

**KOMMISSJONENS GJENNOMFØRINGSFORORDNING (EU) 2019/2243****2023/EØS/89/105****av 17. desember 2019****om fastsettelse av en mal for avtalesammendraget som i henhold til europaparlaments- og rådsdirektiv (EU) 2018/1972 skal brukes av tilbydere av offentlig tilgjengelige elektroniske kommunikasjonstjenester(\*)**

EUROPAKOMMISSJONEN HAR

under henvisning til traktaten om Den europeiske unions virkemåte,

under henvisning til europaparlaments- og rådsdirektiv (EU) 2018/1972 av 11. desember 2018 om fastsettelse av et europeisk regelverk for elektronisk kommunikasjon<sup>(1)</sup>, særlig artikkel 102 nr. 3, og

ut fra følgende betraktninger:

- 1) For å identifisere hovedelementene i avtalesammendraget som tilbydere av offentlig tilgjengelige elektroniske kommunikasjonstjenester skal tilby forbrukere, svært små foretak, små foretak og ideelle organisasjoner i samsvar med artikkel 102 nr. 1 og nr. 2 i direktiv (EU) 2018/1972, bør det fastsettes en mal for hovedelementene i avtalesammendraget. Avtalesammendraget bør være enkelt å lese, forstå og sammenligne, med en felles struktur og et felles format.
- 2) Opplysningene i avtalesammendraget skal, enten de er trykt eller tilgjengelige i elektronisk form, være i samsvar med de relevante tilgjengelighetskravene i unionsretten om harmonisering av tilgjengelighetskravene til produkter og tjenester som fastsatt i europaparlaments- og rådsdirektiv (EF) 2019/882<sup>(2)</sup>.
- 3) Avtalesammendraget skal være i samsvar med kravene som følger av regelverket for forbrukervern, som rådsdirektiv 93/13/EØF<sup>(3)</sup>, europaparlaments- og rådsdirektiv 2005/29/EF<sup>(4)</sup> og europaparlaments- og rådsdirektiv 2011/83/EU<sup>(5)</sup>. Videre skal det være forenlig med rettighetene og kravene som følger av regelverket for vern av personopplysninger, som europaparlaments- og rådsforordning (EU) 2016/679<sup>(6)</sup>.
- 4) For at avtalesammendraget skal være lett å lese, bør det, så sant ikke noe annet er behørig begrunnet, ikke være lengre enn det som tilsvarer én A4-side med en skriftstørrelse som er lett å lese. For tjenester i en pakke bør sammendraget ikke være lengre enn tre A4-sider med en skriftstørrelse som er lett å lese. Lengre sammendrag kan være berettiget, for eksempel for å lette tilgjengeligheten for forbrukere med nedsatt funksjonsevne. For å sikre sammenlignbarheten mellom tilbud på elektroniske kommunikasjonstjenester bør avtalesammendraget utformes med tydelige overskrifter som de ulike elementene grupperes under. For at forbrukerne lettere kan forstå og raskt identifisere viktig informasjon, bør de relevante delene under hver overskrift beskrives i korte setninger. For å gjøre det enkelt å lese og skrive ut avtalesammendraget bør det være tilstrekkelige marger mellom kantene og selve teksten.

(\*) Denne unionsrettsakten, kunngjort i EUT L 336 av 30.12.2019, s. 274, er omhandlet i EØS-komiteens beslutning nr. 276/2021 av 24. september 2021 om endring av EØS-avtalens vedlegg XI (Elektronisk kommunikasjon, audiovisuelle tjenester og informasjonssamfunnstjenester), ennå ikke kunngjort.

(1) EUT L 312 av 17.12.2018, s. 36.

(2) Europaparlaments- og rådsdirektiv (EU) 2019/882 av 17. april 2019 om tilgjengelighetskrav for produkter og tjenester (EUT L 151 av 7.6.2019, s. 70).

(3) Rådsdirektiv 93/13/EØF av 5. april 1993 om urimelige vilkår i forbrukeravtaler (EFT L 95 av 21.4.1993, s. 29).

(4) Europaparlaments- og rådsdirektiv 2005/29/EF av 11. mai 2005 om foretaks urimelige handelspraksis overfor forbrukere på det indre marked og om endring av rådsdirektiv 84/450/EØF, europaparlaments- og rådsdirektiv 97/7/EF, 98/27/EF og 2002/65/EF og europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 2006/2004 (EUT L 149 av 11.6.2005, s. 22).

