



TELE **ANKENÆVNET**

godkendt
forbrugerklagenævn

2017

1. Teleankenævnet i 2017

I 2017 modtog ankenævnet i alt 612 klagesager, hvilket udgør en stigning på cirka 11 pct. i forhold til 2016. Heraf behandlede ankenævnet 148 klagesager. 81 klager blev forligt med sekretariatets medvirken under den indledende sagsbehandling, og 12 klager blev afvist af formanden.

Sekretariatet har modtaget og behandlet 9 høringshenvendelser fra offentlige myndigheder.

Desværre har sagsbehandlingstiden i 2017 ikke været tilfredsstillende, idet der går lang tid, fra sagen modtages, til den er fuldt oplyst. Imidlertid lægger Teleankenævnet vægt på, at alle sager får den samme grundige behandling, herunder at sekretariatet påser, at alle nødvendige oplysninger er indhentet, så vedtægternes § 13, stk. 3, er opfyldt, inden fristen i § 20 sættes i gang.

Teleankenævnet har siden 2015 modtaget et stigende antal klager. Det skal dog for så vidt angår det løbende antal indkomne sager bemærkes, at der er meget stor variation i antallet af indkomne sager pr. måned. I løbet af 2017 har forskellen i flere måneder været på omkring 100 pct. mellem de måneder, hvor der er modtaget flest og færrest sager. Sekretariatet søger naturligvis løbende at skønne over udviklingen, så sekretariatets ressourcer kan tilpasses antallet af klager, men de nævnte forhold kan gøre det usikkert. Derfor er der i 2017 blevet tilført yderligere ressourcer, ligesom der tilføres yderligere ressourcer i 2018.

Erhvervsministeriet ved Nævnenes Hus er i efteråret 2017 blevet orienteret om situationen og de tiltag, der er gjort med henblik på at nedbringe sagsbehandlingstiden.

Endelig skal det bemærkes, at antallet af indkomne klager i sidste kvartal 2017 og første kvartal af 2018 ser ud til ikke at stige yderligere. Det forventes derfor, at sagsbehandlingstiden primo 2019 vil være normaliseret, såfremt den nuværende trend holder.

Udvalgte klagesager fra 2017

Det økonomiske opgør mellem parterne ved ophævelse

I 2017 har nævnet behandlet nogle sager, hvor nævnet skulle tage stilling til spørgsmålet om, hvorledes klagerne skulle stilles i forbindelse med f.eks. ophævelse eller erstatning som følge af manglende opfyldelse af aftalen fra de indklagedes side. Problemet er ofte det, at produkter og abonnemeter ændrer sig løbende, så situationen ikke sjældent er den, at de abonnemeter med inkluderede services, rabatter osv., som klager tidligere havde, ikke længere er tilgængelige.

Dette indebærer, at aftalerne ikke bare kan "rulles tilbage", således at hver part bliver stillet, som om aftalen ikke var indgået. Derved indtræder der en form for umulighed, og spørgsmålet bliver herefter for nævnet, hvorledes det økonomiske opgør mellem parterne skal håndteres. Der er en udbredt opfattelse blandt de indklagede om, at en varsling af en prisstigning med virkning 6 måneder frem i tiden samt eventuelt en kompensation kan "rette op" på fejl, der måtte være begået fra teleudbydernes side.

I j.nr. 16-418 blev klager kontaktet telefonisk af en sælger hos klagers eget teleselskab, der tilbød klager ændrede mobilabonnementer og en ændret aftale om bredbånd. I forlængelse af telefonsamtalen modtog klager en mail, der indeholdt det udspecificerede tilbud og bl.a. indeholdt formuleringen, "...lyder mit tilbud som følgende;...". Klager accepterede tilbuddet, der ville medføre en samlet besparelse for klager på 10 kr. pr. måned, idet han tidligere havde betalt i alt 427 kr. for mobil- og bredbåndsabonnementer, hvor han fremover skulle betale i alt 417 kr. pr. måned for de samme abonnemeter. Det viste sig imidlertid, at indklagede slet ikke kunne levere i henhold til den indgåede aftale, idet produkterne ikke havde de services, som var omfattet af tilbuddet, eller ikke

kunne leveres til den pris, som klager havde modtaget løfte om. Endvidere ville klagers aftaler samlet set blive 150 kr. dyrere pr. måned end klagers oprindelige aftaler og ikke 10 kr. billigere. Indklagede valgte på baggrund af det passerede at kreditere klager 560 kr.

Samlet set var klagers nye aftaler både dyrere end forudsat i aftalen og havde ikke de af klager forventede services, og da klager ikke kunne skifte tilbage til de abonnementer, han havde tidligere, mistede han alle de oprindelige fordele.

Indklagede erkendte, at der var sket en fejl, men gjorde gældende, at klager var blevet kompenseret for merudgifterne svarende til 6 måneder, hvilket ifølge indklagede måtte anses for at være rimeligt.

Nævnet fandt imidlertid, at klager var berettiget til en yderligere compensation, der skønsmæssigt blev fastsat til 1.000 kr. Nævnet lagde i den forbindelse vægt på omstændighederne ved indgåelsen af aftalen, der måtte anses for at have haft bestemmende indflydelse på klagers beslutning om at indgå nye aftaler med indklagede.

I j.nr. 16-572 havde klager under en telefonisk drøftelse med indklagede besluttet at skifte sin mobiltelefoni og bredbåndsløsning fra sin daværende teleudbyder over til indklagede. Klager valgte blandt andet at skifte på baggrund af, at hun fra indklagede blev oplyst om, at hun efter skiftet til indklagede kunne beholde sin TV-pakke hos sin daværende teleudbyder.

