



## Notat om SDFI's tilsyn med EU-forordningen om adgang til det åbne internet (netneutralitetsforordningen) – 2024

**Kontor**  
Bredbånd

**Dato**  
28. juni 2024

**J nr.** 1603-4280

/ TKC

### 1. Konklusion

Styrelsen for Dataforsyning og Infrastruktur (SDFI) har gennemført det årlige tilsyn med overholdelsen af EU-reglerne om netneutralitet. SDFI har indsamlet oplysninger vedrørende perioden 1. maj 2023 til og med 30. april 2024 fra 35 udbydere af internetadgangstjenester i Danmark. Det er SDFI's vurdering, at der ikke er væsentlige problemer på netneutralitets-området i Danmark, og at de danske slutbrugere har god adgang til ikkediskriminerende internetadgangstjenester.

SDFI finder det dog ikke tilfredsstillende, at så stor en andel af internetudbydere fortsat ikke lever op til kravene om information i slutbrugerkontrakterne, se afsnit 4.5 om slutbrugerkontrakter. SDFI vil på den baggrund gennemføre et særskilt tilsyn målrettet de udbydere, der har angivet, at de ikke lever op til disse krav.

Nedenfor gennemgås status for netneutralitet i Danmark og resultaterne fra SDFI's dataindsamling for perioden 1. maj 2023 til og med 30. april 2024.

### 2. Indledning

Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2015/2120<sup>1</sup> sikrer forbrugernes adgang til et frit og åbent internet, såkaldt netneutralitet. Forordningen beskytter internetbrugernes ret til fri adgang til oplysninger og indhold og til at bruge udstyr efter eget valg. Den skal samtidig sikre, at internettet fortsat kan fungere som en drivkraft for innovation.

Sammenslutningen af Europæiske Tilsynsmyndigheder inden for Elektronisk Kommunikation (Body of European Regulators in Electronic Communications – BEREC) vedtog i 2016 et sæt retningslinjer for gennemførelsen af de nationale tilsynsmyndigheders forpligtelser i henhold til forordningen. Retningslinjerne er efterfølgende blevet revideret. De gældende retningslinjer blev offentliggjort den 14. juni 2022<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/PDF/?uri=CELEX:02015R2120-20201221&qid=1654684127530&from=DA>

<sup>2</sup> BEREC Guidelines on the Implementation of the Open Internet Regulation - [https://www.berec.europa.eu/sites/default/files/files/document\\_register\\_store/2022/6/BoR\\_%2822%29\\_81\\_Update\\_to\\_the\\_BEREC\\_Guidelines\\_on\\_the\\_Implementation\\_of\\_the\\_Open\\_Internet\\_Regulation.pdf](https://www.berec.europa.eu/sites/default/files/files/document_register_store/2022/6/BoR_%2822%29_81_Update_to_the_BEREC_Guidelines_on_the_Implementation_of_the_Open_Internet_Regulation.pdf)

**Styrelsen for Dataforsyning  
og Infrastruktur**

Rentemestervej 8  
2400 København NV

T: 72 54 55 00  
E: [sdfi@sdfi.dk](mailto:sdfi@sdfi.dk)

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



Det følger af forordningen, at den nationale tilsynsmyndighed årligt skal offentliggøre en rapport om sit tilsyn med overholdelsen af forordningens regler og sende den til Europa-Kommissionen og BEREC. Dette notat udgør SDFI's afrapportering for perioden 1. maj 2023 til og med 30. april 2024.

### 3. Netneutralitet i Danmark

I Danmark er ressortansvaret for netneutralitet placeret i Klima-, Energi- og Forsyningsministeriet, hvor det forvaltes af SDFI, der er udpeget som uafhængig national tilsynsmyndighed på området.

I henhold til netneutralitetsforordningen skal medlemsstaterne fastsætte regler om sanktioner for overtrædelse af forordningens bestemmelser. I Danmark er sådanne regler fastsat af klima-, energi- og forsyningsministeren ved bekendtgørelse nr. 488 af 29. april 2019<sup>3</sup>.

Netneutralitet har hidtil været genstand for et frivilligt branchesamarbejde<sup>4</sup> i regi af brancheforeningen Teleindustrien (TI), der bl.a. har resulteret i et sæt principper om netneutralitet, som var gældende, indtil forordningen trådte i kraft. Der er endvidere nedsat et frivilligt Netneutralitetsforum, hvor professionelle interessenter og forbrugerrepræsentanter mødes og kan fremlægge såvel principielle spørgsmål som konkrete eksempler på mulige problemer relateret til netneutralitet. SDFI deltager i Netneutralitetsforum som observatør. Netneutralitetsforum udarbejder en årlig rapport om sit arbejde til SDFI<sup>5</sup>.

I perioden for nærværende rapport har der ikke været afholdt møde i Netneutralitetsforum, idet der ikke har været væsentlige emner til dagsordenen i perioden.

### 4. SDFI's aktiviteter i forbindelse med tilsyn og vejledning

SDFI fører dels et reaktivt tilsyn med netneutralitetsområdet baseret på henvendelser og klager fra forbrugere samt eventuelle sager, som måtte blive taget op i Netneutralitetsforum, dels et proaktivt tilsyn baseret på en årlig indsamling af oplysninger fra udbydere af internetadgangstjenester. Herudover vejleder SDFI borgere, virksomheder og andre myndigheder om reglerne. Blandt andet har SDFI i 2023 modtaget en henvendelse om muligheden for internetdeling i forbindelse med roaming.