(5) Europaparlaments- og rådsdirektiv 2011/83/EU av 25. oktober 2011 om forbrukerrettigheter, om endring av rådsdirektiv 93/13/EØF og europaparlaments- og rådsdirektiv 1999/44/EF og om oppheving av rådsdirektiv 85/577/EØF og europaparlaments- og rådsdirektiv 97/7/EF (EUT L 304 av 22.11.2011, s. 64).

(6) Europaparlaments- og rådsforordning (EU) 2016/679 av 27. april 2016 om vern av fysiske personer i forbindelse med behandling av personopplysninger og om fri utveksling av slike opplysninger samt om oppheving av direktiv 95/46/EF (EUT L 119 av 4.5.2016, s. 1).

- 5) Hvor leselig en skrifttype er, avhenger av flere faktorer, blant annet leseavstanden, tegnenes høyde og om skrifttypen lett lar seg forstørre dersom teksten foreligger elektronisk. Ved lesing på kort avstand blir en skriftstørrelse på 10 pkt. ansett som lett leselig for mange forbrukere. Det bør være lett å skjelne overskriftene fra teksten, for eksempel ved større skrift. Vanlig brukte sans serif-skrifttyper kan brukes for å lette lesbarheten. Lesbarheten bør også sikres ved å bruke tilstrekkelig kontrast mellom skrift og bakgrunn, i samsvar med beste praksis, særlig om det brukes farger.
- 6) Selv om avtalesammendraget vanligvis skal ha en skriftstørrelse på minst 10 pkt., kan elektroniske apparater eller kanaler som brukes ved salg av elektroniske kommunikasjonstjenester, slik som forhåndsbetalte tjenester som vanligvis selges av detaljister, gjøre det nødvendig å redusere skriftstørrelsen, for eksempel for at den skal passe på emballasjen eller enheten. Forhåndsbetalte tjenester selges noen ganger i pakker med mål som vil gjøre det upraktisk å bruke en skriftstørrelse på 10 pkt.
- 7) De nødvendige opplysningene bør gis direkte i sammendraget og ikke ved henvisning til andre informasjonskilder, med mindre dette uttrykkelig framgår av veiledningen til utfylling av sammendraget. Bruk av visuelle elementer som symboler, ikoner og grafikk, eller bruk av hyperlenker og sprettoppvinduer, bør ikke redusere lesbarheten og bør ikke virke forstyrrende på en måte som leder forbrukerens oppmerksomhet bort fra innholdet i sammendraget. Innholdet i avtalesammendraget bør fokusere på de viktigste opplysningene forbrukeren trenger for å sammenligne tilbud og treffe en velbegrunnet beslutning.
- 8) Spesialisert språk, teknisk sjargong og akronymer bør unngås.
- 9) Det er av stor betydning for kundene at tjenestene beskrives på en standardisert måte. Det bør angis hvilke tjenester som omfattes av avtalesammendraget og hvilke mengder som er inkludert per faktureringsperiode, der det er relevant. Mengdene bør angi hvor mange samtaler og meldinger og hvor mye data som inngår i tjenesten, herunder tilbyderens ordning for normal bruk ved nettgjesting der dette er aktuelt. Samtaler bør måles i minutter eller sekunder i samsvar med opplysningene tilbyderen har gitt før avtaleinngåelsen, meldinger bør måles i antall og data i megabyte eller gigabyte, der det er relevant.
- 10) Avtalesammendraget bør gi opplysninger som gjør det mulig for forbrukerne å kontakte tilbyderen, særlig ved eventuelle klager. Relevante kontaktopplysninger kan, i tillegg til e-postadresse eller telefonnummer, omfatte mulighet til å bruke elektroniske skjemaer eller andre former for direkte kontakt.
- 11) De elektroniske kommunikasjonstjenestene bør beskrives tydelig, og deres viktigste funksjoner bør angis. Der det er aktuelt, bør typen av utstyr beskrives.
- 12) I henhold til artikkel 4 nr. 1 bokstav d) i europaparlaments- og rådsforordning (EU) 2015/2120<sup>(7)</sup> skal avtaler inneholde en klar og forståelig forklaring av internettilgangstjenestenes laveste, vanligvis tilgjengelige, høyeste og avterte nedlastings- og opplastingshastighet for fastnett, eller av internettilgangstjenestenes anslåtte høyeste og avterte nedlastings- og opplastingshastighet for mobilnett. Artikkel 102 nr. 3 bokstav f) i direktiv (EU) 2018/1972 krever at et sammendrag av disse opplysningene skal tas med i avtalesammendraget. Avtalesammendraget bør omfatte internettilgangstjenestenes laveste, vanligvis tilgjengelige og høyeste nedlastings- og opplastingshastighet for fastnett, og internettilgangstjenestenes anslåtte høyeste nedlastings- og opplastingshastighet for mobilnett.