Det viste sig imidlertid ikke at være muligt, hvorfor klager kontaktede indklagede, der gik med til at annullere de indgåede aftaler. Ved en fejl fra indklagedes side var det alene aftalen om mobilabonnement, der blev annulleret, og ikke tillige bredbåndsabonnementet.

Som følge heraf blev klagers bredbåndsabonnement hos den tidligere udbyder opsagt. Da klager skulle genoprette dette som følge af den skete fejl, var det ikke længere muligt for klager at opnå de rabatter, hun tidligere havde haft.

Indklagede afviste at være erstatningsansvarlig for det tab, klager havde lidt, og fandt i øvrigt ikke, at klager havde dokumenteret et tab.

Nævnets flertal fandt, at klager havde lidt et dokumenteret tab. Nævnet fandt, at indklagede havde tilbudt klager en løsning, som ikke kunne leveres, og at indklagede, da det blev opdaget, ikke fik annulleret aftalen over for klagers daværende teleudbyder, hvorfor indklagede var erstatningspligtig i henhold til de almindelige erstatningsregler uden for kontrakt.

Nævnets mindretal fandt, at der var tale om et indirekte tab, som indklagede ikke kunne gøres ansvarlig for.

Lydfiler

Nævnet har for første gang i 2017 taget stilling til en klage, hvor klager som dokumentation for sine krav fremsendte lydfiler optaget af klager under telefonsamtaler med medarbejdere hos indklagede. Det bemærkes, at det bliver mere og mere udbredt, at smartphones har mulighed for at optage samtaler.

I j.nr. 16-526 drejede det sig om en tvist om omkostninger for gravearbejde. Klager gjorde gældende, at indklagede under den telefoniske del af aftaleindgåelsen ved forskellige lejligheder havde oplyst over for klager, at indklagede dækkede de første 10.000 kr. af etableringsomkostninger til en internetforbindelse til klagers kolonihavehus. Klager havde til nævnet fremsendt en lydfil, hvoraf ovennævnte ifølge klager fremgik.

Indklagede bestred klagers krav, idet indklagede dels ikke var enig i klagers opfattelse af, hvad der blev sagt under den pågældende samtale, dels henviste til indklagedes vilkår, hvoraf det fremgik, at indklagede opkræver betaling for etableringsomkostninger.

I forbindelse med behandlingen af klagen aflyttede nævnet lydfileerne. Efter nævnets opfattelse fremgik det tydeligt af samtalen, at klager ved en tidligere lejlighed havde haft kontakt til en anden medarbejder hos indklagede, og at klagers udtalelser under samtalen viste, at han havde et særligt kendskab til, hvorledes indklagedes interne arbejdsgange var tilrettelagt med hensyn til tilbudsgivning og prisfastsættelse.

Nævnet fandt efter aflytning af lydfilen, at det tydeligt fremgik, at parterne i et vist omfang talte forbi hinanden. Indklagedes medarbejder oplyste flere gange, at klager minimum skulle betale ca. 1.500 kr. for etableringen, men at klager ville modtage et opkald fra indklagedes tekniker, der ville fremsætte det endelige tilbud. Klager henviste i samtalen til, at han ved en tidligere samtale havde fået oplyst, at indklagede betaler anlægsarbejder op til 10.000 kr. Klager fremsatte herefter tydelige ønsker om, at indklagedes medarbejder skulle bekræfte klagers opfattelse. Imidlertid fandt nævnet, at indklagede og klager også i disse situationer talte forbi hinanden.

På den baggrund fandt nævnet ikke, at de fremlagte lydfiler dokumenterede, at indklagede havde accepteret at betale 10.000 kr. af etableringsomkostningerne, idet parterne under samtalen efter nævnets opfattelse talte forbi hinanden og fordi klager ikke efterfølgende henvendte sig til indklagede på baggrund af indklagedes fremsendte tilbud, hvoraf der fremgik en pris på 11.250 kr.

Udgifter til tekniker

Igen i 2017 har nævnet behandlet flere klager vedrørende udgifter til en tekniker. Der opstår fortsat nemt misforståelser om, hvorvidt det arbejde, der udføres, sker for klagerens eller de indklagedes regning. Klager om teknikerbesøg er omtalt både i nævnets årsberetning for 2015 og 2016. Antallet af teknikerklager er steget fra 6,6 pct. af det samlede antal klager i 2016 til 9,1 pct. af det samlede antal klager i 2017. Når der bortses fra mobilklager, der i sagens natur ikke kan vedrøre teknikerbesøg, så udgør teknikerklagerne 20-30 pct. af klagerne.

I henhold til vedtægternes § 32, stk. 1, nr. 4, har nævnet i forbindelse med årsberetningen pligt til at oplyse om systematiske og væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende.

Det bemærkes, at forbrugerne i størstedelen af de behandlede klagesager om udgifter til en tekniker ikke har fået medhold, og at afgørelserne i disse sager er truffet efter en juridisk bedømmelse af klagen. Imidlertid udløser spørgsmålet fortsat mange klagesager. Således kan den blotte omtale af muligheden for, at et teknikerbesøg under visse omstændigheder kan være omkostningsfrit for forbrugeren, muligvis komme til at besværliggøre kommunikationen mellem parterne, idet forbrugerne kommer til at lægge alt for stor vægt på denne oplysning og overser risikoen for, at vedkommende forbruger selv vil blive opkrævet betaling for teknikerbesøget.

I j.nr. 16-224 havde klager konstateret, at hans bredbåndsforbindelse hos indklagede periodevis havde udfald, hvorfor han kontaktede indklagedes hotline, der foreslog, at der blev sendt en tekniker ud for at se på problemet. Efterfølgende modtog klager en regning for den af teknikeren udførte udbedring, der ifølge teknikeren oplysninger skete i klagers ansvarsområde, idet signalet blev flyttet fra det direkte stikkabel til en stikdåse i klagers stue.

