

1. Teleankenævnet i 2011

2011 har været et travlt år i Teleankenævnet. Nævnet har i årets løb truffet afgørelse i i alt 286 sager. Til sammenligning blev der i 2010 truffet afgørelse i i alt 114 sager.

Årsagen til dette store antal afgørelser er som også omtalt i årsberetningen fra 2010, at ankenævnet gennem nogen tid har haft en udfordring med lange sagsbehandlingstider og dermed en ophobning af klager. Dette problem er i årets løb blevet løst gennem en målrettet indsats fra sekretariatets side kombineret med en midlertidig tilførsel af ekstra ressourcer. Endvidere har der været afholdt ekstraordinære møder i Teleankenævnet, ligesom der har været et stort antal sager på dagsordenen for de enkelte møder.

Det er derfor med stor glæde og tilfredshed, at jeg ved offentliggørelsen af denne årsberetning kan konstatere, at den ekstraordinære indsats i 2011 har båret frugt. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afsluttede sager, der er indkommet efter den 1. januar 2011, er således nedbragt til 30 dage i gennemsnit mod 123 dage i 2010 (Se den medfølgende statistik for yderligere oplysninger). Et resultat, der på alle måder må betragtes som yderst tilfredsstillende.

De behandlede klager har som sædvanligt dækket et bredt område af klagetemaer og tjenester. Antallet af klager over mobile tjenester udgør med 224 fortsat langt den største del af klagerne. Antallet af klager over internet er steget fra 27 i 2010 til 64 i 2011. Som noget nyt er klager over "flere tjenester" opgjort særskilt i år, da antallet af behandlede klager på dette område synes at være stigende. Med 45 klager er den nævnte gruppe næsten dobbelt så stor som gruppen "klager over fastnet", hvor der alene har været i alt 28 klager. Se nærmere under pkt. 3. Årsagen til stigningen i antallet af klager over flere tjenester må sandsynligvis findes i den almindelige udvikling hen imod øget sammensmeltning mellem de forskellige elektroniske kommunikationstjenester og et øget udbud af "triple play"-produkter (internet, TV og telefoni), hvilket nu også afspejler sig i Teleankenævnets virksomhed.

Jeg vil endelig i lighed med tidligere år rette en tak til nævnets medlemmer og sekretariatets medarbejdere og i år særligt takke for den ekstraordinære indsats, der er ydet i årets løb, hvorved sagsbehandlingstiden er nedbragt markant.

John Lundum
formand

2. Teleankenævnets medlemmer og sekretariat

Medlemmer pr. 31. december 2011

(opdateres løbende på hjemmesiden)

Formand:

Landsdommer John Lundum

Medlemmer udpeget af teleudbyderne:

Marianne Legaré Holm

Flemming Nørholm Nielsen

Kenneth Jarnit

Bo Dalsgaard

Lasse Andersen

Henrik Agerbo

Medlemmer udpeget af Forbrugerrådet:

Anette Høyrup

Martin Salamon

André Just Vedgren

Rut Jørgensen

Sekretariatet pr. 1. januar 2012:

Sekretariatschef Nina Sandroos

Specialkonsulent Mie Holm Jørgensen

Fuldmægtig Jørn Freund

Fuldmægtig Nikolaj Højgaard Svorin

Fuldmægtig Mette Wax Due

Fuldmægtig Marianne Refsgaard Lund

Chefsekretær Dorte Gravesen

Kontorfuldmægtig Jeanette Pedersen

Studentermød hjælp Rune Skovgaard

Teleankenævnet i tal 2011

I. Indkomne sager

1.1 Samlet antal behandlede sager:

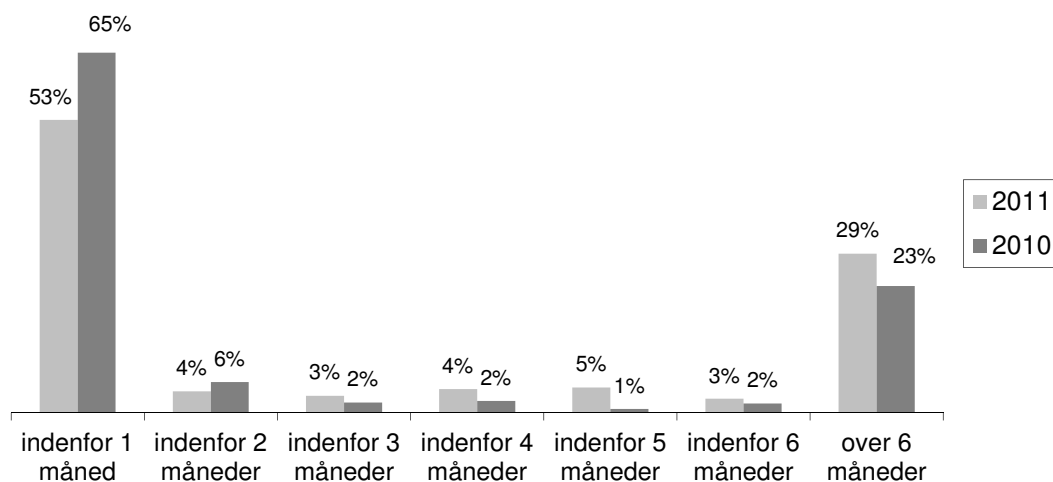
	2011	2010
Indkomne klager	507	548
Overført fra tidligere år	245	266
I alt til behandling	752	814

