

## **Indholdsfortegnelse:**

<b>1) Formandens forord .....</b>	<b>2</b>
<b>2) Oversigt over medlemmer og sekretariatet .....</b>	<b>4</b>
<b>3) Tendenser i Teleankenævnets praksis vedrørende information og oplysning (loyal oplysningspligt) .....</b>	<b>5</b>
<b>4) Praksis - 3G-telefoni - forholdet til købeloven .....</b>	<b>12</b>
<b>5) Fremtidige udfordringer - IP-telefoni og alternative udbydere</b>	<b>14</b>
<b>6) Statistiske oplysninger .....</b>	<b>17</b>

## 1. Formandens forord:

For Teleankenævnets vedkommende blev 2005 – oven på den noget hektiske og lange opstart i 2003 og 2004 – vel nok nærmest det, der kan kaldes for et ordinært driftsår. Der har været en kendelig nedgang i det samlede antal af modtagne sager i sekretariatet, men antallet af sager, der skulle igennem en fuld ankenævnbehandlingsproces, hvilket er den tungeste del af ankenævnets arbejde, har ligget fast på det samme niveau som året før. Det tyder på, at der er kommet et naturligt niveau for, hvilke sager Teleankenævnet skal bedømme - flere sager med ”kød på” og ikke så mange fejlskud. Udviklingen kan også tyde på, at teleselskaberne i deres interne klagebehandling muligvis overvejer forholdene en ekstra gang, inden der træffes afgørelse.

2005 har dog bestemt ikke været et begivenhedsløst år. Ankenævnet oplevede for første gang, at en afgørelse ikke blev efterlevet, hvilket medførte offentliggørelse på [www.teleanke.dk](http://www.teleanke.dk), og anden halvdel af året var stærkt præget af arbejdet med at træffe afgørelse i de første sager vedrørende 3-G telefoni. Afgørelserne var længe undervejs, men det lykkedes – bl.a. på grund af det grundige forberedende arbejde i sekretariatet – at få sagerne afgjort på grundlag af nævnets behandling på et enkelt møde. Formelt er sagerne afgjort i januar 2006, men langt den største del af arbejdet har fundet sted i 2005, hvorfor det forekommer naturligt at omtale afgørelserne her.

Afgørelserne – der også er omtalt andet steds her i årsberetningen – har i øvrigt vist, at Teleankenævnets opgaver bevæger sig i alle dele af forbrugerjuraen, og det er nu slået fast, at produktspørgsmål – og derved mangelsspørgsmål i henhold til købeloven – er et af de fagområder, som ankenævnet tager sig af. En af afgørelserne er i øvrigt blevet indbragt for domstolene, hvilket også er første gang i Teleankenævnets levetid.

I øvrigt vil jeg her benytte anledningen til at fremhæve nævnsmedlemmernes store engagement og interesse omkring nævnsarbejdet. På trods af det ind imellem temmelig store antal sager, der skal forberedes til de enkelte møder, er der altid omhu i vurderingen af den enkelte sag, ligesom den udviste fleksibilitet har været forbilledlig. Nævnsmedlemmer har således p.g.a. forfald lejlighedsvis været nødsaget til at stille op til møder med kort varsel, men da har de gjort dette med smil på læben. Denne positive attitude til ankenævnets virksomhed medvirker til at gøre arbejdet i Teleankenævnet smidigt og effektivt, hvilket forhåbentlig i sidste ende er til gavn for alle ankenævnets interessenter.

Teleankenævnet har også slået sit navn fast internationalt. I løbet af året har sekretariatet således haft gæster fra både Norge, Sverige og Island, der ønskede at vide mere om de erfaringer, Teleankenævnet har gjort sig i forbindelse med etablering af ankenævnet samt om forbrugerklager på teleområdet generelt. Alle tre steder overvejes det at etablere klageorganer efter samme model. Da forholdene i de nordiske lande er beslægtede, kan det ikke udelukkes, at man i fremtiden vil kunne hente inspiration i hinandens afgørelser på forskellige områder, da det jo står fast, at teknologierne og produkterne i vidt omfang er de samme.