---

<sup>(7)</sup> Europaparlaments- og rådsforordning (EU) 2015/2120 av 25. november 2015 om fastsettelse av tiltak for tilgang til et åpent internett og sluttbrukerpriser for regulert kommunikasjon innenfor EU og om endring av direktiv 2002/22/EF om leveringspliktige tjenester og brukerrettigheter i forbindelse med elektroniske kommunikasjonsnett og -tjenester og forordning (EU) nr. 531/2012 om gjesting i offentlige mobilkommunikasjonsnett i Unionen (EUT L 310 av 26.11.2015, s. 1).

- 13) Artikkel 4 nr. 1 bokstav e) i forordning (EU) 2015/2120 krever at en avtale som omfatter internettilgangstjenester, må gi en klar og forståelig forklaring av klageadgangen som forbrukeren har i henhold til nasjonal lovgivning dersom det er avvik mellom internettilgangstjenestens faktiske ytelse og ytelsen som er angitt i avtalen. Artikkel 102 nr. 3 bokstav f) i direktiv (EU) 2018/1972 krever at et sammendrag av denne forklaringen skal tas med i avtalesammendraget. Avtalesammendraget bør omfatte et sammendrag av klageadgangen som forbrukeren har i henhold til nasjonal lovgivning dersom det er avvik mellom internettilgangstjenestens faktiske ytelse når det gjelder hastighet eller andre parametere for tjenestekvalitet, og ytelsen som er angitt i avtalen.
- 14) Opplysninger om prisen bør omfatte prisen for aktivering, gjentatte og forbruksrelaterte gebyrer som pris per faktureringsperiode og per måned for å gjøre sammenligning mulig, eventuelle rabatter samt prisen på utstyr der det er relevant. Om det dreier seg om en rabattpris, bør dette angis tydelig, med opplysninger om hvor lenge rabatten varer og den fulle prisen uten rabatten. Opplysninger om takster som ikke omfattes av den gjentatte prisen, kan være omfattende, og i sammendraget bør det være tilstrekkelig å angi at disse opplysningene er tilgjengelige separat som del av de fullstendige opplysningene før avtaleinngåelse, for eksempel i elektronisk form.
- 15) Opplysningene om vilkår for heving under overskriften «Varighet, fornyelse og heving» bør vise til heving av avtalen, inkludert pakketilbud, som følge av at avtaleperioden utløper eller avtalen sies opp, der dette er relevant i henhold til unionsretten og nasjonal rett, herunder eventuelle gebyrer ved tidlig heving av avtalen og opplysninger om opplåsing av terminalutstyret.
- 16) Dersom det finnes omfattende og variert informasjon om forskjellige produkter og tjenester for sluttbrukere med nedsatt funksjonsevne, kan avtalesammendraget angi at slike detaljerte opplysninger er tilgjengelige separat, for eksempel i elektronisk form.
- 17) I det valgfrie avsnittet med andre relevante opplysninger kan tilbyderne ta med ytterligere opplysninger som i henhold til unionsretten eller nasjonal rett skal gis før en forbruker blir bundet av en avtale eller et tilsvarende tilbud. Dette kan eksempelvis omfatte opplysninger om skifte av tilbyder, sikkerhet, håndtering av personopplysninger, energiforbruk eller utslipp av karbondioksid. Når medlemsstatene utøver friheten til å beholde eller innføre bestemmelser i nasjonal rett om forhold som ikke omfattes av artikkel 102 i direktiv (EU) 2018/1972, kan tilbyderne ta med de aktuelle opplysningene i dette frivillige avsnittet.
- 18) I henhold til artikkel 123 i direktiv (EU) 2018/1972 skal Kommisjonen regelmessig gjennomgå anvendelsen av denne gjennomføringsforordningen som del av rapporten om anvendelsen av avdeling III i del III av det nevnte direktivet.
- 19) Det er holdt samråd med Sammenslutningen av europeiske reguleringsmyndigheter for elektronisk kommunikasjon.
- 20) Tiltakene fastsatt i denne forordningen er i samsvar med uttalelse fra Kommunikasjonskomiteen.

VEDTATT DENNE FORORDNINGEN:

#### *Artikkel 1*

#### **Mal for avtalesammendraget**

Tilbydere av andre offentlig tilgjengelige elektroniske kommunikasjonstjenester enn overføringstjenester som brukes til levering av maskin-til-maskin-tjenester, skal utarbeide avtalesammendraget ved bruk av malen fastsatt i vedleggets del A, i samsvar med veiledningen fastsatt i vedleggets del B.