Afsluttede klager

Afsluttet i sekretariatet (ekskl. forlig)	264	301
Forlig/sekretariatet	62	123
"lukkede sager" (forlig udenom TA)	0	2
Afvist af formanden	10	19
Afgjort i ankenævnet	286	114
Afvist af ankenævnet	16	10
Behandling udsat	16	2
Sager overført til 2012	114	245

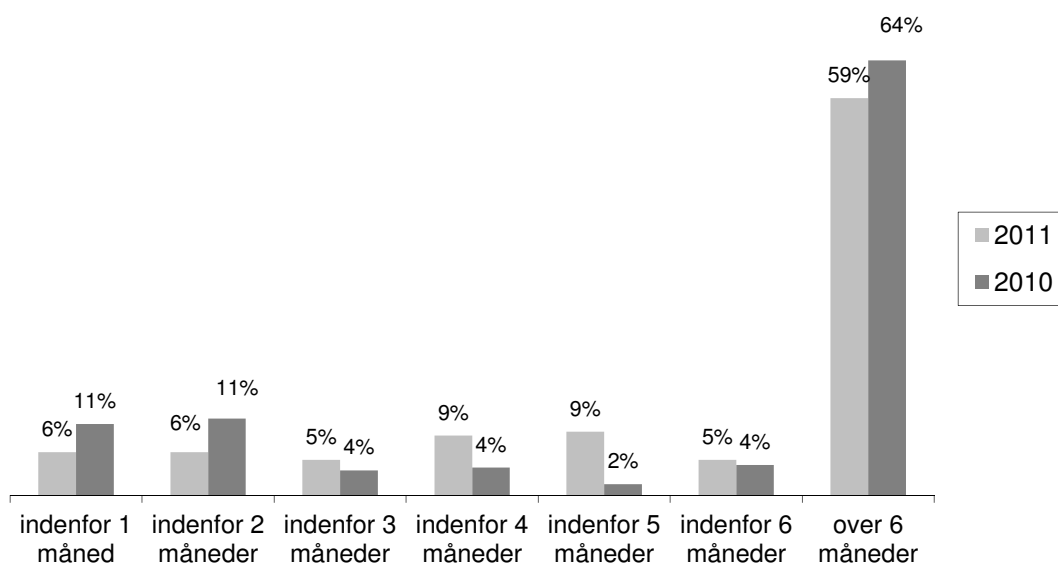
**6 af de 10 sager som formanden har afvist, er klager modtaget fra erhvervsdrivende*

1.2 Sagsbehandlingstider for alle sager afsluttet i 2011



Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sager er 162 dage (ca. 5,5 måneder). I 2010 var sagsbehandlingstiden 123 dage.

1.3 Sagsbehandlingstider for forligte sager samt sager afgjort af ankenævnet

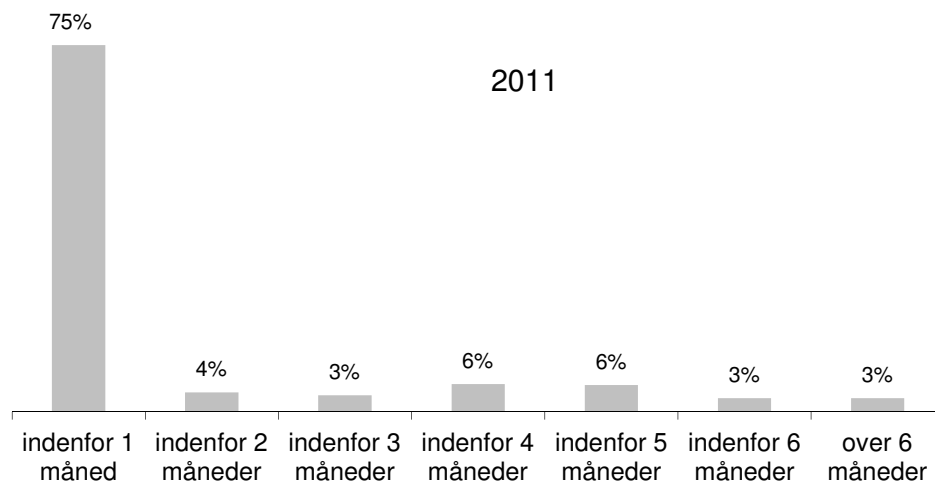


Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for forligte sager samt sager afgjort af ankenævnet er 329 dage (ca. 11 måneder). I 2010 var sagsbehandlingstiden 338 dage.