I 2004 traf Teleankenævnet afgørelse i en række sager vedrørende downloadning. Her vurderede ankenævnet bl.a., at teleselskabernes informationsindsats vedrørende advarsler mod downloadning ikke havde været tilstrækkelig effektiv. I 2005 har sekretariatet på ny modtaget flere klager vedrørende downloadning. Kommende afgørelser vedrørende dette spørgsmål skal naturligvis

behandles i lyset af de allerede truffne afgørelser. Derved opstår der en interessant vekselvirkning mellem de retningslinier, der udstikkes af ankenævnet via konkrete afgørelser på et område, og så spørgsmålet om, hvorvidt teleselskaberne tilstrækkeligt effektivt følger op i lyset heraf. Det vil arbejdet i det kommende år bl.a. vise.

I øvrigt er netop spørgsmålet om information og vejledning et emne, der jævnligt berøres i Teleankenævnets afgørelser. Da reglerne på dette område spiller en ikke ubetydelig rolle, men meget vanskeligt lader sig sætte på en formel, er der i denne årsberetning lavet en gennemgang af en del af de afgørelser fra Teleankenævnets efterhånden omfangsrige praksis, der berører spørgsmålet. En sådan opsummering kan forhåbentlig være til glæde for alle Teleankenævnets interessenter. God læselyst.

John Lundum  
formand

## **2. Teleankenævnets medlemmer og sekretariat**

### **Medlemmer pr. 31. december 2005**

#### **Formand:**

Landsdommer John Lundum

#### **Medlemmer udpeget af teleudbyderne:**

Christian Voetmann (suppleant Mette Marstrand)  
Marianne Steiness (suppleant Jens Breüner)  
Nicholai Pfeiffer (suppleant Kenneth Jarnit)  
Ann-Louise Hansen (suppleant Mikkel Oxfeldt)  
Lasse Andersen (suppleant Jens Ottosen-Støtt)  
Anne Sveistrup (suppleant Lars Munch Andersen/Mette Eistrøm)  
Henrik Agerbo

#### **Medlemmer udpeget af Forbrugerrådet:**

Anette Høyrup (suppleant Tina Dhanda)  
Karin Ladegaard  
Rut Jørgensen

#### **Sekretariatet pr. 1. januar 2006:**

Direktør xx  
Chefkonsulent xx  
Juridisk sagsbehandler xx  
Juridisk sagsbehandler xx  
Juridisk sagsbehandler xx  
Chefsekretær xx  
Sekretær xx  
Sekretær xx  
Sekretær xx  
Stud.jur. xx  
Stud.jur. xx

### **3. Tendenser i Teleankenævnets praksis vedrørende information og oplysning (loyal oplysningspligt)**

Teleankenævnet har snart bestået i 3 år, og på visse områder kan der nu skimtes et mønster i ankenævnets vurderinger.

Ét af de områder, ankenævnet jævnligt har berørt, er spørgsmålet om teleselskabernes pligt til at vejlede og informere, eller det som i juridisk teori kaldes loyal oplysningspligt.

Indledningsvis bemærkes, at grundlaget for og omfanget af den loyale oplysningspligt, der bl.a. er lovfæstet i markedsføringslovens § 3 og købelovens § 76, stk. 1, nr. 3, er beskrevet fyldigt i teorien, og at denne retsgrundsætning betegnes med lidt varierende sprogbrug (oplysningspligt, omsorgspligt, vejledningspligt, loyalitetspligt og frarådningspligt).

Der vil ikke blive foretaget nogen nærmere gennemgang af teorien på dette sted, men det kan konstateres, at kravet om loyalitet antages at gælde i forbindelse med aftalers indgåelse, til brug for vurdering af, om en aftale skal indgås eller ej, og under aftalens løbetid (efterfølgende), f.eks. ved formidling af eller udformning af brugsanvisninger til produkter. Ved komplicerede retsforhold/produkter antages pligten til gensidig loyalitet endog at skærpes. Den efterfølgende loyalitetspligt er i øvrigt i familie med de hensyn, der også varetages af aftalelovens § 36.

Teleankenævnet har i flere afgørelser begrundet resultatet med teleselskabets manglende eller utilstrækkelige information, og de trufne afgørelser berører både forholdene på tidspunktet for aftalens indgåelse og efterfølgende under en aftales løbetid.

I det følgende gennemgås ankenævnets afgørelser på forskellige konkrete områder, og praksis søges sammenfattet. Det må imidlertid erindres, at de trufne afgørelser vedrører situationer, der forelå på det tidspunkt, hvor klagen blev indgivet. Praksis i teleselskaberne kan derfor have ændret sig, ligesom standarderne for, hvad der må anses at være alment bekendt, særligt i relation til de teknologiske muligheder og risici på området, naturligvis rykker sig i takt med udviklingen.

