

**NOTAT**

Dato: 6. september 2018

Sag: 18/04589-64

Sagsbehandler: / AKE

**Projektevaluering: Rådssag om Tellers kontraktbetingelser  
(18/04589 og 15/08185)**

**KONKURRENCE- OG  
FORBRUGERSTYRELSEN**

<b>Beslutning</b>	Projekt <b>Tellers kontraktbetingelser</b> er afsluttet og slettet fra porteføljen.
<b>Erfaringer (punktform)</b>	<p>Sagen blev i en periode sat i bero af hensyn til andre sager, bl.a. en fusions sag. Det medførte, at sagsforløbet blev længere end ellers – og gav en øget sårbarhed i forhold til at holde en fast besætning af medarbejdere på sagen.</p> <p>Der har i sagen været et stort fokus på proces: det har været en stor hjælp løbende at udarbejde oversigter over aktindsigt, korrespondance og drøftelser med virksomheden med videre.</p> <p>Det er ikke kun en teoretisk risiko, at virksomheder giver et kortere høringssvar – for så at fremlægge nyt senere i processen.</p>
<b>Resumé af rådssagen</b>	<p>Teller har i perioden 2012-2016 anvendt eksklusivetsrabatter og/eller betingelser over for 14 af virksomhedens 30 største kunder i relation til indløsning af internationale betalingskort.</p> <p>I den relevante periode var Teller et datterselskab i Nets koncernen. Teller blev i december 2017 fusioneret med koncernselskabet Nets Denmark A/S markedsført som Nets.</p> <p>Det relevante marked i sagen er markedet for indløsning af betalingskort samt mobilbetalingsløsninger i den fysiske handel i Danmark. Både Teller og Nets var til stede på dette marked i medfør af selskabernes indløsning af henholdsvis internationale betalingskort og Dankortet. Styrelsen vurderer, at Teller/Nets var dominerende på dette marked med en markedsandel på minimum 85 pct.</p> <p>13 kontrakter indeholdt bestemmelser om eksklusivetsrabatter, som <i>de facto</i> har forpligtet de respektive kunder til at dække hele eller en betydelig del af deres behov i relation til indløsning af internationale betalingskort hos Teller. Den sidste kontrakt indeholdt en betingelse om eksklusivitet, som <i>de jure</i> har forpligtet</p>

**ERHVERVS MINISTERIET**

kunden til at dække en betydelig del af sit behov.

Det er styrelsens vurdering, at Tellers eksklusivitetsbestemmelser var konkret egnede til at virke afskærmende over for konkurrenter. Styrelsen har særligt lagt vægt på følgende forhold:

- Teller/Nets havde i den relevante periode en meget dominerende stilling på det relevante marked, som var præget af ekspansionsbarrierer, betydelige etableringsbarrierer og en utilstrækkelig købermagt til at opveje denne stilling. Der var endvidere betydelig forskel mellem Tellers og konkurrenternes markedsandele.
- Der er tale om rabatter til en række af Tellers største kunder, og dermed en vigtig gruppe af kunder.
- Der er for størstedelen af kunderne tale om betydelige rabatter på mere end 50 pct. i forhold til Tellers listepriser.
- Varigheden af kontrakterne varierer fra 1 til 3 år - med uopsigelighed i denne periode.
- Rabatterne er knyttet til kontraktuelle forpligtelser om, at kunden skal dække, hvad der svarer til hele eller en betydelig del af kundens behov for indløsning hos Teller. Rabatterne var dermed loyalitetsskabende.
- For størstedelen af kunderne fremgår det af kontrakten, hvad konsekvensen af ikke-opfyldelse vil være; nemlig at priserne erstattes med Tellers listepriser, at der opkræves hvad der svarer til forskellen mellem listepris og de aftalte afvigelser for omsætning genereret i aftalens løbetid, at aftalen helt opsiges, eller at der skal betales en bod, såfremt aftalen opsiges inden for referenceperioden. Kunderne havde qua de betydelige rabatter stærke incitamenter til at vælge Teller frem for konkurrenterne.

Teller har ikke fremlagt dokumentation for, at der foreligger en objektiv begrundelse for adfærden, eller at der er effektivitetsgevinster forbundet med adfærden.

<b>Væsentligste problemer</b>	De væsentligste problemer i sagen har været: <ul style="list-style-type: none"><li>• Markedsafgrænsningen</li><li>• Intel-sagen</li><li>• Nets' tilgang</li></ul>
<b>Succes-kriterier og leverancer</b>	Projektbeskrivelsen fra september 2015 omfatter følgende succes-kriterier: <ul style="list-style-type: none"><li>• Teller ændrer praksis i sine kontrakter med kunder enten</li></ul>

som følge af tilsagn eller en endelig afgørelse. Dette vil bidrage til at sikre konkurrencen inden for indløsning af internationale betalingskort.

- Teller leverer et grundigt og gennemarbejdet svar på den fremsendte MOB, idet dette vil indikere, at det er tydeligt for Teller, at styrelsen holder et vågent øje med markedet og Tellers adfærd.
- Caseteamet leverer projektet i overensstemmelse med den direktionsgodkendte projektbeskrivelse og milepælsplan.
- Overholdelse af estimeret ressourceforbrug.
- Afgørelsen af sagen bliver omtalt i mindst ét landsdækkende medie.

