



ERHVERVS- OG  
VÆKSTMINISTEREN

4. december 2013

**Besvarelse af spørgsmål 45 alm. del stillet af Erhvervs-, Vækst- og Eksportudvalget den 27. november 2013 efter ønske fra Hans Christian Schmidt (V).**

ERHVERVS- OG  
VÆKSTMINISTERIET  
Slotsholmsgade 10-12  
1216 København K

**Spørgsmål:**

Ministeren bedes kommentere henvendelsen fra Erik Værbak, Guldborg vedrørende bredbåndsabonnement, jf. ERU alm. del - bilag 80.

Tlf. 33 92 33 50  
Fax 33 12 37 78  
CVR-nr 10 09 24 85  
evm@evm.dk  
www.evm.dk

**Svar:**

I forhold til Erik Værbaks oplevelse af, at hans faktiske bredbåndshastighed afviger fra det, han er blevet stillet i udsigt, kan jeg henvise til, at Forbrugerombudsmanden har udarbejdet retningslinjer for markedsføring af bredbåndshastigheder. Disse trådte i kraft den 1. marts 2013. Retningslinjerne skal sikre forbrugerne bedre og mere korrekt information om hastighederne. Markedsføringen skal blandt andet indeholde oplysning om den hastighed, forbrugeren reelt kan forvente at opnå.

Hvis teleselskabet, i dette tilfælde TDC, ikke overholder aftalen mellem kunden og selskabet, bør kunden klage (skriftligt) til selskabet. Selskabet er forpligtet til at tage stilling til klagen, og kunden har krav på at få et skriftligt svar. Hvis ikke kunden får medhold i sin klage, har kunden mulighed for at klage til Teleankenævnet.