---

<sup>3</sup> Bekendtgørelse om adgang til det åbne internet, detailtakster for reguleret EU-intern kommunikation og international roaming - <https://www.retsinformation.dk/eli/ta/2019/488>

<sup>4</sup> Der kan læses mere om branchesamarbejdet på brancheforeningen Telekommunikationsindustriens hjemmeside - <http://www.teleindu.dk/branchesamarbejde/netneutralitet/>.

<sup>5</sup> Årsrapporter kan findes på <https://www.teleindu.dk/branchesamarbejde/netneutralitet/>



SDFI vejleder borgere, virksomheder og myndigheder om anvendelsesområdet for netneutralitetsforordningen, eksempelvis vedrørende blokering af hjemmesider og undtagelsesmulighederne i forordningen.

#### *Dette års indsamling*

SDFI igangsatte dette års indsamling af data fra internetudbydere den 15. april 2024<sup>6</sup>. SDFI har anmodet om data fra 35 internetudbydere, som dækker den alt-overvejende del af markedet for internetadgang. Det drejer sig om udbydere, som har indberettet fastnet bredbåndsabonnementer eller mobilt bredbånd til den seneste telestatistik, og som har indberettet minimum 5.000 abonnementer.

I det følgende gennemgås de væsentligste resultater af spørgeskemaundersøgelsen vedrørende perioden 1. maj 2023 til og med 30. april 2024.

#### 4.1. Blokeringer og adgang til lovligt indhold

Det følger af netneutralitetsforordningens artikel 3, stk. 1, at:

*”Slutbrugerne har ret til at have adgang til og udbrede oplysninger og indhold, bruge og levere applikationer og tjenester samt bruge terminaludstyr efter eget valg, uafhængigt af slutbrugerens eller udbyderens beliggenhed eller af oplysningernes, indholdets, applikationens eller tjenestens beliggenhed, oprindelse eller destination, via deres internetadgangstjeneste.”*

SDFI har derfor spurgt, om internetudbydere blokerer adgangen til dele af internettet, og om slutbrugerne har ret til at modtage og sende alle typer lovligt indhold:

*1. Blokerer jeres selskab adgang til dele af internettet i forbindelse med jeres udbud af internetadgangstjenester?*

| Andel i % | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ja        | 18   | 18   | 30   | 30   | 42   | 43   | 44   | 57   |
| Nej       | 72   | 79   | 70   | 70   | 58   | 57   | 56   | 43   |
| Ved ikke  | 10   | 3    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |

Det fremgår af ovenstående, at 57 % af udbydere har anført, at de blokerer adgangen til dele af internettet. I kommentarerne til spørgeskemaet henviser udbydere til, at de ifølge EU's forordning om foranstaltninger på baggrund af Ruslands handlinger, der destabiliserer situationen i Ukraine, er blevet pålagt at spærre for nærmere udpegede hjemmesider, der udbreder russisk propaganda<sup>7</sup>. Det er på den baggrund ikke overraskende, at der har været en betragtelig stigning siden 2017 i antallet af udbydere, der har svaret, at de blokerer for adgang til dele af internettet.

<sup>6</sup> Der blev indhentet data gennem et udsendt spørgeskema. Se appendiks.

<sup>7</sup> Rådets Forordning (EU) 2022/350 af 1. marts 2022 om ændring af forordning (EU) nr. 833/2014 om restriktive foranstaltninger på baggrund af Ruslands handlinger, der destabiliserer situationen i Ukraine



Desuden nævnes, at udbydere er pålagt blokeringer ved dom eller efter anmodning fra Rigspolitiet og Red Barnet i medfør af det såkaldte Børnepornofilter, som skal forhindre adgang til materiale med seksuelle krænkelser af børn. Ligeledes nævner enkelte udbydere, at de blokerer for hjemmesider, som indeholder illegale spilletjenester.

Enkelte udbydere henviser til Rettighedsalliancen, som er en interesseorganisation, der kæmper for at beskytte de kreative branchers rettigheder og vilkår på internettet. I samarbejde med Rettighedsalliancen har Teleindustrien, TI, underskrevet en Code of Conduct, som indebærer at TI's medlemmer på baggrund af en liste udgivet af Rettighedsalliancen blokerer for adgang til tjenester, der er dømt ulovlige ved domstolene.

En enkelt udbyder oplyser, at udbyderen har implementeret et DNS-filter for at beskytte mod skadeligt indhold for at opretholde integriteten og sikkerheden i nettet, jf. netneutralitetsforordningens artikel 3, stk. 3, litra b). Se nærmere om DNS-filter under afsnit 4.3, spørgsmål 5.

SDFI vurderer, at ovenstående typer blokeringer er i overensstemmelse med forordningens artikel 3, stk. 3, litra a, hvoraf det fremgår, at udbydere af internetadgangstjenester kan blokere for ulovligt indhold, hvis det følger af EU-retsakter eller national lovgivning, retskendelser eller afgørelser fra andre offentlige myndigheder med relevante beføjelser.

SDFI vurderer således ikke, at der på det danske marked udbydes tjenester, som begrænser slutbrugernes adgang til dele af internettet på en måde, som strider mod EU-forordningen om adgang til det åbne internet.

SDFI vil orientere Kulturministeriet om, at kun 57% har anført, at de blokerer adgangen til dele af internettet, idet Kulturministeriet har ressortansvaret for tidligere nævnte forordning om foranstaltninger på baggrund af Ruslands handlinger, der destabiliserer situationen i Ukraine.