I 2011 har Teleankenævnet haft fokus på at nedbringe sagsbehandlingstiden. Det har betydet, at der er blevet afsluttet en stor bunke "gamle" sager.

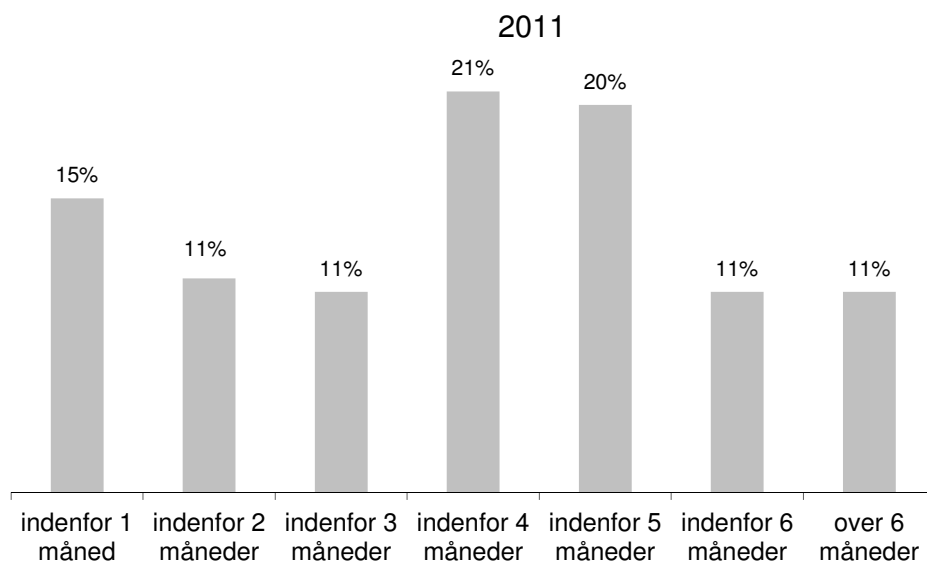
Sideløbende har sekretariatet haft fokus på at få afsluttet sager indkommet i 2011 hurtigere end tidligere.

1.4 Sagsbehandlingstider for alle sager indkommet og afsluttet i 2011



Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sager er 30 dage.

1.5 Sagsbehandlingstider for forligte sager samt sager afgjort af ankenævnet (indkommet i 2011)



Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for forligte sager samt sager afgjort af ankenævnet er 104 dage (ca. 3,5 måned).

2. Afsluttede sager.

2.1 Afgjorte sager

	2011	Procent	2010	Procent
På nævnsmøde - klager ikke medhold	210	56,1	69	25,7
Forlig - sekretariatet	62	16,6	123	45,9
Afvist af formanden/nævnet	26	7,0	29	10,8
På nævnsmøde - klager medhold	31	8,3	21	7,8
På nævnsmøde - klager delvist medhold	36	9,6	18	6,7
Forlig - nævnet	9	2,4	6	2,2
"Lukkede sager"	0	0,0	2	0,7
I alt	374	100,0	268	100,0

Sager, hvor der foretages en egentlig indholdsmæssig afgørelse, jf. fig. 2.1., omfatter følgende kategorier:

Afvist af formanden/nævnet: omfatter sager, der ligger uden for ankenævnets kompetence, f.eks. fordi en sag vurderes som værende bevisuegnet, eller sager, der utvivlsomt falder uden for ankenævnets kompetence, og hvor der ikke er en anden klageinstans, som kan behandle sagen.

Forlig: er sager, hvor udbyder og klager med sekretariatets mellemkomst bliver enige om en løsning af sagen, inden den når til behandling i ankenævnet.

Nævnsafgørelser: omfatter sager, der forelægges for og afgøres i ankenævnet.

"Lukkede sager": omfatter sager, hvor selskabet tilbyder et forlig, efter at klagen er indbragt for TA, men før alle formalia til klagebehandling er opfyldt (f.eks. indbetaling af klagegebyr).