Ifølge klager havde han på intet tidspunkt accepteret at betale for reparation af forbindelsen, og det havde ikke stået klager klart, "at mekaniske dimser, fuldstændig skjult væk under et panel ved lejlighedens el-tavler" også kunne udløse en regning. Klager gjorde endvidere gældende, at han, da teknikeren var kommet, på intet tidspunkt blev oplyst om, at teknikeren var i færd med udføre en reparation for klagers regning.

Indklagede gjorde gældende, at det fremgår af indklagedes vilkår, at indklagede er berettiget til at opkræve betaling for udbedring af fejl i kundernes eget udstyr, at klager ved den telefoniske fejlmel-

ding var blevet gjort bekendt med, at indklagede ville opkræve en regning for udbedring af fejl i klagers eget udstyr, og at klager forud for besøget havde modtaget to sms-beskeder med oplysning om vilkår og betaling for et teknikerbesøg.

Nævnet lagde vægt på, at indklagede efter nævnets vurdering forud for teknikerbesøget i tilstrækkeligt omfang havde henledt klagers opmærksomhed på vilkårene for et teknikerbesøg, herunder at klager ville blive pålagt omkostninger, såfremt indklagedes tekniker fandt fejl i klagers ansvarsområde.

På nævnets vegne

John Lundum
formand

2. Teleankenævnets medlemmer

Medlemmer pr. 31. december 2017

(opdateres løbende på hjemmesiden)

Formand:

Landsdommer John Lundum

Medlemmer udpeget af teleudbyderne:

Marianne Legaré Holm

Louise Nygaard Andersen

Kenneth Jarnit

Martine Kiding

Lasse Andersen

Henrik Agerbo

Hans B. Jahn

Medlemmer udpeget af Forbrugerrådet:

Anette Høyrup

Martin Salamon

André Just Vedgren

Lani Bannach

Helene Toxværd

3. Årsrapport og oplysningskrav, jf. vedtægternes § 32

1) Antallet af modtagne klager og typen af tvister klagerne har vedrørt:

Se fig. 4.1 samt 6.1-6.7.

2) Den procentvise andel af sager, der er indstillet, inden der er nået et resultat:

Se fig. 5.3.

3) Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid:

Se pkt. 4.

4) Systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende:

Se omtale af udvalgte afgørelser om "udgifter til tekniker" på side 4.

5) Antal afviste klager, herunder den procentvise andel af afviste klager i forhold til hver af de afvisningsmuligheder, som tvistløsningsorganet har fået godkendt:

Se fig. 5.4.

6) Andelen af sager, hvor klageren har fået medhold:

Se fig. 5.1.

7) I hvilket omfang afgørelser efterleves, hvis dette vides:

Alle afgørelser fra Teleankenævnet i 2017 er efterlevet af teleselskabet. Efterlevelsesprocenten er derfor 100 %.

8) Oplysning om eventuel deltagelse i netværk, som samarbejder om grænseoverskridende tvister, og en vurdering af effektiviteten af dette:

Teleankenævnet har tidligere deltaget i erfaringsudvekslingsmøder med tilsvarende instanser fra Sverige, Norge og Island. Der findes imidlertid ikke nogen organiserede netværk på ankenævnets område, som det kendes fra f.eks. det finansielle område.

I 2017 har sekretariatet besvaret 913 telefoniske henvendelser.

Derudover har sekretariatet behandlet 9 høringshenvendelser fra offentlige myndigheder i 2017 (16 i 2016).

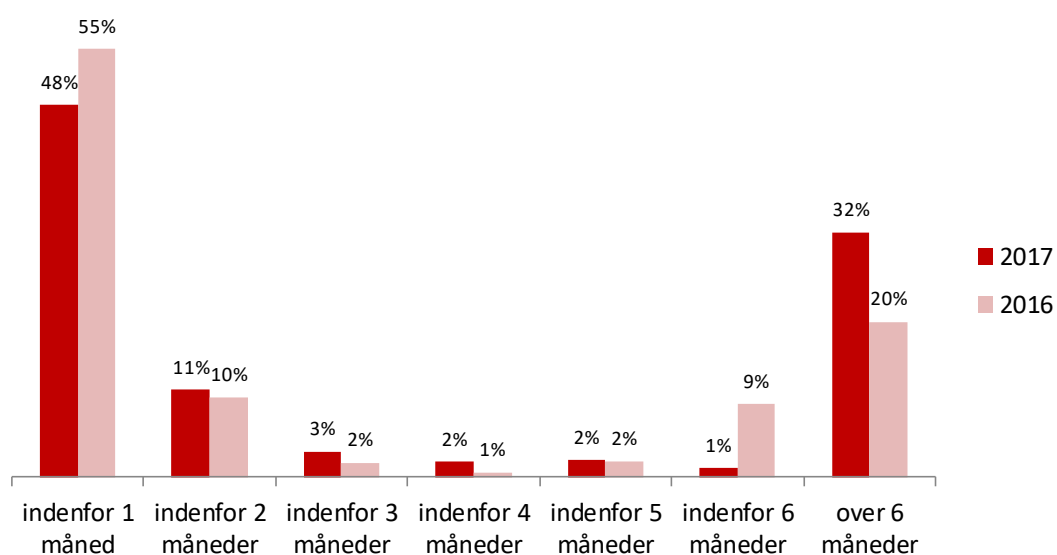
4. Teleankenævnet i tal 2017

4.1 Samlet antal modtagne og behandlede sager, jf. § 32, stk. 1, nr.1

	2017	2016
Indkomne klager	612	547
Overført fra tidligere år	164	93
I alt til behandling	776	640
<i>Afsluttede klager</i>		
Afsluttet i sekretariatet (ekskl. forlig)	263	267
Forlig/sekretariatet	81	59
Afvist af formanden*	12	15
Afgjort i ankenævnet	140	128
Afvist af ankenævnet	8	7
Sager overført til 2018	272	164