SDFI har desuden stillet internetudbydere følgende spørgsmål:

*2. Giver jeres udbud af internetadgangstjenester slutbrugerne ret til at modtage og sende alle typer af lovligt indhold og anvende og levere applikationer og tjenester efter eget valg?*

| Andel i % | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ja        | 95   | 97   | 97,5 | 100  | 97   | 100  | 100  | 97   |
| Nej       | 0    | 3    | 2,5  | 0    | 3    | 0    | 0    | 3    |
| Ved ikke  | 5    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |



Det fremgår af besvarelsenerne, at de fleste internetudbyderes udbud af internetadgangstjenester giver slutbrugerne ret til at modtage og sende alle typer af lovligt indhold og anvende og levere applikationer og tjenester efter eget valg.

Enkelte internetudbydere angiver, at de blokerer port 25 for at sikre mod misbrug, fx spam-mails. SDFI vurderer, at blokering af port 25 kan være i overensstemmelse med netneutralitetsforordningen i det omfang, det er nødvendigt for at opretholde integriteten og sikkerheden i nettet af de tjenester, der udbydes via det pågældende net, og af slutbrugernes terminaludstyr, jf. forordningens artikel 3, stk. 3, litra b.

#### 4.2 Kommerciel praksis

Ifølge netneutralitetsforordningens artikel 3, stk. 2, må enhver handelspraksis, der følges af udbydere af internetadgangstjenester, ikke begrænse udøvelsen af slutbrugernes rettigheder som fastsat i stk. 1 (ret til at have adgang til og udbrede oplysninger og indhold, bruge og levere applikationer og tjenester m.v.).

SDFI har bedt udbydere, hvis udbud af internetadgang indeholder aftaler om en maksimal datamængde (f.eks. 10 GB pr. måned), om at besvare følgende spørgsmål:

3. Er der tjenester eller typer af trafik, som ikke tæller med i beregningen af den forbrugte datamængde (også kaldet nultaksering eller zero-rating)?

| Andel i % | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ja        | 17   | 10   | 10   | 25   | 24   | 14   | 16   | 0    |
| Nej       | 83   | 82   | 90   | 75   | 76   | 86   | 84   | 100  |
| Ved ikke  | 0    | 8    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |

I forlængelse af fire domme fra EU-domstolen vedrørende netneutralitetsforordningens artikel 3, har BEREC udarbejdet retningslinjer om fortolkningen af forordningen for så vidt angår brug af nultaksering. Efter disse retningslinjer er det som udgangspunkt i strid med forordningen, hvis dataforbrug i forbindelse med brug af internetudbyderens egne tjenester nultakseres.

En mindre del af internetudbyderne tilbød nultakserede tjenester i tilsynsperioden 2021 til 2022. Internetudbyderne i Danmark ophørte endeligt med at udbyde nultakserede tjenester i 2. halvår af 2022, hvorfor det fremgår af dette års indrapporteringer, at der ikke længere udbydes nultakserede tjenester.

En enkelt udbyder har dog oplyst, at der på udbyderens erhvervsbase ligger et meget begrænset antal kunder på gamle vilkår, som fortsat nultakseres på udbyderens musiktjenester. Dette giver dog ikke SDFI anledning til yderligere



bemærkninger, idet udbyderen ikke længere udbyder nye abonnementer med nultakserede tjenester.

SDFI finder ikke anledning til at foretage sig yderligere på baggrund af besvarelserne til spørgsmål 3 om nultaksering.

#### 4.3 Trafikstyring

Det fremgår af netneutralitetsforordningens artikel 3, stk. 3, at udbydere af internetadgangstjenester kan gennemføre rimelige trafikstyringsforanstaltninger. For at blive anset for at være rimelige skal sådanne foranstaltninger være gennemsigtige, ikkediskriminerende og forholdsmæssige og må ikke være baseret på kommercielle overvejelser, men på objektivt forskellige tekniske krav til tjenestekvalitet for bestemte kategorier af trafik.

SDFI har derfor stillet internetudbyderne følgende spørgsmål:

*4. Det fremgår af artikel 3, stk. 3, 2. afsnit i forordningen om netneutralitet, at det er tilladt at anvende "rimelig" trafikstyring baseret på objektivt forskellige tekniske krav til tjenestekvalitet for bestemte kategorier af trafik. Anvendes der sådan "rimelig" trafikstyring i jeres net?*

| Andel i % | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ja        | 28   | 24   | 25   | 32,5 | 42   | 26   | 36   | 26   |
| Nej       | 39   | 68   | 72,5 | 67,5 | 58   | 74   | 64   | 74   |
| Ved ikke  | 33   | 8    | 2,5  | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |

Andelen af internetudbydere, der anvender trafikstyring, udgør 26 pct. Trafikstyring foretages typisk ud fra tekniske overvejelser for at sikre brugerne den bedst mulige oplevelse ved at prioritere tidskritiske tjenester over andet indhold. Således er det almindeligt at prioritere taletrafik over øvrig datatrafik, eksempelvis i tilfælde af spidsbelastningsperioder i nettet, og at signaleringstrafik prioriteres over anden trafik.

Ifølge besvarelserne er baggrunden for en væsentlig del af den foretagne rimelige trafikstyring, at taletrafik prioriteres over datatrafik, og at signaleringstrafik prioriteres over anden trafik.