2.2 Sager afsluttet af sekretariatet (ekskl. forlig)

	2011	Procent	2010	Procent
Hjemvist til teleselskabets behandling	177	67,0	170	56,5
Henlagte sager	64	24,2	101	33,6
Klage trukket tilbage	22	8,3	30	10,0
Oversendt til anden klageinstans	1	0,4	0	0,0
I alt	264	100,0	301	100,0

Som det fremgår af oversigten i afsnit 1, afsluttes en række sager uden behandling i ankenævnet, jf. fig. 2.2.

Sager, som afsluttes i sekretariatet, opdeles i følgende kategorier:

Henlagte sager: omfatter sager, hvor klager ikke har opfyldt de formelle krav til en klage (udfyldt klageskema, indbetalt gebyr) eller ikke har indsendt oplysninger, og sekretariatet derfor henlægger/afviser sagen.

Oversendt til anden klageinstans: omfatter sager, hvor TA oversender klagen til et andet klageorgan, der har kompetencen til at behandle klagen, f.eks. Forbrugerklagenævnet.

Hjemvist til behandling i teleselskabet: omfatter sager, hvor teleselskabet ikke har truffet en afgørelse, og sekretariatet derfor hjemviser sagen til behandling i teleselskabet. Har klager henvendt sig mere end én gang til teleselskabet, og er der forløbet omkring 3 måneder fra den første henvendelse, optager Teleankenævnet dog sagen til behandling, uanset at der ikke foreligger en afgørelse fra teleselskabet.

Klage trukket tilbage: omfatter sager, hvor klager selv trækker en formelt indsendt klage tilbage inden ankenævnsbehandling.

Udover de 638 indkomne klager har sekretariatet i 2011 behandlet 110 generelle forespørgsler/henvendelser (130 i 2010).

Derudover har sekretariatet behandlet 15 høringshenvendelser fra offentlige myndigheder i 2011 (10 i 2010).

De følgende statistikker omfatter udelukkende afgjorte sager, jf. fig. 2.1.

3. Afgjorte sager fordelt på tjenestetype og klagetema.

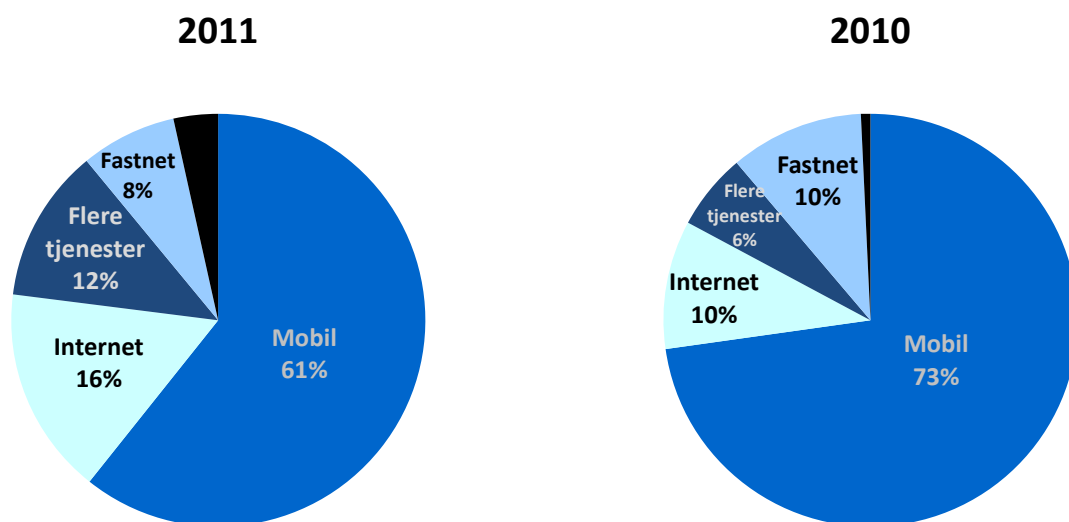
Teleankenævnet behandler klager over teletjenester. Teletjenester kan opdeles i fastnet, mobil, internet, IP-telefoni og produkter der indeholder flere tjenester (f.eks. både internet, telefoni og tv) jf. fig. 3.1.

I fig. 3.2. -3.7. specificeres afgørelserne mere detaljeret på klagetemaer. Klagetemaerne varierer noget efter hvilken tjenestetype, der klages over. Regningsklager, dvs. klager over registrerede telefonopkald eller længden af disse, udgør dog en stor del af alle klager.