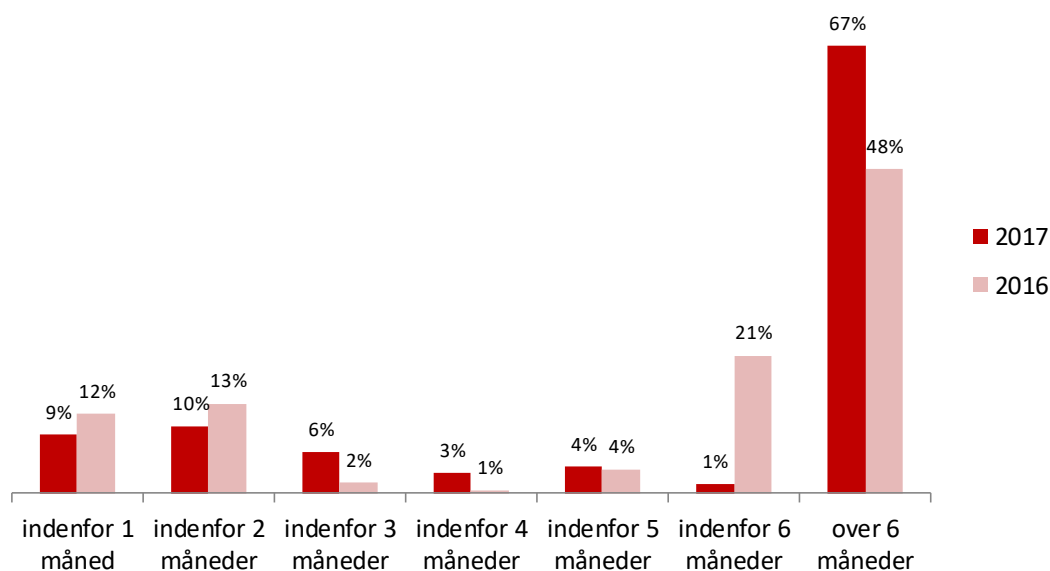
**alle sager, som formanden har afvist, er klager modtaget fra erhvervsdrivende*

4.2 Brutto-sagsbehandlingstider i 2017, jf. § 32, stk. 1, nr. 3



Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sager er 115 dage (ca 4 måneder). I 2016 var sagsbehandlingstiden 75 dage.

4.3 Brutto-sagsbehandlingstider for forligte sager samt sager afgjort af ankenævnet fra første henvendelse til sagen lukkes i sekretariatet



Den gennemsnitlige brutto-sagsbehandlingstid for forligte sager samt sager afgjort af ankenævnet er 228 dage (ca. 7,5 måneder). I 2016 var sagsbehandlingstiden 161 dage. I bruttoantallet af dage indgår den tid, der medgår til høring af parterne og oplysning af klagen. Denne fase omfatter som minimum 35 kalenderdage til den indledende høring og efterfølgende høringer. Derudover indholdes de op til 90 dage nævnet har til at afgøre en sag. Teleankenævnet har i de senere år oplevet et stigende antal klager, hvorfor sagsbehandlingstiden er steget.

4.4 Overholdelse af 90 dages-fristen, jf. vedtægternes § 20, stk. 1 (Forbrugeraftalelovens §§ 17 og 18)

Samtlige klager behandlet af nævnet i 2017 er blevet afgjort inden for 90 dage fra klagen har været fuldt oplyst. Den gennemsnitlige "90 dages-frist" for 2017 var på 25 dage.

4.5 Overholdelse af fristen for afvisning af klager inden 3 uger, jf. vedtægternes § 6, stk. 2.

Samtlige klager, der er afvist fra behandling som værende åbenbart uden for nævnets kompetence er afvist inden 3 uger fra modtagelsen.

5. Afsluttede sager

5.1 Sager afgjort af nævnet (inkl. forlig), jf. § 32, stk. 1, nr. 6

	2017	Procent	2016	Procent
På nævnsmøde - klager ikke medhold	119	49,4	109	52,2
Forlig - sekretariatet	81	33,6	59	28,2
Afvist af formanden	12	5,0	15	7,2
Afvist af nævnet	8	3,3	7	3,3
På nævnsmøde - klager medhold	6	2,5	6	2,9
På nævnsmøde - klager delvist medhold	9	3,7	7	3,3
Forlig - nævnet	6	2,5	6	2,9
I alt	241	100,0	209	100,0

Sager, hvor der foretages en egentlig indholdsmæssig afgørelse, jf. fig. 5.1., omfatter følgende kategorier:

Afvist af formanden/nævnet: omfatter sager, ankenævnet ikke har kunnet behandle, f.eks. fordi en sag vurderes som værende bevisuegnet, eller sager, der 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 eller nævnets mellemkomst bliver enige om en løsning af sagen.