I særlige tilfælde gør forordningen det muligt at anvende mere vidtgående trafikstyring. SDFI har derfor stillet internetudbyderne følgende spørgsmål:

*5. Det fremgår endvidere af artikel 3, stk. 3, 3. afsnit i forordningen om netneutralitet, at det i særlige tilfælde er tilladt at anvende mere vidtgående trafikstyring navnlig for at overholde lovgivning, for at opretholde integriteten og sikkerheden i nettet eller for at afbøde virkningerne af overbelastninger af nettet. Har I anvendt sådan mere vidtgående trafikstyring i perioden efter den 1. maj 2023?*



| Andel i % | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ja        | 8    | 10   | 15   | 20   | 21   | 23   | 28   | 23   |
| Nej       | 62   | 82   | 82,5 | 80   | 79   | 77   | 72   | 77   |
| Ved ikke  | 30   | 8    | 2,5  | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |

Andelen af internetudbydere, der har anvendt vidtgående trafikstyring, har været stigende. I 2024 har der været en mindre fald i denne andel. Faldet kan have baggrund i sammensætningen af respondenter, idet der er færre udbydere, der leverer internet via større operatørers net, som måske kan være mere tilbøjelige til at benytte udvidet trafikstyring. Samtidig er et par udbydere, der lever internet via egne net, blevet tilføjet gruppen af respondenter.

Af udbydernes svar fremgår det, at vidtgående trafikstyring eksempelvis anvendes for at opretholde integriteten og sikkerheden i nettet eller for at afbøde virkningerne af midlertidige overbelastninger af nettet.

Flere af udbyderne oplyser, at der anvendes vidtgående trafikstyring for at forhindre DDoS-angreb eller andre angreb på netværket. De angiver endvidere, at deres systemer er konfigureret til at iværksætte trafikstyring, når angreb nærmer sig bestemte grænseværdier. Trafikstyringen fjernes automatisk, når niveauet falder til under grænseværdien. En udbyder oplyser, at der flere gange om måneden konstateres DDoS-angreb mod forskellige destinationer, hvorfor vidtgående trafikstyring anvendes regelmæssigt.

En anden udbyder nævner, at udbyderen benytter DNS-filer, der blokerer for adgangen til hjemmesider, der indeholder skadeligt materiale. Udbyderen oplyser, at fileret anvendes i overensstemmelse med myndighedernes vejledning om mulighederne herfor. Udbyderen benytter anerkendte europæiske partnere til levering af blokeringslister, som justeres kontinuerligt, og som opdateres direkte i udbyderens system hvert 3. til 5. minut.

Herudover anvendes vidtgående trafikstyring i mobilnet i tilfælde, hvor nettet har været truet af overbelastning, typisk når større mængder af mennesker samles på ét sted, f.eks. i forbindelse med festivaler og lign. I disse tilfælde justeres netværksparametrene, så mobilnettet kan håndtere de mange slutbrugere og sikre, at alle får adgang til opkald.

I flere besvarelser henvises til, at 3G- og 4G-nettene generelt er konfigureret til at modvirke overbelastning. Hvis nettet er overbelastet, vil nettet i flere trin forsøge at modvirke dette ved at benytte sig af såkaldt Access Class (AC) blokering. Ethvert SIM-kort er født med en tilfældig AC fra 1-10. Nettet kan som beskyttelse blokere en mængde af terminaler ud fra terminalens access class fra at tilgå nettet i en kortere eller længere tid. Dette sker cyklisk og tilfældigt, således at det ikke er de samme terminaler, der blokeres i hele tidsrummet. Det vil sige, at nødvendige



afvisninger distribueres jævnt over alle brugere i kortest muligt tidsrum. Blokering sker kun for dataforbindelser.

Det nævnes også, at der findes specielle SIM-kort leveret til beredskabstjenesterne, som altid vil få prioritet i nettet.

Generelt angives i besvarelsene, at vidtgående trafikstyring ophører, når de omstændigheder, der nødvendiggjorde trafikstyringen, ikke længere er til stede.

SDFI har på baggrund af udbydernes besvarelser ikke konstateret, at de anvendte trafikstyringsforanstaltninger sker i strid med netneutralitetsreglerne.

#### 4.4 Specialtjenester

Det fremgår af forordningens artikel 3, stk. 5, at:

*"Udbydere (...) kan frit udbyde andre tjenester end internetadgangstjenester, der er optimeret for et bestemt indhold eller bestemte applikationer eller tjenester eller en kombination heraf, når optimeringen er nødvendig for at opfylde kravene om et bestemt kvalitetsniveau for dette indhold eller disse applikationer eller tjenester. Udbydere (...) må kun tilbyde eller formidle sådanne tjenester, såfremt der er tilstrækkelig netværkskapacitet til at levere dem i tillæg til de leverede internetadgangstjenester. Sådanne tjenester må ikke anvendes eller tilbydes som erstatning for internetadgangstjenester og må ikke være til skade for tilgængeligheden eller den generelle kvalitet af internetadgangstjenester for slutbrugere."*

På denne baggrund har SDFI stillet følgende spørgsmål til udbyderne:

6. Udbyder I andre tjenester end internetadgangstjenester, der er optimeret for et bestemt indhold eller bestemte applikationer eller tjenester, dvs. såkaldte specialtjenester?

| Andel i % | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ja        | 10   | 24   | 21   | 30   | 37   | 40   | 46   | 40   |
| Nej       | 90   | 76   | 79   | 70   | 63   | 60   | 54   | 60   |

Andelen af udbydere, der leverer specialtjenester, har været stigende. I 2024 har der imidlertid været et mindre fald. Det fremgår af besvarelsene, at de udbudte specialtjenester dækker over blandt andet VoIP, IP TV-produkter baseret på Multicast og VPN- og VoLTE baserede tjenester.