3.1 Fordeling på tjenestetyper

	2011	2010
Mobil	227	195
Internet	61	27
Flere tjenester	45	16
Fastnet	28	28
IP-telefoni	13	2
Antal sager	374	268

* 35 af de 227 mobil-sager vedrører "mobilt bredbånd"



3.2 Fordeling på klagetema

Alle tjenestetyper	2011	Procentvis fordeling	2010	Procentvis fordeling
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	97	25,9	65	24,3
Regningsklage	50	13,4	13	4,9
Mangler ved det leverede	49	13,1	25	9,3
Manglende effektivering af opsigelse	29	7,8	6	2,2
Dataforbrug/WAP	27	7,2	95	35,4
Regningsklage udland	23	6,1	11	4,1
Fortrydelse/Annulleringsgeb./Rykkergeb.	19	5,1	8	3,0
Portering mellem selskaber	14	3,7	6	2,2
Saldokontrol	11	2,9	2	0,7
Misbrug ved bortkomst m.m.	10	2,7	12	4,5
Uanmodet levering af tjenesteydelse	7	1,9	3	1,1
Overdragelse af abonnement	5	1,3	6	2,2
Sen fakturering (late billing)	5	1,3	1	0,4
Forsinket levering af ydelse	0	0,0	1	0,4
Downloadning	0	0,0	1	0,4
Andet	28	7,5	13	4,9
Antal sager	374	100,0	268	100,0

3.3 Mobil-sager fordelt på klagetema

Mobil-sager	2011	Procentvis fordeling	2010	Procentvis fordeling
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	48	21,4	39	20,0
Dataforbrug/WAP	27	12,1	95	48,7
Regningsklage	26	11,6	5	2,6
Regningsklage udland	23	10,3	11	5,6
Manglende effektivering af opsigelse	17	7,6	3	1,5
Mangler ved det leverede	15	6,7	7	3,6
Fortrydelse/Annulleringsgeb./Rykkergeb.	13	5,8	5	2,6
Saldokontrol	11	4,9	2	1,0
Misbrug ved bortkomst m.m.	10	4,5	12	6,2
Portering mellem selskaber	10	4,5	4	2,1
Overdragelse af abonnement	4	1,8	4	2,1
Sen fakturering (late billing)	4	1,8	0	0,0
Uanmodet levering af tjenesteydelse	3	1,3	1	0,5
Andet	13	5,8	7	3,6
Antal sager	224	100,0	195	100,0

3.4 Fastnet-sager fordelt på klagetema

Fastnet-sager	2011	Procentvis fordeling	2010	Procentvis fordeling
Regningsklage	10	35,7	7	25,0
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	8	28,6	7	25,0
Portering mellem selskaber	2	7,1	2	7,1
Manglende effektivering af opsigelse	2	7,1	0	0,0
Mangler ved det leverede	1	3,6	5	17,9
Uanmodet levering af tjenesteydelse	1	3,6	1	3,6
Fortrydelse/Annulleringsgeb./Rykkergeb.	0	0,0	1	3,6
Overdragelse af abonnement	0	0,0	1	3,6
Downloadning	0	0,0	1	3,6
Andet	4	14,3	3	10,7
Antal sager	28	100,0	28	100,0

3.5 Internet-sager fordelt på klagetema

Internet-sager	2011	Procentvis fordeling	2010	Procentvis fordeling
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	22	34,4	11	40,7
Mangler ved det leverede	16	25,0	7	25,9
Manglende effektivering af opsigelse	6	9,4	2	7,4
Fortrydelse/Annulleringsgeb./Rykkergeb.	6	9,4	2	7,4
Regningsklage	5	7,8	1	3,7
Sen fakturering (late billing)	1	1,6	1	3,7
Overdragelse af abonnement	1	1,6	0	0,0
Uanmodet levering af tjenesteydelse	0	0,0	1	3,7
Andet	7	10,9	2	7,4
Antal sager	64	100,0	27	100,0

3.6 Sager vedr. flere tjenester fordelt på klagetema

Flere tjenester-sager	2011	Procentvis fordeling
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	16	35,6
Mangler ved det leverede	14	31,1
Manglende effektivering af opsigelse	4	8,9
Regningsklage	3	6,7
Uanmodet levering af tjenesteydelse	3	6,7
Portering mellem selskaber	1	2,2
Andet	4	8,9
Antal sager	45	100,0

Der er ikke tidligere lavet opgørelse over sager vedr. flere tjenester, da antallet har været meget lavt, derfor er der ikke nogle sammenligningstal fra tidligere år