I projektbeskrivelsen og milepælsplan blev desuden aftalt følgende leverancer:

1. MOB afsendt til Teller 2015Q4
2. Afklaring om behov for særskilt markedsundersøgelse 2015Q4
3. Knastenotat om ”objektiv begrundelse”, effektivitetsgevinster og brug af Intel i sagen 2016Q1
4. Knastenotat om samlet juridisk vurdering af Tellers adfærd 2016Q2
5. Gennemførelse af en markedsundersøgelse 2016Q3
6. Knastenotat om markedsafgrænsning 2016Q4
7. Klagepunktsmeddelelse til Teller 2016Q4

#### *Leverancer*

Sammenfattende har sagen fulgt milepælsplanen. Dog har det været nødvendigt at sætte sagen i bero i en periode af hensyn til andre sager.

- MOB blev sendt den 18. november 2015 og styrelsen gennemførte herefter en omfattende markedsundersøgelse.

- Et omfattende knastenotat om (i) formbaseret eller effektbaseret tilgang (ii) om bestemmelserne i Tellers kontrakter var bestemmelser om eksklusivitetsrabatter (iii) om AEC-test og (iv) uomgængelig handelspartner blev færdigt i Q2, 2016.

- Markedsundersøgelsen blev gennemført Q2-Q3, 2016. Markedsafgrænsningen blev herefter skrevet færdig og godkendt i forbindelse med *peer review* i Q4, 2017. Der blev ikke udarbejdet et knastenotat om markedsafgrænsningen, da projektgruppen ikke fandt særlige faglige tvivl om markedsafgrænsningen baseret på markedsundersøgelsen og andre relevante oplysninger, afgrænsningen var i overensstemmelse med retspraksis fra samme tidsperio-

de, og MØK var umiddelbart enig i projektgruppens markedsafgrænsning.

- Et notat om betydningen af Domstolens dom i Intel-sagen blev udarbejdet i Q3, 2017. KPM blev sendt i Q1 2018 til Nets.

Så vidt styrelsen er orienteret, så har Teller ændret sin praksis og benytter nu ikke længere eksklusivitet over for sine kunder. Sagen har haft bred medieinteresse og er blevet omtalt i en række landsdækkende medier. KFST har dog endnu ikke kunnet offentliggøre hele sagen (på grund af klage over den beslutning). Det er endvidere utvivlsomt, at Teller (nu Nets) er opmærksom på, at styrelsen holder et vågent øje med markedet og Nets adfærd.

#### **Fremdrift**

Fra projektbeskrivelsen var på DIR-møde til rådet traf afgørelse er der gået 3 år. Det er længere end, hvad der under normale omstændigheder er optimalt.

Derudover har der været udskiftninger i caseteamet, herunder på centrale poster (projektleder og projektejer).

Det er et meget komplekst marked, og derfor har nye deltagere skullet bruge tid på at sætte sig ind i sagen. Især viden og forståelse af dette marked har været centreret på få ressourcer, og det har skabt en flaskehals.

Dertil har styrelsen stået over for en ikke altid samarbejdsvillig part. Teller/Nets har generelt været meget utilfredse med sagsbehandlingen og det forhold, at styrelsen har valgt at prioritere sagen. Teller/Nets har blandt andet ikke været villige til at komme med informationer om kontaktoplysninger på deres kunder. Der er blevet brugt rigtig mange ressourcer på ”håndteringen” af Nets.

Sagen blev endvidere sat i bero i en periode for at sikre fremdrift i andre presserende sager, herunder blandt andet fusionssagen Axcel/Lessor samt udarbejdelse af ny betalingslov. Det har selv sagt medført en længere sagsbehandlingstid – og har medført, at sagen skulle ”tages op igen” efter en periode med mindre aktivitet. Konkret bidrog dette til, at klagepunktsmeddelelsen blev forsinket.

Udfordringerne er blevet løst hen af vejen, og der har generelt været en løbende fremdrift i sagen. Ovenstående udfordringer har dog medført en forholdsvis lang sagsbehandlingstid.

#### **Ressourcer**

Der blev oprindeligt godkendt et estimeret ressourceforbrug på 2.100 timer, som senere blev opjusteret til først 3.000-3.300 og

senest 3.400.

Der er i alt brugt 3.685 timer i perioden 2015-2018. Ressourceforbruget er således overskredet med 285 timer.

Ressourceforbruget afspejler sagens omfang og kompleksitet.

**Erfaringer til udbredelse i styrelsen** Sagen blev i en periode sat i bero af hensyn til andre sager, bl.a. en fusionssag og en lovgivningsproces. Det medførte, at sagsforløbet blev længere end ellers – og gav en øget sårbarhed i forhold til at holde en fast besætning af medarbejdere på sagen.

Der har i sagen været et stort fokus på proces: det har været en stor hjælp løbende at udarbejde oversigter over aktindsigt, korrespondance og drøftelser med virksomheden med videre. Det kan være en stor hjælp at have et løbende fokus på at journalisere materiale og sikre, at der ikke ligger ikke-journaliseret materiale på fællesdrev eller i Outlook.

Det er ikke kun en teoretisk risiko, at virksomheder giver et kortere høringsvar – for så at fremlægge nyt senere i processen. Det giver både en udfordring i forhold til at sikre, at sagens faktiske forhold nu også er korrekt beskrevet i afgørelsen – og medfører en forøget risiko for hjemvisning eller ophævelse i senere instanser. Omvendt må virksomheder ikke kunne trække sagerne ved at undlade at svare

**Opfølgingsplan** Det er ikke nødvendigt med en opfølgingsplan.