SDFI har ikke konstateret problemer i relation til udbydernes udbud af specialtjenester.

#### 4.5 Slutbrugerkontrakter

Netneutralitetsforordningen indeholder krav om, at en række oplysninger med relation til netneutralitet skal være indeholdt i slutbrugerkontrakterne.

Det fremgår af netneutralitetsforordningens artikel 4, stk. 1, at:





*”Udbydere af internetadgangstjenester sikrer, at enhver kontrakt, der omfatter internetadgangstjenester, mindst indeholder følgende:*

- a) oplysninger om, hvordan trafikstyringsforanstaltninger, der anvendes af den pågældende udbyder, kan påvirke kvaliteten af internetadgangstjenesterne, slutbrugeres privatliv og beskyttelsen af deres personoplysninger*
- b) en klar og forståelig forklaring på, hvordan mængdebegrænsning, hastighed og andre tjenestekvalitetsparametre i praksis kan påvirke internetadgangstjenester, og navnlig forbruget af indhold, applikationer og tjenester*
- c) en klar og forståelig forklaring på, hvordan eventuelle tjenester, jf. artikel 3, stk. 5, som indgår i slutbrugers abonnement, i praksis kan påvirke de internetadgangstjenester, der leveres til den pågældende slutbruger*
- d) en klar og forståelig forklaring af den minimale, den normalt tilgængelige, den maksimale og den annoncerede up- og downloadhastighed for internetadgangstjenesterne for så vidt angår faste net, eller af den anslåede maksimale og den annoncerede up- og downloadhastighed for internetadgangstjenesterne for så vidt angår mobilnet, og hvordan betydelige afvigelser fra de respektive annoncerede up- og downloadhastigheder kan påvirke udøvelsen af slutbrugernes rettigheder som fastsat i artikel 3, stk. 1*
- e) en klar og forståelig forklaring om 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 og de kvalitetsparametre, der er angivet i henhold til litra a)-d).*

*Udbydere af internetadgangstjenester offentliggør de oplysninger, der er omhandlet i første afsnit.”*

SDFI har på den baggrund stillet følgende spørgsmål:

*7. Det fremgår af artikel 4, stk. 1 i forordningen om netneutralitet, at udbydere af internetadgangstjenester skal sikre, at deres slutbrugerkontrakter indeholder en række informationer. Se hertil:*

- vejledning om artikel 4 på <https://sdfi.dk/digital-infrastruktur/telepolitik/konkurrence/regulering-paa-teleomraadet/netneutralitet>*
- Teleindustriens ”Skabelon for oplysningskrav fastlagt i netneutralitetsforordningens artikel 4” på [teleindu.dk](http://teleindu.dk)*

*Indeholder jeres slutbrugerkontrakter følgende oplysninger:*

*7.1 Oplysninger om, hvordan eventuelle trafikstyringsforanstaltninger kan påvirke kvaliteten af internetadgangstjenesterne, slutbrugers privatliv og beskyttelsen af deres personoplysninger?*



| Andel i % | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ja        | 21   | 24   | 27,5 | 40   | 63   | -    | -    | 66   |
| Nej       | 72   | 74   | 70   | 60   | 37   | -    | -    | 34   |
| Ved ikke  | 7    | 2    | 2,5  | 0    | 0    | -    | -    | 0    |

Note: Der blev ikke stillet spørgsmål til overholdelse af art. 4 i 2022 og 2023.

*7.2 En klar og forståelig forklaring på, hvordan mængdebegrænsning, hastighed og andre tjenestekvalitetsparametre i praksis kan påvirke internetadgangstjenester, og navnlig forbruget af indhold, applikationer og tjenester?*

| Andel i % | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ja        | 46   | 37   | 42,5 | 52,5 | 66   | -    | -    | 69   |
| Nej       | 44   | 58   | 52,5 | 47,5 | 34   | -    | -    | 31   |
| Ved ikke  | 10   | 5    | 5    | 0    | 0    | -    | -    | 0    |

*7.3 En klar og forståelig forklaring på, hvordan eventuelle specialtjenester, som indgår i slutbrugerens abonnement, i praksis kan påvirke de internetadgangstjenester, der leveres til den pågældende slutbruger?*

| Andel i % | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ja        | 18   | 13   | 10   | 25   | 39   | -    | -    | 46   |
| Nej       | 59   | 84   | 87,5 | 75   | 61   | -    | -    | 54   |
| Ved ikke  | 23   | 2    | 2,5  | 0    | 0    | -    | -    | 0    |

*7.4 En klar og forståelig forklaring af de i forordningen nævnte hastigheder for faste net og mobilnet, samt hvordan betydelige afvigelser fra de respektive annoncerede up- og downloadhastigheder kan påvirke udøvelsen af slutbrugernes rettigheder som fastsat i forordningen?*

| Andel i % | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|-----------|------|------|------|------|
| Ja        | 71   | -    | -    | 74   |
| Nej       | 29   | -    | -    | 26   |

*7.5 En klar og forståelig forklaring om de afhjælpende foranstaltninger, der står til rådighed for forbrugeren i tilfælde af vedvarende eller regelmæssigt forekommende uoverensstemmelse mellem internetadgangstjenestens faktiske hastighed eller andre tjenestekvalitetsparametre og den hastighed og de kvalitetsparametre, der er angivet i henhold til 7.1-7.4?*



| Andel i % | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|-----------|------|------|------|------|
| Ja        | 74   | -    | -    | 74   |
| Nej       | 26   | -    | -    | 26   |