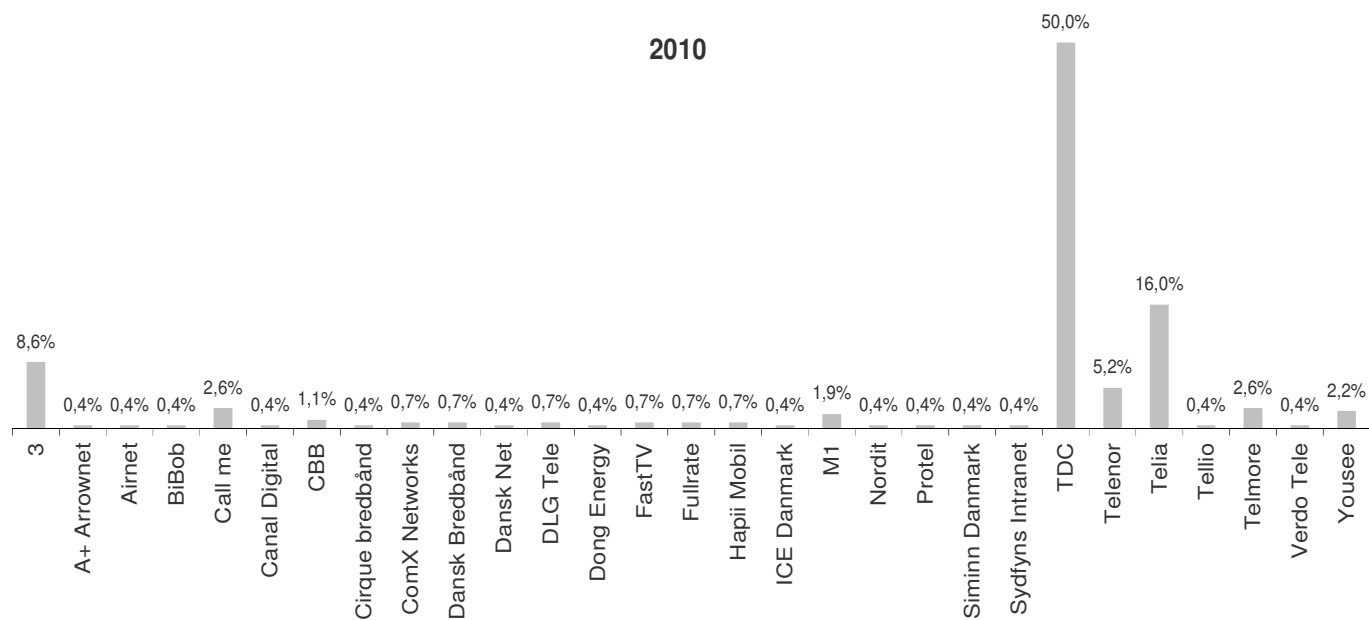
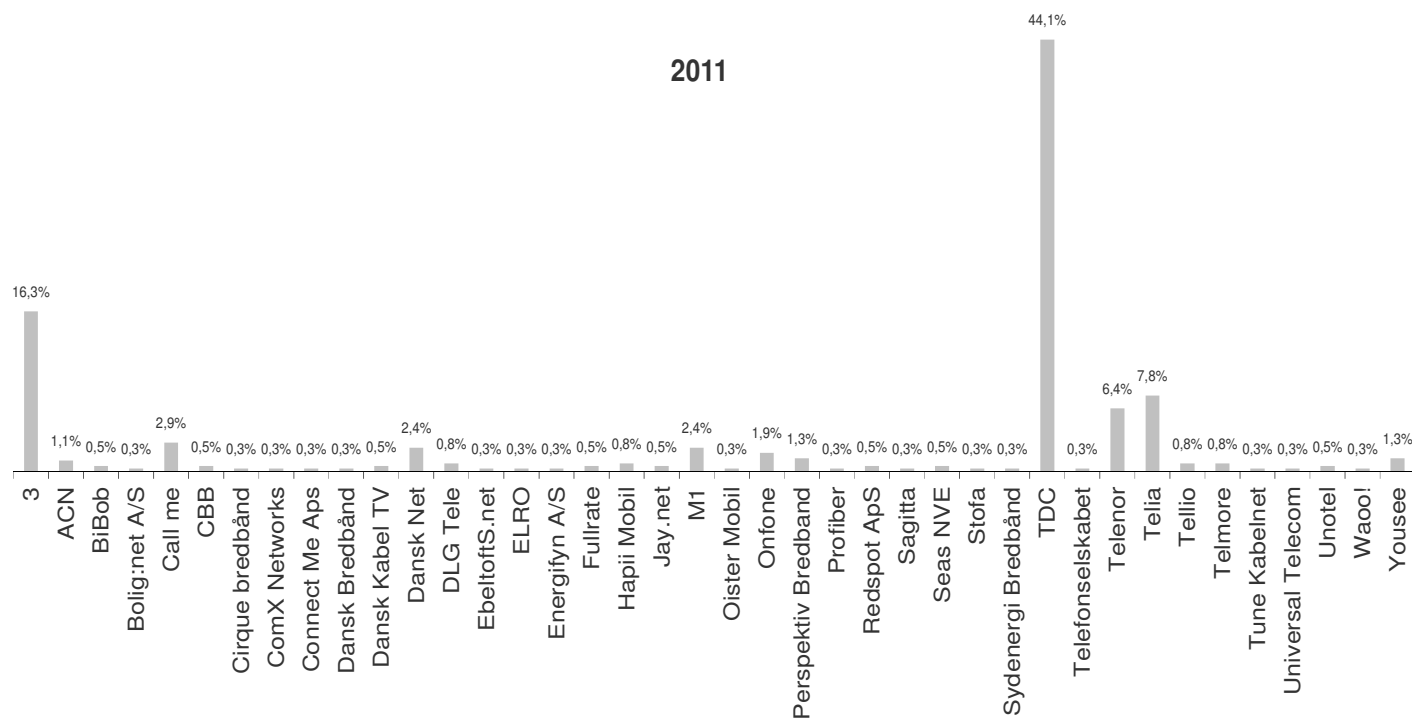
3.7 IP-telefoni-sager fordelt på klagetema