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

5.2 Sager afsluttet af sekretariatet (ekskl. forlig)

	2017	Procent	2016	Procent
Hjemvist til teleselskabets behandling	85	32,3	73	27,3
Afvist af sekretariatet	49	18,6	21	7,9
Behandlet i sekretariatet	76	28,9	127	47,6
Klage trukket tilbage	42	16,0	27	10,1
Oversendt til anden klageinstans	11	4,2	19	7,1
I alt	263	100,0	267	100,0

Sager, som afsluttes i sekretariatet, jf. fig. 5.2, opdeles i følgende kategorier:

Afvist af sekretariatet: omfatter sager, der afvises fordi klager ikke har opfyldt de formelle krav til en klage (udfyldt klageskema, indbetalt gebyr) og klager der utvivlsomt falder uden for ankenævnets kompetence, og hvor der ikke er en anden klageinstans, som kan behandle klagen. Dette kunne f.eks. være en klage over DR Licens.

Behandlet i sekretariatet: skriftlige henvendelser, der afsluttes med en besvarelse fra sekretariatet, f.eks. med en klagevejledning.

Oversendt til anden instans: omfatter sager, hvor TA oversender klagen til et andet klageorgan, der har kompetencen til at behandle klagen, f.eks. Center for Klageløsning eller Forsikringsankenævnet.

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.

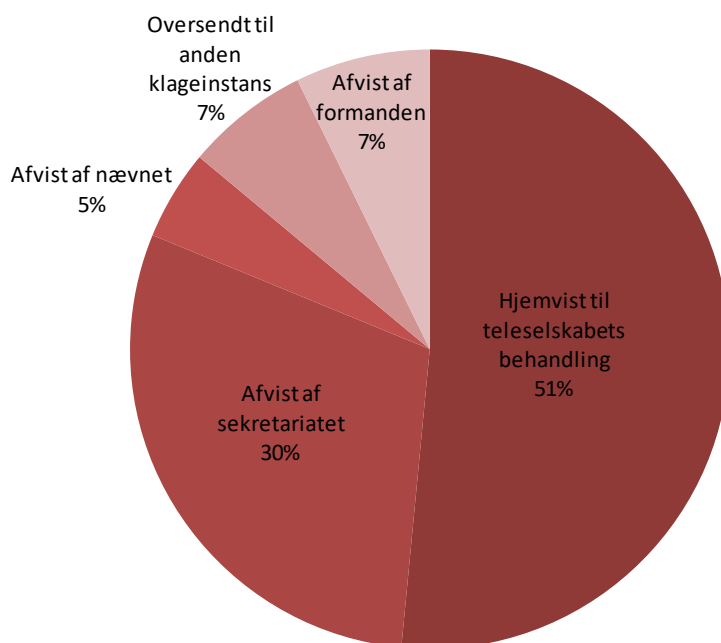
Klage trukket tilbage: omfatter sager, hvor klager selv trækker en formelt indsendt klage tilbage inden ankenævnsbehandling.

5.3 Procentvis andel af sager, der afsluttes inden forelæggelse for nævnet

	2017	Procent	2016	Procent
Afvist af formanden	12	2,4	15	3,2
Afvist af nævnet	8	1,6	7	1,5
Hjemvist til teleselskabets behandling	85	16,9	73	15,3
Afvist af sekretariatet	49	9,7	21	4,4
Oversendt til anden klageinstans	11	2,2	19	4,0
Klage trukket tilbage	42	8,3	27	5,7
Behandlet i sekretariatet	76	15,1	127	26,7
Indstillet inden forelæggelse for nævnet, jf. § 32, stk. 1, nr. 2	283	56%	289	61%

5.4 Afviste klager, jf. § 32, stk. 1, nr. 5

Der er i alt afvist 165 sager i 2017 fordelt på følgende afvisningsgrunde:



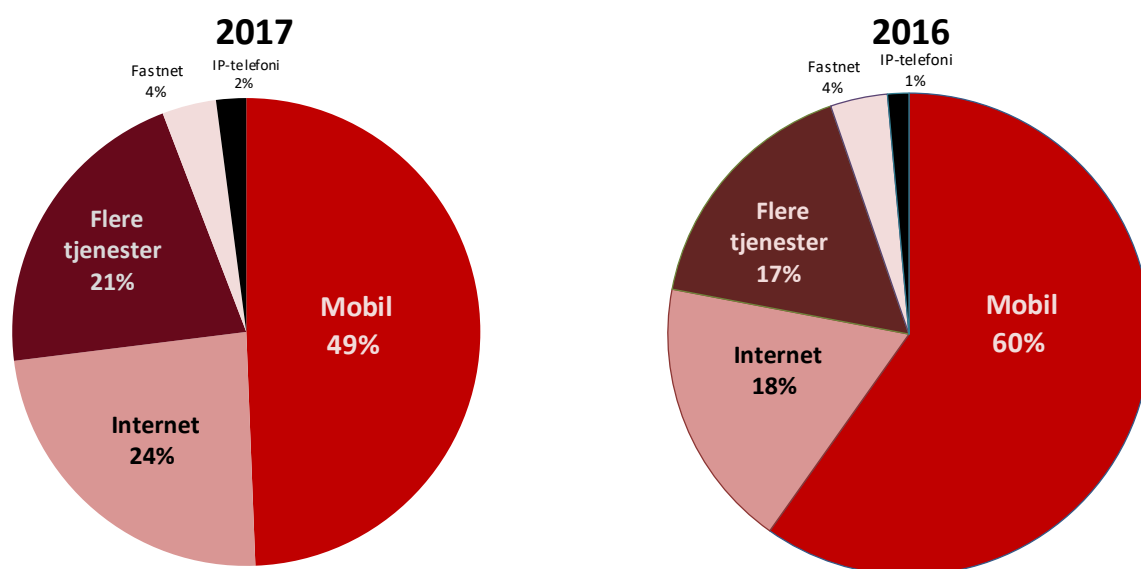
6. Afgjorte nævnssager sager, jf. fig. 5.1. fordelt på tjenestetype og klagetema

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. 6.1.