8. Det fremgår endvidere af artikel 4, stk. 1 i forordningen om netneutralitet, at udbydere af internetadgangstjenester skal offentliggøre de nævnte oplysninger, som er nævnt i spørgsmål 7. Se hertil vejledning nævnt under pkt. 7. Er nævnte oplysninger offentliggjort?

| Andel i % | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|-----------|------|------|------|------|------|
| Ja        | 55   | 71   | -    | -    | 77   |
| Nej       | 45   | 29   | -    | -    | 23   |

I forbindelse med Energistyrelsens (nu SDFI's) dataindsamling for perioden 1. maj 2019 til og med 30. april 2020 erfarede styrelsen, at flere udbydere ikke overholdt gennemsigtighedsforanstaltningerne oplyst i artikel 4 i netneutralitetsforordningen, ved at slutbrugerkontrakterne ikke indeholdt en række påkrævede oplysninger, eller at disse oplysninger ikke var offentliggjort. Energistyrelsen (SDFI) udarbejdede på den baggrund en vejledning til udbydernes overholdelse af kravene i forordningens artikel 4, som blev sendt til internetudbydere i februar 2021.

TI udarbejdede i marts 2022 en fælles skabelon med de emner, som vurderedes at skulle overholdes i medfør af forordningens artikel 4. Skabelonen blev sendt ud til internetudbydere, der ville udfylde den og dele den med deres gensælgere. Da skabelonen først blev udsendt til internetudbydere sent i tilsynsperioden 1. maj 2021 til 30. april 2022, valgte SDFI i 2022 ikke at stille samme spørgsmål til overholdelsen af artikel 4 som tidligere år, og spørgsmål til overholdelsen af artikel 4 var heller ikke omfattet af tilsynet i 2023.

Som det fremgår af tabellerne i pkt. 7 og 8, er der kun sket en meget beskedent stigning i antallet af internetudbydere, der angiver, at deres slutbrugerkontrakter indeholder information til slutbrugere som påkrævet i forordningens artikel 4. Andelen af udbydere, der oplyser at leve op til de forskellige krav, varierer mellem 46 % og 77 %.

SDFI finder det ikke tilfredsstillende, at så stor en andel af internetudbydere i 2024 fortsat ikke lever op til kravene om information i slutbrugerkontrakterne, ikke mindst henset til at TI i 2022 udarbejdede en skabelon for information iht. artikel 4, som ligger frit tilgængelig på TI's hjemmeside. SDFI vil på den baggrund gennemføre et særskilt tilsyn målrettet de udbydere, der har angivet, at de ikke lever op til disse krav.



#### 4.6 Klager

9. Det fremgår af artikel 4, stk. 2, i forordningen om netneutralitet, at udbydere skal indføre gennemsigtige, enkle og effektive procedurer for behandling af klager fra slutbrugerne vedrørende netneutralitet. Har I indført procedurer for behandling af klager vedr. forordningens regler om netneutralitet?

| Andel i % | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ja        | 36   | 31   | 25   | 37,5 | 53   | -    | -    | 71   |
| Nej       | 51   | 61   | 72,5 | 62,5 | 47   | -    | -    | 29   |
| Ved ikke  | 13   | 8    | 2,5  | 0    | 0    | -    | -    | 0    |

Note: Der blev ikke stillet spørgsmål til procedurer for behandling af klager i 2022 og 2023.

To tredjedele af udbydere angiver at have indført en procedure til håndtering af klager over brud på netneutralitetsforordningens regler. Flere udbydere, der har en sådan procedure, henviser typisk til deres almindelige procedure for håndtering af kundeklager. F.eks. at slutbrugeren i første omgang må henvende sig til kundeservice, hvilket kan føre til, at problemstillingen sendes videre til en teknisk afdeling, der vurderer, om kunden har krav på at få problemstillingen afhjulpet. Nogle har klageafdelinger og angiver frist for, hvornår der seneste skal være truffet afgørelse i en klagesag, hvorefter der kan klages til Teleankenævnet.

Det er SDFI's opfattelse, at også de udbydere, som har svaret nej til spørgsmålet, har en almindelig proces for håndtering af klager. Det følger af EU-retten og af den danske slutbrugerbekendtgørelse<sup>8</sup>, at udbydere af offentlige elektroniske kommunikationstjenester skal have en sådan generel klageprocedure. Alle danske internetudbydere vil derfor kunne behandle klager i relation til netneutralitet, også selvom de ikke har indført særlige klageprocedurer på dette område.

I det udsendte spørgeskemas pkt. 9.2 er udbydere blevet spurgt om, hvordan klager om netneutralitet bliver behandlet. I det væsentlige svarer udbydere, at klager om netneutralitet behandles som andre klager. Enkelte giver udtryk for, at klager vedrørende netneutralitet har særlig bevågenhed fra ledelsens side.

---

<sup>8</sup> Bekendtgørelse om slutbrugerrettigheder på teleområdet, BEK nr. 1887 af 08/12/2020.



10. Har I modtaget klager om overtrædelse af netneutralitetsreglerne?

| Andel i % | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ja        | 0    | 0    | 5    | 0    | 5    | 0    | 0    | 3    |
| Nej       | 100  | 95   | 92,5 | 100  | 95   | 100  | 100  | 97   |
| Ved ikke  | 0    | 5    | 2,5  | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |

Gennem tiden har udbyderne kun oplevet et beskedent antal klager vedrørende netneutralitet. For 2024 oplyser en enkelt udbyder at have modtaget tre klager vedrørende netneutralitet.