IP-telefoni-sager	2011	Procentvis fordeling
Regningsklage	6	46,2
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	3	23,1
Mangler ved det leverede	3	23,1
Portering mellem selskaber	1	7,7
Antal sager	13	100,0

Der er ikke tidligere lavet opgørelse over sager vedr. IP-telefoni, da antallet har været meget lavt, derfor er der ikke nogle sammenligningstal fra tidligere år

Grafiske fremstillinger af ovenstående 3.2 til 3.7 følger som bilag.

4. Afgjorte sager fordelt på teleudbydere



4.1.1. Teleudbydernes andel i samlede antal afgjorte sager

Teleselskabernes markedsandele nedenfor er beregnet efter en beregningsmodel, udarbejdet af Netplan A/S med udgangspunkt i talmateriale fra IT- og Telestyrelsens halvårsstatistik. Der er ikke anført markedsandele for teleselskaber, som ikke indgår i IT- og Telestyrelsens statistikker. Disse, hvis markedsandele er under 3 pct., er derfor udskilt under "øvrige". Teleselskaber, som indgår i beregningen af markedsandele, men hvor der ikke er modtaget klager til TA, fremgår samlet som "diverse" i statistikken.

Det bemærkes i øvrigt, at selv om både private og erhvervs-kunder (sidstnævnte dog kun i begrænset omfang) kan klage til Teleankenævnet, er ankenævnet primært tænkt som et klageorgan for forbrugere, dvs. private. Derfor er erhvervs-kunder for så vidt angår fastnet og Internet frasorteret ved opgørelsen af markedsandele fra Netplan A/S. For fastnet har man frasorteret f.eks. abonnementer på ISDN30-forbindelser og 2 Mb-forbindelser, der traditionelt er produkter, der sælges til erhvervs-kunder. Ved Internet har det været muligt direkte at frasortere erhvervs-kunder. Vedrørende mobil er der ikke sondret mellem privat- og erhvervs-kunder, da indberetningerne til IT- og Telestyrelsen ikke foretager denne sondring på mobil-området.

4.1.2. Efterlevelse

Alle afgørelser fra Teleankenævnet i 2011 er efterlevet. Efterlevelsescprocenten er derfor 100 %.

4.2 Teleudbydernes andel i mobil-sager

2011

MOBIL	Antal sager	%	Selskabernes markedsandel
3	61	26,9%	8,7%
CBB	2	0,9%	7,6%
M1	9	4,0%	1,8%
Onfone	6	2,6%	2,7%
TDC	75	33,0%	27,9%
Telenor	18	7,9%	17,5%
Telia	26	11,5%	16,8%
Telmore	3	1,3%	9,2%
Øvrige			
ACN	3	1,3%	0,0%
BiBob	2	0,9%	0,0%
Call me	11	4,8%	0,0%
Cirque Bredbånd	1	0,4%	0,0%
DLG Tele	3	1,3%	0,0%
Happii Mobil	3	1,3%	0,0%
Oister Mobil	1	0,4%	0,0%
Tellio	1	0,4%	0,0%
Universal Telecom	1	0,4%	0,0%
Unotel	1	0,4%	0,0%
Diverse	0	0,0%	7,8%
Hovedtotal	227	100%	100,0%