I fig. 6.2.-6.7. specificeres afgørelserne mere detaljeret på klagetemaer. Klagetemaerne varierer noget efter hvilken tjenestetype, der klages over.

6.1 Fordeling på tjenestetyper, jf. § 32, stk. 1, nr. 1

	2017	2016
Mobil	119	125
Internet	57	38
Flere tjenester	51	35
Fastnet	9	8
IP-telefoni	5	3
Antal sager	241	209



6.2 Fordeling på klagetema, jf. § 32, stk. 1, nr. 1

	2017	2016
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	34,6%	34,4%
Mangler ved det leverede	12,0%	11,8%
Regningsklage	11,0%	15,7%
Tekniker	9,1%	6,6%
Rykkergebyrer/inkasso/renter	7,8%	3,2%
Manglende effektivering af opsigelse	4,9%	6,1%
Uanmodet levering af tjenesteydelse	4,9%	3,9%
Dataforbrug	4,4%	5,7%
Portering mellem selskaber	2,1%	3,2%
Fortrydelsesret	2,1%	0,5%
Tredjemands misbrug/identitetstyveri	2,1%	2,9%
EU-roaming	1,7%	0,0%
Andre gebyrer	1,5%	3,2%
Overdragelse af abonnement	0,8%	0,7%
Forsinket/manglende levering af ydelse	0,6%	1,7%
Sen fakturering (late billing)	0,4%	0,0%
Saldokontrol	0,0%	0,2%
Andet	8,2%	8,6%
Total	100%	100%

6.3 Mobil-sager fordelt på klagetema, jf. § 32, stk. 1, nr. 1

	2017	2016
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	34,7%	36,6%
Regningsklage	15,5%	21,3%
Mangler ved det leverede	8,5%	7,9%
Dataforbrug	7,7%	9,1%
Rykkergebyrer/inkasso/renter	7,7%	3,1%
Uanmodet levering af tjenesteydelse	5,9%	4,3%
Manglende effektivering af opsigelse	4,4%	3,1%
Portering mellem selskaber	3,3%	3,1%
EU-roaming	3,0%	0,0%
Tredjemands misbrug/identitetstyveri	3,7%	4,7%
Fortrydelsesret	2,6%	0,4%
Overdragelse af abonnement	1,5%	1,2%
Andre gebyrer	1,1%	3,5%
Forsinket/manglende levering af ydelse	0,4%	1,6%
Andet	2,6%	8,3%
Total	100%	100%

6.4 Sager vedr. flere tjenester fordelt på klagetema, jf. § 32, stk. 1, nr. 1

	2017	2016
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	42,7%	41,1%
Tekniker	19,1%	12,3%
Mangler ved det leverede	14,6%	11,0%
Rykkergebyrer/inkasso/renter	7,9%	4,1%
Uanmodet levering af tjenesteydelse	5,6%	4,1%
Regningsklage	3,4%	5,5%
Manglende effektivering af opsigelse	2,2%	15,1%
Fortrydelsesret	2,2%	1,4%
Forsinket/manglende levering af ydelse	1,1%	1,4%
Sen fakturering (late billing)	1,1%	0,0%
Andre gebyrer	0,0%	2,7%
Saldokontrol	0,0%	1,4%
Andet	10,1%	6,8%
Total	100%	100%

6.5 Internet-sager fordelt på klagetema, jf. § 32, stk. 1, nr. 1

	2017	2016
Tekniker	28,1%	25,4%
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	27,0%	17,5%
Mangler ved det leverede	19,1%	22,2%
Rykkergebyrer/inkasso/renter	7,9%	7,9%
Manglende effektivering af opsigelse	7,9%	6,3%
Regningsklage	3,4%	1,6%
Andre gebyrer	2,2%	3,2%
Fortrydelsesret	1,1%	0,0%
Uanmodet levering af tjenesteydelse	1,1%	1,6%
Forsinket/manglende levering af ydelse	1,1%	1,6%
Andet	1,1%	12,7%
Total	100%	100%