## Appendiks

### Spørgeskema om netneutralitet

Nærværende spørgeskema er udsendt til brug for Styrelsen for Dataforsyning og Infrastrukturs (SDFI's) årlige tilsyn med overholdelse af reglerne i EU's forordning om netneutralitet<sup>9</sup>.

SDFI skal venligst gøre opmærksom på, at internetudbydere er forpligtede til at besvare spørgeskemaet. Forpligtelsen gælder uanset, om udbydere leverer internetadgangstjenester på baggrund af kapacitet i eget net eller gennem gensalg.

Besvarelsen af spørgsmålene bedes tage udgangspunkt i perioden fra den **1. maj 2023 til den 30. april 2024**.

Angiv venligst, hvilken udbyder af internetadgangstjenester der svares på vegne af: \_\_\_\_\_

Hvis der svares på vegne af flere udbydere, fx underbrands, skal disse også angives: \_\_\_\_\_

|      |  | JA                       | NEJ                      |
|------|--|--------------------------|--------------------------|
| 1.   | Blokerer jeres selskab for adgang til dele af internettet ved jeres udbud af internetadgangstjenester?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.1. | <p><b>Hvis JA</b></p> <p>Hvad er baggrunden for blokeringen?<br/>F.eks.:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>forordningskrav om at blokere for hjemmesider pga. Ruslands handlinger vedr. Ukraine</li><li>beskyttelse mod skadeligt indhold for at opretholde integriteten og sikkerheden i nettet, jf. netneutralitetsforordningens artikel 3, stk. 3, b)<sup>10</sup></li><li>andet. Beskriv venligst.</li></ul> |                          |                          |

<sup>9</sup> [EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING \(EU\) 2015/2120 af 25. november 2015 om foranstaltninger vedrørende adgang til det åbne internet 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.](#)

<sup>10</sup> Se om SDFI's fortolkning af reglerne på <https://sdfi.dk/digital-infrastruktur/telepolitik/kurrenceregulering-paa-teleomraadet/netneutralitet>



|      |   |    |     |
|------|---|----|-----|
| 2.   | Giver jeres udbud af internetadgangstjenester slutbrugerne ret til at modtage og sende alle typer af lovligt indhold og anvende og levere applikationer og tjenester efter eget valg? | JA | NEJ |
| 2.1. | <b>Hvis NEJ</b><br>Angiv hvorfor?   |    |     |

|     |   |    |     |
|-----|---|----|-----|
| 3.  | <b><u>Skal kun besvares af udbydere hvis udbud af internetadgang indeholder aftaler om en maksimal datamængde (f.eks. 10 GB pr. måned).</u></b><br>Er der tjenester eller typer af trafik, som ikke tæller med i beregningen af den forbrugte datamængde (også kaldet <i>nultaksering</i> eller <i>zero-rating</i> )? | JA | NEJ |
| 3.1 | <b>Hvis JA</b><br>Hvilke tjenester er nultakseret?  |    |     |

|      |   |    |     |
|------|---|----|-----|
| 4.   | <i>Det fremgår af artikel 3, stk. 3, 2. afsnit i forordningen om netneutralitet, at det er tilladt at anvende "rimelig" trafikstyring baseret på objektive forskellige tekniske krav til tjenestekvalitet for bestemte kategorier af trafik.</i><br>Anvendes der sådan "rimelig" trafikstyring i jeres net? | JA | NEJ |
| 4.1. | <b>Hvis JA</b><br>På hvilken måde anvender I "rimelig" trafikstyring?   |    |     |
| 4.2. | <b>Hvis JA</b><br>Hvad er baggrunden for, at I anvender "rimelig" trafikstyring?  |    |     |

|      |   |    |     |
|------|---|----|-----|
| 5.   | <i>Det fremgår endvidere af artikel 3, stk. 3, 3. afsnit i forordningen om netneutralitet, at det i særlige tilfælde er tilladt at anvende mere vidtgående trafikstyring navnlig for at overholde lovgivning, for at opretholde integriteten og sikkerheden i nettet eller for at afbøde virkningerne af overbelastninger af nettet.</i><br>Har I anvendt sådan mere vidtgående trafikstyring i perioden efter den 1. maj 2023? | JA | NEJ |
| 5.1. | <b>Hvis JA</b><br>På hvilken måde har I anvendt den mere vidtgående trafikstyring?  |    |     |



|      |   |  |
|------|---|--|
| 5.2. | <b>Hvis JA</b><br>Hvornår har I anvendt den mere vidtgående trafikstyring?  |  |
| 5.3. | <b>Hvis JA</b><br>Hvad er baggrunden for, at I har anvendt den mere vidtgående trafikstyring?   |  |
| 5.4. | <b>Hvis JA</b><br>Hvordan sikres det, at den mere vidtgående trafikstyring sker inden for rammerne af forordningen, herunder at det alene sker, så længe det er nødvendigt? |  |

|      |   | JA                       | NEJ                      |
|------|---|--------------------------|--------------------------|
| 6.   | Udbyder I andre tjenester end internetadgangstjenester, der er optimeret for et bestemt indhold eller bestemte applikationer eller tjenester, dvs. såkaldte <i>specialtjenester</i> ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6.1. | <b>Hvis JA</b><br>Hvilke typer af tjenester er der tale om?   |                          |                          |
| 6.2. | <b>Hvis JA</b><br>Hvordan sikrer I, at sådanne tjenester ikke er til skade for tilgængeligheden eller den generelle kvalitet af jeres internetadgangstjenester for slutbrugere?       |                          |                          |
| 6.3. | <b>Hvis JA</b><br>Hvilke krav til kvalitetsniveauet stiller disse specialtjenester, der gør, at de ikke kan leveres over den almindelige internetadgangstjeneste?                     |                          |                          |