*Artikkel 2***Presentasjon av innhold**

1. Med mindre det er behørig begrunnet, skal avtalesammendraget ikke være lengre enn det som tilsvarer én A4-side ved utskrift. Når tjenester, eller tjenester og terminalutstyr, som inneholder minst en internettilgangstjeneste eller en offentlig tilgjengelig nummerbasert person-til-person-kommunikasjonstjeneste, settes sammen som en pakke i én enkelt avtale, skal avtalesammendraget ikke være lengre enn det som tilsvarer tre A4-sider ved utskrift, med mindre noe annet er behørig begrunnet.
2. Opplysningene i avtalesammendraget skal gis i stående format og i den rekkefølgen som framgår av overskriftene angitt i vedlegget. Skriftypen som brukes, skal gjøre teksten lett å lese. Skriftstørrelsen skal være minst 10 pkt. I behørig begrunnede tilfeller kan skriftstørrelsen være mindre, og i så fall må det være mulig å forstørre avtalesammendraget elektronisk eller på forespørsel få det tilsendt med en skriftstørrelse på minst 10 pkt.
3. Innholdet i avtalesammendraget skal være lett å lese, med tilstrekkelig kontrast mellom skrift og bakgrunn, særlig om det brukes farger. Visuelle elementer må ikke dekke teksten.
4. Avtalesammendraget skal utarbeides på et språk som er lett å lese og forstå for forbrukerne. Avtalesammendraget skal fokusere på de viktigste opplysningene forbrukeren trenger for å sammenligne tilbud og treffe en velbegrunnet beslutning.
5. Overskriftene må kunne skjelnes tydelig fra teksten.

*Artikkel 3***Ikrafttredelse og anvendelse**

Denne forordningen trer i kraft den 20. dagen etter at den er kunngjort i *Den europeiske unions tidende*.

Den får anvendelse fra 21. desember 2020.

Denne forordningen er bindende i alle deler og kommer direkte til anvendelse i alle medlemsstater.

Utferdiget i Brussel 17. desember 2019.

*For Kommissjonen*

Ursula VON DER LEYEN

*President*

## VEDLEGG

## MAL FOR AVTALESAMMENDRAG

## DEL A – Mal

[Navn på tjenesten]

[Tilbyder/tilbyderens logo]

[Kontaktopplysninger]

## Avtalesammendrag

- Dette avtalesammendraget viser de viktigste elementene ved dette tjenestetilbudet, slik EU-retten krever<sup>(1)</sup>.
- Det skal gjøre det enklere å sammenligne tilbud om forskjellige tjenester.
- Fullstendige opplysninger om tjenesten er gitt i andre dokumenter.

**Tjenester og utstyr**

[...]

*Internettjenestenes hastighet samt tilgjengelige rettsmidler*

[...]

**Pris**

[...]

**Varighet, fornyelse og heving**

[...]

**Funksjoner for sluttbrukere med nedsatt funksjonsevne**

[...]

*Andre relevante opplysninger*

[...]

<sup>(1)</sup> Artikkel 102 nr. 3 i europaparlaments- og rådsdirektiv (EU) 2018/1972 av 11. desember 2018 om fastsettelse av et europeisk regelverk for elektronisk kommunikasjon (EUT L 321 av 17.12.2018, s. 36).

## DEL B – Veiledning til utfylling av malen for avtalesammendraget

Navnet på eller varemerket for de(n) elektroniske kommunikasjonstjenesten(e) plasseres umiddelbart over overskriften «Avtalesammendrag». Navnet på tilbyderen skal følge rett etter navnet på de(n) elektroniske kommunikasjonstjenesten(e). Tilbyderen kan sette inn sin logo til høyre for overskriften «Avtalesammendrag». De tre innledende setningene utgjør en integrert del av avtalesammendraget og skal ikke endres.

Tilbyderens navn, adresse og direkte kontaktopplysninger samt direkte kontaktopplysninger ved eventuelle klager dersom disse opplysningene er forskjellige, skal stå under tilbyderens navn. Avtalesammendraget skal dateres.

Dersom avtalen ikke omfatter levering av terminalutstyr, skal henvisningen til utstyr under overskriften «Tjenester og utstyr» slettes, eller det skal angis at den ikke er relevant. Dersom avtalen ikke omfatter en internettilgangstjeneste, skal avsnittet «Internettjenestenes hastighet samt tilgjengelige rettsmidler» slettes, eller det skal angis at det ikke er relevant. Dersom det ikke gis andre opplysninger, skal avsnittet «Andre relevante opplysninger» slettes, eller det skal angis at det ikke er relevant.