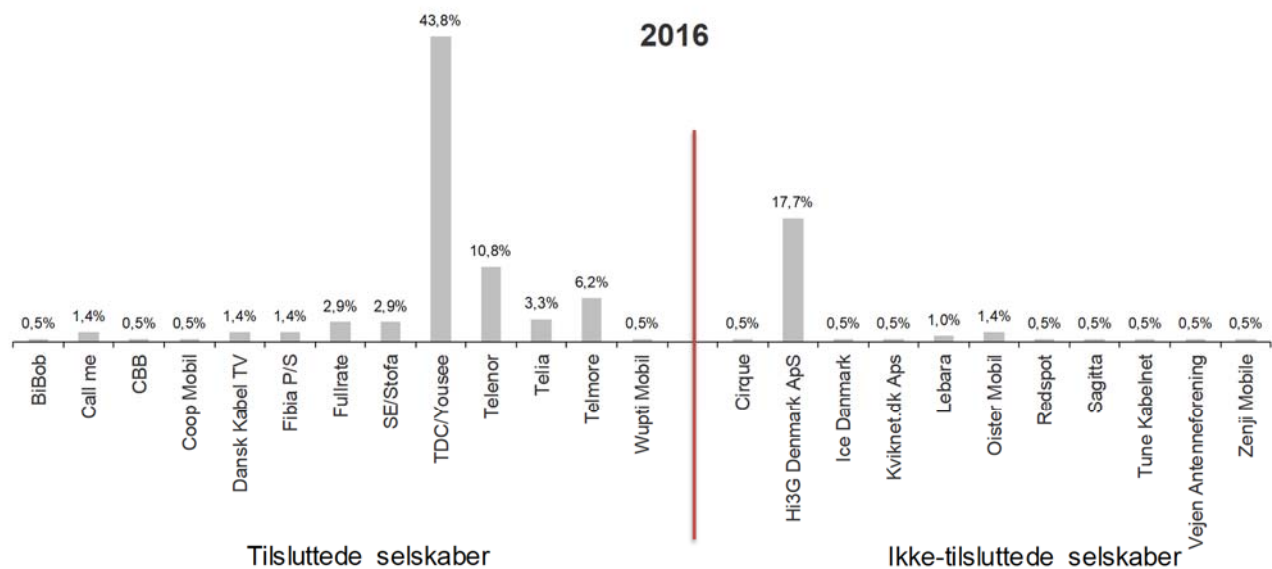
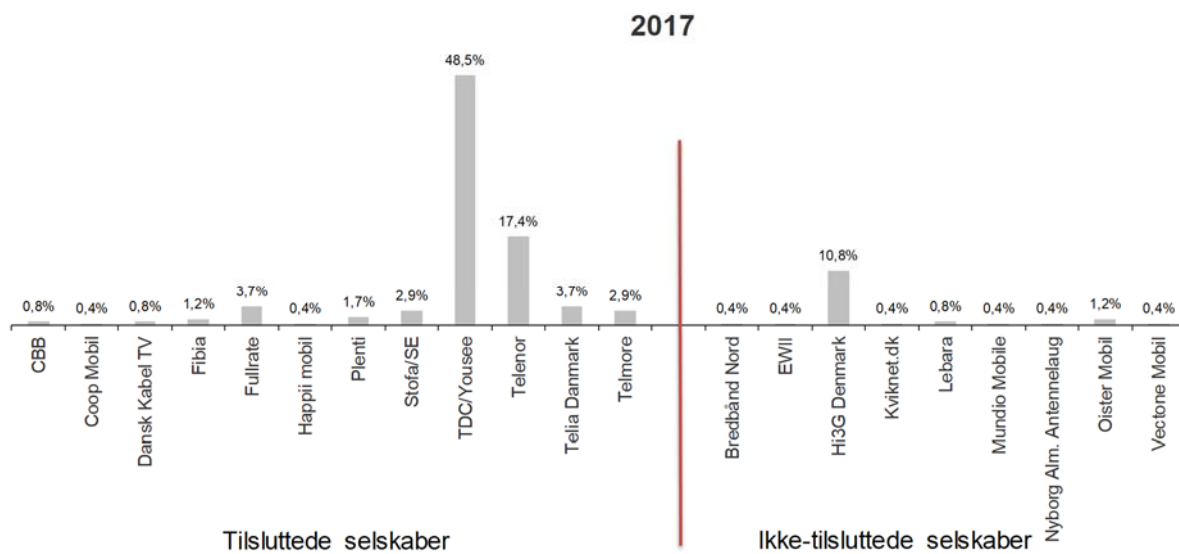
6.6 Fastnet-sager fordelt på klagetema, jf. § 32, stk. 1, nr. 1

	2017	2016
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	30,8%	33,3%
Regningsklage	15,4%	33,3%
Andre gebyrer	15,4%	0,0%
Manglende effektivering af opsigelse	7,7%	6,7%
Portering mellem selskaber	7,7%	6,7%
Mangler ved det leverede	7,7%	0,0%
Sen fakturering (late billing)	7,7%	0,0%
Rykkergebyrer/inkasso/renter	7,7%	0,0%
Forsinket/manglende levering af ydelse	0,0%	6,7%
Tekniker	0,0%	6,7%
Uanmodet levering af tjenesteydelse	0,0%	6,7%
Andet	7,7%	0,0%
Total	100%	100%

6.7 IP-telefoni-sager fordelt på klagetema, jf. § 32, stk. 1, nr. 1

	2017	2016
Mangler ved det leverede	25,0%	54,5%
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	25,0%	9,1%
Manglende effektivering af opsigelse	12,5%	9,1%
Uanmodet levering af tjenesteydelse	12,5%	0,0%
Tekniker	12,5%	9,1%
Regningsklage	12,5%	0,0%
Portering mellem selskaber	0,0%	9,1%
Andet	0,0%	9,1%
Total	100%	91%

7. Afgjorte sager fordelt på teleudbydere



Teleselskabernes markedsandele nedenfor er beregnet efter en beregningsmodel, udarbejdet af Netplan A/S med udgangspunkt i talmateriale fra Erhvervsstyrelsens halvårsstatistik. Der er ikke anført markedsandele for teleselskaber, som ikke indgår i Erhvervsstyrelsens statistikker. Disse, hvis markedsandele er under 3 pct., er derfor udskilt under "Øvrige".
 EI-selskaber, der udbyder teletjenester indgår ikke i Erhvervsstyrelsens opgørelse af markedsandele.