|        |  |    |     |
|--------|--|----|-----|
| 7.     | <p><i>Det fremgår af artikel 4, stk. 1 i forordningen om netneutralitet, at udbydere af internetadgangstjenester skal sikre, at deres slutbrugerkontrakter indeholder en række informationer.</i></p> <p><i>Se hertil</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li><i>vejledning om artikel 4 på <a href="https://sdfi.dk/digital-infrastruktur/telepolitik/konkurrenceregulering-paa-teleomraadet/netneutralitet">https://sdfi.dk/digital-infrastruktur/telepolitik/konkurrenceregulering-paa-teleomraadet/netneutralitet</a></i></li><li><i>Teleindustriens "Skabelon for oplysningskrav fastlagt i netneutralitetsforordningens artikel 4" på <a href="http://teleindu.dk">teleindu.dk</a></i></li></ul> |    |     |
|        | Indeholder jeres slutbrugerkontrakter følgende oplysninger:  | JA | NEJ |
| 7.1.   | Oplysninger om, hvordan eventuelle trafikstyringsforanstaltninger kan påvirke kvaliteten af internetadgangstjenesterne, slutbrugerens privatliv og beskyttelsen af deres personoplysninger?  |    |     |
| 7.1.1. | <b>Hvis NEJ</b><br>Hvorfor?  |    |     |
| 7.2.   | En klar og forståelig forklaring på, hvordan mængdebegrænsning, hastighed og andre tjenestekvalitetsparametre i praksis kan påvirke internetadgangstjenester, og navnlig forbruget af indhold, applikationer og tjenester?   | JA | NEJ |
| 7.2.1. | <b>Hvis NEJ</b><br>Hvorfor?  |    |     |
| 7.3.   | En klar og forståelig forklaring på, hvordan eventuelle specialtjenester, som indgår i slutbrugerens abonnement, i praksis kan påvirke de internetadgangstjenester, der leveres til den pågældende slutbruger?   | JA | NEJ |
| 7.3.1. | <b>Hvis NEJ</b><br>Hvorfor?  |    |     |
| 7.4.   | En klar og forståelig forklaring af de i forordningen nævnte hastigheder for faste net og mobilnet samt hvordan betydelige afvigelser fra de respektive annoncerede up- og downloadhastigheder kan påvirke udøvelsen af slutbrugernes rettigheder som fastsat i forordningen?  | JA | NEJ |



|        |   |                                |                                 |
|--------|---|--------------------------------|---------------------------------|
| 7.4.1. | <b>Hvis NEJ</b><br>Hvorfor?   |                                |                                 |
| 7.5.   | En klar og forståelig forklaring om de afhjælpende foranstaltninger, der står til rådighed for forbrugeren i tilfælde af vedvarende eller regelmæssigt forekommende uoverensstemmelse mellem internetadgangstjenestens faktiske hastighed eller andre tjenestekvalitetsparametre og den hastighed og de kvalitetsparametre, der er angivet i henhold til 9.1-9.4? | JA<br><input type="checkbox"/> | NEJ<br><input type="checkbox"/> |
| 7.5.1. | <b>Hvis NEJ</b><br>Hvorfor?   |                                |                                 |

|      |   |                                |                                 |
|------|---|--------------------------------|---------------------------------|
| 8.   | <i>Det fremgår endvidere af artikel 4, stk. 1 i forordningen om netneutralitet, at udbydere af internetadgangstjenester skal offentliggøre de nævnte oplysninger, som er nævnt i spørgsmål</i><br><i>7. Se hertil vejledning nævnt under pkt. 7.</i><br>Er nævnte oplysninger offentliggjort? | JA<br><input type="checkbox"/> | NEJ<br><input type="checkbox"/> |
| 8.1. | <b>Hvis JA</b><br>Hvordan er de offentliggjort (indsæt evt. link til hjemmeside, hvis offentliggjort der)?  |                                |                                 |

|      |   |                                |                                 |
|------|---|--------------------------------|---------------------------------|
| 9.   | <i>Det fremgår af artikel 4, stk. 2, i forordningen om netneutralitet udbyderne skal indføre gennemsigtige, enkle og effektive procedurer for behandling af klager fra slutbrugerne vedrørende netneutralitet. Se hertil vejledning nævnt under pkt. 7.</i><br>Har I indført procedurer for behandling af klager om forordningens regler om netneutralitet? | JA<br><input type="checkbox"/> | NEJ<br><input type="checkbox"/> |
| 9.1. | <b>Hvis JA</b><br>Giv en kort beskrivelse af disse procedurer?  |                                |                                 |



|      |  |  |
|------|--|--|
| 9.2. | <b>Hvis NEJ</b><br>Hvordan vil klager om netneutralitet i så fald blive behandlet? |  |
|------|--|--|

|      |   |                          |                          |
|------|---|--------------------------|--------------------------|
| 10.  | Har I modtaget klager om overtrædelse af netneutralitetsreglerne? | JA                       | NEJ                      |
|      |   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10.1 | <b>Hvis JA</b><br>Angiv evt. hvor mange klager.                   |                          |                          |