roaming på offentlige mobilkommunikationsnet i Unionen (EUT L 310 af 26.11.2015, s. 1).

(13) I henhold til artikel 4, stk. 1, litra e), i forordning (EU) 2015/2120 skal en aftale, der omfatter internetadgangstjenester, indeholde en klar og forståelig forklaring om de afhjælpende foranstaltninger, der står til rådighed for forbrugeren i overensstemmelse med national ret i tilfælde af uoverensstemmelse mellem internetadgangstjenestens faktiske kvalitet og den kvalitet, der er angivet i aftalen. I artikel 102, stk. 3, litra f), i direktiv (EU) 2018/1972 kræves det, at et resumé af nævnte forklaring indgår i aftaleresuméet. Aftaleresuméet bør indeholde et resumé af de afhjælpende foranstaltninger, der står til rådighed for forbrugeren i henhold til national ret i tilfælde af uoverensstemmelse mellem internetadgangstjenestens faktiske hastighed eller andre tjenestekvalitetsparametre og den hastighed eller de kvalitetsparametre, der er angivet i aftalen.

(14) Oplysninger om pris bør omfatte prisen for aktivering, tilbagevendende og forbrugsrelaterede priser som f.eks. pris pr. faktureringsperiode og pr. måned, så det er muligt at sammenligne disse, samt eventuelle rabatter og priser på udstyr, hvis det er relevant. Hvis der er tale om en kampagnepris, bør dette fremgå tydeligt sammen med den periode, hvori rabatten er gyldig, samt den fulde pris, når varen eller tjenesteydelsen ikke er nedsat. Oplysninger om omkostninger, der ikke indgår i abonnementsprisen, kan være omfattende, og det bør være tilstrækkeligt at anføre i aftaleresuméet, at oplysningerne er tilgængelige særskilt som en del af de fuldstændige oplysninger forud for indgåelsen af aftalen, f.eks. via elektroniske midler.

(15) Oplysninger om betingelserne for opsigelse under overskriften "Varighed, fornyelse og opsigelse" bør henvise til opsigelse af aftalen, herunder pakketilbud, på grund af udløb af aftalens varighed og på grund af opsigelse inden aftalens udløb, hvor dette er relevant i henhold til EU-retten eller national ret, herunder gebyrer, der forfalder ved opsigelse inden aftalens udløb, og oplysninger om, hvordan terminaludstyr låses op.

(16) Hvis oplysningerne om forskellige produkter og tjenesteydelser til slutbrugere med handicap er omfattende og varierer, kan det i aftaleresuméet være angivet, at disse detaljerede oplysninger kan findes særskilt, f.eks. via elektroniske midler.

(17) Udbydere kan i det valgfri afsnit med andre relevante oplysninger vælge at give yderligere oplysninger, der kræves efter EU-retten eller national ret, inden forbrugeren er bundet af en aftale eller et tilbud. Det kan bl.a. dreje sig om oplysninger om skift af udbyder, sikkerhed, forvaltning af personoplysninger, energiforbrug eller kulstofemissioner. Når medlemsstater udøver deres ret til at opretholde eller indføre bestemmelser i national ret, der vedrører forhold, som ikke er omfattet af artikel 102 i direktiv (EU) 2018/1972, må udbyderne medtage de relevante oplysninger i aftaleresuméets valgfri afsnit.

(18) I henhold til artikel 123 i direktiv (EU) 2018/1972 skal Kommissionen jævnligt foretage en revision af anvendelsen af denne gennemførelsesforordning som en del af rapporten om anvendelsen af nævnte direktivs afsnit III, del III.

(19) Sammenslutningen af Europæiske Tilsynsmyndigheder inden for Elektronisk Kommunikation blev hørt.

(20) Foranstaltningerne i denne forordning er i overensstemmelse med udtalelse fra Kommunikationsudvalget —

VEDTAGET DENNE FORORDNING:

Artikel 1

Skabelon til aftaleresuméet

Udbydere af offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationstjenester, bortset fra transmissionstjenester, der anvendes til levering af maskine-til-maskine-tjenester, anvender den skabelon, der fremgår af bilagets del A, i overensstemmelse med den vejledning, der fremgår af bilagets del B, når de udleverer et aftaleresumé.