7.1 Teleudbydernes andel i mobil-sager

<i>Hovedselskab m/evt. under- brands</i>	<i>Antal sa- ger</i>		<i>pr. hoved- selskab</i>	Antal sager	%	Selskabernes markedsandel
		%				
HI3G Denmark ApS				29	24,4%	15,0%
3	26	21,8%				
<i>Oister</i>	3	2,5%				
Lebara				2	1,7%	2,2%
TDC A/S				46	38,7%	38,4%
Fullrate	3	2,5%				
TDC	9	7,6%				
Coop Mobil	1	0,8%				
Happii Mobil	1	0,8%				
Plenti	4	3,4%				
Telmore	7	5,9%				
YouSee	21	17,6%				
Telenor A/S				34	28,6%	22,1%
CBB	2	1,7%				
Telenor	32	26,9%				
Telia A/S				6	5,0%	16,3%
Øvrige						
Mundio Mobile				1	0,8%	
Vectone Mobil				1	0,8%	
Hovedtotal				119	100%	

7.2 Teleudbydernes andel i internet-sager

Hovedselskab m/evt. under- brands	Antal sa- ger		Antal sager	%	Selskabernes markedsandel
		%			
			pr. hoved- selskab		
TDC A/S			44	77,2%	49,3%
Dansk Kabel TV	2	3,5%			
Fullrate	2	3,5%			
TDC	8	14,0%			
YouSee	32	56,1%			
Telenor			2	3,5%	5,8%
Telia			2		0,0%
Øvrige					
Bredbånd Nord			1	1,8%	
EWII			1	1,8%	
Fibia			1	1,8%	
Kviknet.dk			1	1,8%	
Stofa A/S			5	8,8%	
Hovedtotal			57	96%	

7.3 Teleudbydernes andel i sager vedr. flere tjenester

Hovedselskab m/evt. under- brands	Antal sa- ger		Antal sager	%	Selskabernes markedsandel
		%			
			pr. hoved- selskab		
Fibia P/S			1	2,0%	
Stofa A/S			1	2,0%	
TDC			43	84,3%	
Fullrate	4	7,8%			
TDC	8	15,7%			
YouSee	31	60,8%			
Telenor			6	11,8%	
Hovedtotal			51	100%	

Der opgøres ikke markedsandele specifikt på denne gruppe sager

7.4 Teleudbydernes andel i sager vedr. fastnet-sager

Hovedselskab m/evt. under- brands	Antal sa- ger		Antal sager	%	Selskabernes markedsandel
		%			
			pr. hoved- selskab		
TDC A/S			8	88,9%	66,2%
TDC	3	33,3%			
Yousee	5	55,6%			
Telenor			1	11,1%	1,3%
Hovedtotal			9	100%	

7.5 Teleudbydernes andel i sager vedr. IP-telefoni-sager

Hovedselskab m/evt. underbrands	Antal sager	%	Selskabernes markedsandel
<i>Antal sager %</i>	<i>pr. hovedselskab</i>		
Fibia	1	20,0%	
Nyborg Almene Antennelaug	1	20,0%	
Stofa	1	20,0%	
Telenor	1	20,0%	
Yousee	1	20,0%	
Hovedtotal	5	100%	

Der opgøres ikke markedsandele specifikt på denne gruppe sager

7.6 Afgjorte sager fordelt på teleudbydere

2017	Total	Heraf indkommet tidligere år	Afvist af formanden	Afvist af nævnet	På nævnsmøde - klager delvist medhold	Forlig - nævnet	Forlig - sekretariatet	På nævnsmøde - klager ikke medhold	På nævnsmøde - klager medhold
%-vis fordeling af afgørelser		-	5,0	3,3	3,7	2,5	33,6	49,4	2,5
Bredbånd Nord	1		1						
CBB	2	2						2	
Coop Mobil	1						1		
Dansk Kabel TV	2	2			1			1	
EWII	1	1						1	
Fibia	3	3					1	2	
Fullrate	9	6		1	2		3	2	1
Happimobil	1	1			1				
Hi3G	26	13	4	1			11	10	
Kviknet.dk	1	1						1	
Lebara	2	1			1		1		
Mundio Mobile	1	1							1
Nyborg Almene Antennelaug	1	1		1					
Oister	3	2					1	1	1
Plenti	4	3			1		1	2	
Stofa/SE	7	6			1		1	5	
TDC	28	22			1		6	21	
Telenor	42	12	5	2		2	26	6	1
Telia	9	6		1			2	6	
Telmore	7	5		1		2	2	2	
Vectone Mobil	1	1							1
Yousee	89	53	2	1	1	2	25	57	1
Total	241	142	12	8	9	6	81	119	6

7.7 Klagevejledning

Teleankenævnet og TI (Teleindustrien i Danmark) har besluttet at sætte fokus på den klagevejledning udbyderne har pligt til at give i henhold til udbudsbekendtgørelsens § 15, nr. 3. Fra og med 1. oktober 2015 følger det tillige og lov om alternative tvistløsning i forbrugerklager § 4, stk. 2, at den erhvervsdrivende har pligt til at give en klar og tydelig klagevejledning på et varigt medie. Pligten er sanktioneret med bøde, ved grove eller gentagne overtrædelser, jf. lovens § 44.

I 16 % af de afgjorte nævnssager har udbyderen ikke givet tilstrækkelig klagevejledning til slutbrugeren. I 2016 var dette tal 20 %.

Disse tal omfatter klager, der har været behandlet af nævnet eller er sluttet som forlig gennem sekretariatet.

Teleselskab	Antal afgjorte sager, fig. 7.6	Sager uden klagevejledning	%-vis andel af afgjorte sager, hvori der ikke er givet klagevejledning til kunden
Kviknet.dk	1	1	100%
Mundio Mobile	1	1	100%
Vectone Mobil	1	1	100%
Plenti	4	3	75%
Lebara	2	1	50%
Stofa/SE	7	3	43%
Fullrate	9	3	33%
Oister	3	1	33%
Telenor	42	10	24%
Telia	9	2	22%
Telmore	7	1	14%
Hi3G	26	3	12%
Yousee	89	8	9%
Bredbånd Nord	1	0	0%
CBB	2	0	0%
Coop Mobil	1	0	0%
Dansk Kabel TV	2	0	0%
EWII	1	0	0%
Fibia	3	0	0%
Happiimobil	1	0	0%
Nyborg Almene Antennelaug	1	0	0%
TDC	28	0	0%
	241	38	16%