4.3 Teleudbydernes andel i fastnet-sager

2011

FASTNET	Antal sager	%	Selskabernes markedsandel
TDC	23	82,1%	61,6%
Telenor	2	7,1%	8,6%
Øvrige			
ACN	1	3,6%	0,0%
Telefonselskabet	1	3,6%	0,0%
Tellio	1	3,6%	0,0%
Diverse	0	0,0%	29,8%
Hovedtotal	28	100%	100,0%

4.4 Teleudbydernes andel i internet-sager

2011

INTERNET	Antal sager	%	Selskabernes markedsandel
Dansk Kabel TV	1	1,7%	5,9%
Fullrate	1	1,7%	5,7%
TDC	31	51,7%	35,4%
Telenor	1	1,7%	10,8%
Telia	2	3,3%	2,5%
Yousee	3	5,0%	12,9%
Øvrige			
Connect Me	1	1,7%	0,0%
Dansk Net	7	11,7%	0,0%
EbeltoftS.net	1	1,7%	0,0%
ELRO	1	1,7%	0,0%
Energifyn A/S	1	1,7%	0,0%
Jay.net	2	3,3%	0,0%
Perspektiv Bredband	5	8,3%	0,0%
Profiber	1	1,7%	0,0%
Seas NVE	1	1,7%	0,0%
Tune Kabelnet	1	1,7%	0,0%
Wao!	1	1,7%	0,0%
Diverse	0	0,0%	32,7%
Hovedtotal	60	100%	100,0%

4.5 Teleudbydernes andel i sager vedr. flere tjenester

2011

FLERE TJENESTER	Antal sager	%
ComX Networks A/S	1	2,2%
Dansk Bredbånd	1	2,2%
Dansk Kabel TV	1	2,2%
Dansk Net	2	4,4%
Seas NVE	1	2,2%
Stofa	1	2,2%
Sydenergi Bredbånd	1	2,2%
TDC	33	73,3%
Telenor	2	4,4%
Telia	1	2,2%
Yousee	1	2,2%
Hovedtotal	45	100%

Der opgøres ikke markedsandele specifikt på denne gruppe sager

4.6 Teleudbydernes andel i sager IP-telefoni-sager

2011

IP-TELEFONI	Antal sager	%
Bolig:net A/S	1	7,7%
Fullrate	1	7,7%
Onfone	1	7,7%
Redspot	2	15,4%
Sagitta	1	7,7%
TDC	3	23,1%
Telenor	1	7,7%
Tellio	1	7,7%
Unotel	1	7,7%
Yousee	1	7,7%
Hovedtotal	13	100%

Der opgøres ikke markedsandele specifikt på denne gruppe sager

4.7 Afgjorte sager fordelt på teleudbydere

2011	Total	Heraf indkommet tidligere år	Afvist af formanden	På nævnsmøde - klager delvist medhold	På nævnsmøde - klager medhold	På nævnsmøde - klager ikke medhold	Forlig - nævnet	Afvist af nævnet	Forlig - sekretariatet	"Lukkede sager"
%-vis fordeling af afgørelser		-	2,7	9,6	8,3	56,1	2,4	4,3	16,6	0,0
3	61	36	2	10	4	34	2		9	
ACN	4	3		2		1			1	
BiBob	2	0		1		1				
Bolig:net A/S	1	1			1					
Call me	11	5	1	2		5			3	
CBB	2	1				1			1	
Cirque bredbånd	1	1						1		
ComX Networks	1	0				1				
Connect Me Aps	1	1			1					
Dansk Bredbånd	1	1						1		
Dansk Kabel TV	2	2		1		1				
Dansk Net	9	4			4	2	1		2	
DLG Tele	3	3				1		1	1	
EbeltoftS.net	1	0							1	
ELRO	1	0							1	
Energifyn A/S	1	1				1				
Fullrate	2	2				2				
Hapii Mobil	3	2		1	1	1				
Jay.net	2	1		1		1				
M1	9	4		2	2	2			3	
Oister Mobil	1	0							1	
Onfone	7	0		1		3		1	2	
Perspektiv Bredband	5	3			2				3	
Profiber	1	1				1				
Redspot ApS	2	2			1	1				
Sagitta	1	0		1						
Seas NVE	2	1				2				
Stofa	1	0				1				
Sydenergi Bredbånd	1	0				1				
TDC	165	105	5	11	9	106	6	11	17	
Telefonselskabet	1	1				1				
Telenor	24	14			1	23				
Telia	29	16	2	2		11		1	13	
Tellio	3	2			3					
Telmore	3	2		1	1	1				
Tune Kabelnet	1	1				1				
Universal Telecom	1	1			1					
Unotel	2	1				1			1	
Waoo!	1	1							1	
Yousee	5	3				3			2	
Total	374	222	10	36	31	210	9	16	62	0

Bilag til afsnit 3