Artikel 2

Opstilling af indhold

1. Aftaleresuméet må ikke, medmindre dette er behørigt begrundet, være længere end et enkeltsidet A4-ark, når det trykkes. Hvis tjenesteydelser eller tjenesteydelser og terminaludstyr, der som minimum omfatter en internetadgangstjeneste eller en offentligt tilgængelig nummerbaseret interpersonel kommunikationstjeneste, pakkes i en enkelt aftale, må aftaleresuméet ikke være længere end tre enkeltsidede A4-ark, når det trykkes, medmindre dette er behørigt begrundet.

2. Oplysningerne i aftaleresuméet opstilles med overskrifterne i den rækkefølge, der er angivet i bilaget, i stående format. Den anvendte skrifttype skal bevirke, at teksten er let at læse. Skriftstørrelsen er mindst 10 pkt. Skriftstørrelsen må i behørigt begrundede tilfælde være mindre. I så tilfælde bør der gives mulighed for at forstørre aftaleresuméet elektronisk eller efter anmodning få det tilsendt i en skriftstørrelse på mindst 10 pkt.

3. Aftaleresuméets indhold er letlæseligt med tilstrækkelig kontrast mellem skrift og baggrund, særligt hvis der anvendes farver. Visuelle elementer må ikke dække over tekst.

4. Aftaleresuméet udarbejdes i et sprog, der er letlæseligt og forståeligt for forbrugerne. Aftaleresuméet skal fokusere på centrale oplysninger, som forbrugeren skal bruge for at sammenligne tilbud og træffe en velinformeret beslutning.

5. Overskrifterne skal tydeligt kunne skelnes fra teksten.

Artikel 3

Ikrafttræden og anvendelse

Denne forordning træder i kraft på tyvendedagen efter offentliggørelsen i *Den Europæiske Unions Tidende*.

Den anvendes fra den 21. december 2020.

Denne forordning er bindende i alle enkeltheder og gælder umiddelbart i hver medlemsstat.

Udfærdiget i Bruxelles,

På Kommissionens vegne
Ursula VON DER LEYEN
Formand

BILAG

SKABELON TIL AFTALERESUMÉ

DEL A — Skabelon

[Navn på tjenesten] [Udbyder/udbyderens logo]

[Kontaktoplysninger]

Aftaleresumé

- Dette aftaleresumé omfatter hovedelementerne i dette tilbud på tjenesteydelser i henhold til EU-retten ([1]).
- Det bidrager til at kunne sammenligne tilbud på tjenesteydelser.
- Fyldestgørende oplysninger om tjenesteydelsen findes i andre dokumenter.

Tjenesteydelse*r og udstyr*

[…]

Internettjenestens hastighed og afhjælpende foranstaltninger

[…]

Pris

[…]

Varighed, fornyelse og opsigelse

[…]

Tilgængelighedsegenskaber for slutbrugere med handicap

[…]

Andre relevante oplysninger

[…]

([1]) Artikel 102, stk. 3, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2018/1972 af 11. december 2018 om oprettelse af en europæisk kodeks for elektronisk kommunikation (EUT L 321 af 17.12.2018, s. 36).

DEL B — Vejledning i udfyldelse af aftaleresuméskabelonen

Navnet på de(n) tilbudte tjenesteydelse(r) eller navnet på de(n) tilbudte elektroniske kommunikationstjeneste(r) skal stå umiddelbart over titlen "Aftaleresumé". Udbyderens navn skal umiddelbart følge navnet på de(n) elektroniske kommunikationstjeneste(r). Udbyderen må indsætte sit logo på højre side af titlen "Aftaleresumé". De tre indledende sætninger udgør en integreret del af aftaleresuméet og må ikke ændres.

Udbyderens navn, adresse og direkte kontaktoplysninger samt den direkte klageadgang, hvis denne adskiller sig fra kontaktoplysningerne, skal stå under udbyderens navn. Aftaleresuméet skal være dateret.

Hvis aftalen ikke omfatter levering af terminaludstyr, skal henvisningen til udstyr under overskriften "Tjenesteydelse(r) og udstyr" slettes eller markeres som ikke relevant. Hvis aftalen ikke omfatter en internetadgangstjeneste, skal afsnittet "Internetadgangstjenestens hastighed og afhjælpende foranstaltninger" slettes eller markeres som ikke relevant. Hvis der ikke gives andre oplysninger, skal afsnittet "Andre relevante oplysninger" slettes eller markeres som ikke relevant.

Kursiv skrift anvendes i del A til at angive, at ovenstående overskrifter og dertilhørende oplysninger ikke er obligatoriske i alle tilfælde. Kantet parentes anvendt i del A skal erstattes af de krævede oplysninger.