Kursiv brukes i del A for å vise at de ovennevnte overskriftene og opplysningene som hører inn under dem, ikke er obligatoriske i alle tilfeller. Hakeparentesene i del A skal erstattes med opplysningene det bes om.

### Avsnittet «Tjenester og utstyr»

Beskriv her de viktigste kjennetegnene ved de(n) elektroniske kommunikasjonstjenesten(e), for eksempel fasttelefoni, mobiltelefoni, mobil internettilgang, fast internettilgang, overføringstjenester for TV-kringkasting eller numeruavhengige person-til-person-kommunikasjonstjenester. For produkter som inngår i pakker i henhold til artikkel 107 i direktiv (EU) 2018/1972, skal også typen av terminalutstyr samt tjenester som bestillingsvideo eller andre medietjenester, beskrives der det er aktuelt. Ved overføringstjenester for TV-kringkasting samt pakker som omfatter slike tjenester, kan det gis en beskrivelse av hvilke typer TV-pakker som tilbys, dersom det ikke er mulig å angi alle kanalene som inngår i pakken. For pakker skal tjenestene oppføres i den rekkefølgen som er angitt i dette avsnittet. Der det er aktuelt, skal beskrivelsen omfatte mengden eller antallet anrop, meldinger og data samt tilbyderens ordning for normal bruk ved nettgjesting.

### Avsnittet «Internettjenestenes hastighet samt tilgjengelige rettsmidler»

Når tjenesten omfatter internettilgang, skal det gis et sammendrag av de opplysningene som kreves i henhold til bokstav d) og e) i artikkel 4 nr. 1 i forordning (EU) 2015/2120. Når det gjelder fast internettilgang, skal det gis opplysninger om laveste, normalt tilgjengelige og høyeste nedlastings- og opplastingshastighet for fastnett og om anslått høyeste nedlastings- og opplastingshastighet for mobilnett. Det skal gis et sammendrag av klageadgangen som forbrukeren har i henhold til nasjonal rett ved kontinuerlig eller regelmessig forekommende avvik mellom internettilgangstjenestens faktiske ytelse når det gjelder hastighet eller andre parametre for tjenestekvalitet, og ytelsen som er angitt i avtalen.

### Avsnittet «Pris»

For elektroniske kommunikasjonstjenester som leveres mot direkte betaling, skal dette avsnittet omfatte prisen for å aktivere tjenesten, samt gjentatte eller forbruksrelaterte gebyrer.

For abonnementsavtaler skal det angis en gjentatt pris inklusiv avgifter per faktureringsperiode, samt per måned dersom faktureringsperioden ikke er månedlig. Eventuelle andre faste priser, som pris for aktivering av tjenesten og for utstyret der dette er relevant, skal angis sammen med eventuelle tidsbegrensede rabatter der dette er aktuelt.

Der det er aktuelt, skal forbruksrelaterte gebyrer som gjelder etter at volumet som omfattes av den gjentatte prisen er overskredet, tas med i avtalesammendraget. Der det er aktuelt, skal opplysninger om priser for tilleggstjenester som ikke er omfattet av den gjentatte prisen, vise at disse er tilgjengelige separat.

Dersom tjenesten leveres uten direkte betaling, men som motytelse for visse forpliktelser fra brukernes side, skal dette angis.

Avsnittet «Varighet, fornyelse og heving»

Opplysninger om avtalens varighet i måneder og hovedvilkårene for at den skal fornyes eller heves som følge av at avtaleperioden utløper eller ved tidlig heving der dette er aktuelt, skal tas med i avtalesammendraget. Gebyrer ved tidlig heving av avtalen, herunder opplysninger om opplåsing av terminalutstyret, skal angis. Disse opplysningene berører ikke øvrige grunner til heving i henhold til unionsretten eller nasjonal rett, eksempelvis ved manglende samsvar med avtalen.

Avsnittet «Funksjoner for sluttbrukere med nedsatt funksjonsevne»

Det skal gis opplysninger om de viktigste produktene og tjenestene for sluttbrukere med nedsatt funksjonsevne. Så sant funksjonene er tilgjengelige, kan dette minst omfatte tekst i sanntid, totale samtaletjenester, taleformidlingstjenester, tilgjengelig nødkommunikasjon, spesialisert utstyr, særlige gebyrer og tilgjengelige opplysninger. Der det er aktuelt, kan det angis at nærmere opplysninger er tilgjengelige separat.

Avsnittet «Andre relevante opplysninger»

Her kan tilbyderne gi eventuelle ytterligere opplysninger som i henhold til unionsretten eller nasjonal rett skal gis før en forbruker blir bundet av en avtale eller et tilsvarende tilbud.

---