Afsnit "Tjenesteydelser og udstyr"

Der skal gives en beskrivelse af de vigtigste karakteristika for de(n) elektroniske kommunikationstjeneste(r), f.eks. for fastnettelefoni, mobiltaletelefoni, mobil internetadgang, fastnetinternetadgang, transmissionstjenester til udsendelse af TV eller nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester. For pakker, der er omfattet af artikel 107 i direktiv (EU) 2018/1972, skal der også gives en beskrivelse af typen af terminaludstyr og tjenesteydelser, som f.eks. TV-pakker, video-on-demand eller andre medietjenester, hvis det er relevant. For transmissionstjenester til udsendelse af TV samt pakker, der omfatter disse tjenester, kan der gives en beskrivelse af, hvilke typer tv-pakker der tilbydes, hvis det ikke er muligt at lave en liste med alle de kanaler, der indgår i pakken. Tjenesteydelserne skal for pakker være opført i den rækkefølge, der fremgår af dette afsnit. Beskrivelsen skal, hvor det er relevant, omfatte mængden eller antallet af opkald, sms'er og data og den roamingpolitik om rimeligt forbrug, som udbyderen anvender.

Afsnit "Internettjenestens hastighed og afhjælpende foranstaltninger"

Hvis tjenesteydelserne omfatter internetadgang, skal der være inkluderet et resumé af oplysningerne i henhold til artikel 4, stk. 1, litra d) og e), i forordning (EU) 2015/2120. For fastnetinternetadgangstjenester skal den minimale, den normalt tilgængelige og den maksimale up- og downloadhastighed være inkluderet, og for mobile internetadgangstjenester skal den anslåede maksimale up- og downloadhastighed være inkluderet. Der skal foreligge en resumeret beskrivelse af de afhjælpende foranstaltninger, der står til rådighed for forbrugeren i overensstemmelse med national ret i tilfælde af vedvarende eller regelmæssigt forekommende uoverensstemmelse mellem internetadgangstjenestens faktiske hastighed eller andre tjenestekvalitetsparametre og den hastighed eller de kvalitetsparametre, der er angivet i aftalen.

Afsnit "Pris"

For elektroniske kommunikationstjenester, der leveres mod direkte betaling, skal dette afsnit omfatte priserne for aktivering af tjenesten samt tilbagevendende eller forbrugsrelaterede priser.

For abonnementsaftaler skal der være angivet en abonnementspris inklusive afgifter pr. faktureringsperiode samt pr. måned, hvis faktureringsperioden ikke er månedlig. Eventuelle yderligere faste priser, f.eks. til aktivering af tjenesteydelser eller, hvis det er relevant, priser på udstyr, skal være angivet, og det samme gælder eventuelle tidsbegrænsede rabatter, hvis det er relevant.

Forbrugsrelaterede priser, som finder anvendelse, efter at de mængder, der er inkluderet i abonnementsprisen, er overskredet, skal, hvor det er relevant, være angivet i aftaleresuméet. Oplysninger om priser på supplerende tjenester, der ikke indgår i abonnementsprisen, skal, hvor det er relevant, angives som værende tilgængelige særskilt.

Hvis tjenesteydelsen leveres uden direkte betaling, men til gengæld for visse forpligtelser fra brugerens side, skal dette være angivet.

Afsnit "Varighed, fornyelse og opsigelse"

Oplysninger om aftalens varighed i måneder og de vigtigste betingelser for dens fornyelse og opsigelse som følge af aftalens udløb eller opsigelse inden aftalens udløb skal, hvor det er relevant, være angivet i aftaleresuméet. Gebyrer, der forfalder ved opsigelse inden aftalens udløb, herunder oplysninger om hvordan terminaludstyret låses op, skal være angivet. Disse oplysninger berører ikke andre grunde til opsigelse i henhold til EU-retten eller national ret som f.eks. i tilfælde af manglende overensstemmelse med aftalen.

Afsnit "Tilgængelighedsegenskaber for slutbrugere med handicap"

Oplysninger om de primære produkter og tjenesteydelser for slutbrugere med handicap skal være inkluderet. Det kan, hvor det er muligt, som minimum omfatte tekst i realtid, total konversation, relætjenester, tilgængelige alarmkommunikation, specialiseret udstyr, særlige takster og tilgængelige oplysninger. Hvis det er relevant, kan yderligere detaljer angives særskilt.

Afsnit "Andre relevante oplysninger"

Eventuelle yderligere oplysninger, som kræves efter EU-retten eller national ret for at binde en forbruger til en aftale eller et tilbud, kan inkluderes af udbyderne.