Endvidere henledes opmærksomheden på, at gennemgangen nedenfor er foretaget med særlig fokus på spørgsmålet om vejledning og oplysning. Der kan derfor også være andre juridiske aspekter af de omtalte afgørelser, der ikke er fremhævet her.

#### **1. Loyal oplysningspligt i forbindelse med aftalens indgåelse**

##### **Vejledning om valg af det rigtige abonnement.**

Teleankenævnet har i et par afgørelser beskæftiget sig med spørgsmålet om, hvorvidt et teleselskab kan ifalde ansvar for ikke at have vejledt og informeret en forbruger om, hvilken type af abonnement der må antages at passe bedst til kundens behov og forbrugsmønstre. Spørgsmålet er særligt opstået i forbindelse med abonnementsaftaler vedrørende dataforbrug, men kan antageligvis også opstå i relation til andre produkter.

Som udgangspunkt er der naturligvis en grænse for, hvor langt et teleselskabs ansvar kan række i relation til en egentlig pligt til at krydsforhøre en forbruger ved indgåelsen af en aftale om hans eller hendes påtænkte anvendelse af produktet og sædvanlige forbrugsmønstre.

Imidlertid har Teleankenævnet som nævnt berørt spørgsmålet i konkrete afgørelser.

I j.nr. 10.13-0324-05\*, der vedrørte et løbsk dataforbrug i et 3G-abonnement, tog nævnet udgangspunkt i, at forbrugets størrelse (ca. 12.500 kr. på en måned) lå ud over, hvad der måtte anses for at være sædvanligt og forventeligt for en forbruger, og at forbrugets størrelse havde ligget helt uden for de forestillinger om dataforbrug, som klager havde haft på tidspunktet for aftalens indgåelse.

Herefter bemærkedes det, at indklagede vedrørende dataforbrug havde markedsført to forskellige abonnements typer – et med forbrugsafregning og et flat rate produkt til 799 kr. pr. måned. Vedrørende sidstnævnte havde indklagede i sin markedsføring fremhævet, at dette abonnement henvendte sig til kunder, der havde et stort dataforbrug. Nævnet fandt derfor, at indklagede havde været vidende om, at et forbrugsafregnet abonnement ikke var egnet til et højt dataforbrug. På baggrund heraf og under hensyntagen til, at der bestod et åbenbart misforhold mellem det faktum, at indklagede på markedsmæssige vilkår kunne tilbyde et flat rate-abonnement til 799 kr. pr. måned, og den mellem parterne indgåede aftale om afregning efter forbrug, der medførte et krav på 12.500 kr. for en måned, fandt nævnet, at indklagedes vejledning og information om valg af det rette abonnement, herunder om konsekvensen af de enkelte abonnementsformer, havde været mangelfuld. Det aftalte vederlag fandtes herefter at skulle nedsættes jf. aftalelovens § 36, jf. § 38 c.

Synspunktet må vel forstås således, at såfremt klageren ved aftalens indgåelse havde været bedre oplyst, havde hun muligvis valgt en anden abonnements type eller afholdt sig fra at benytte sit abonnement i det registrerede omfang. Det er dog værd at bemærke, at nævnet lagde vægt på, at der dels var tale om et eksorbitant højt forbrug, dels var tale om, at der bestod et åbenbart misforhold mellem den pris, klager skulle betale, for den samme ydelse under de to forskellige abonnements typer (forbrugsafregning ctr. flat rate).

I den konkrete sag bemærkede nævnet i øvrigt mere generelt, at det efter omstændighederne kan påhvile en teleudbyder at vejlede og oplyse sine kunder om, hvor meget dataforbrug der knytter sig til benyttelsen af en bestemt service (f.eks. internetradio, web-kamera, downloadning af TV-programmer osv.), samt hvilke abonnementsformer der må anses for bedst egnede til de forskellige services. Førstnævnte er et eksempel på, at det formentlig endnu ikke kan anses for almindeligt kendt, hvor mange bits og bytes der løber igennem ledningerne, når man bevæger sig i cyberspace. Om nogle år vil vurderingen muligvis falde anderledes ud.

I praksis vil det i øvrigt måske være nemmest at oplyse forbrugerne om, hvilke abonnementer der ikke er egnet til det helt voldsomme dataforbrug.

I j.nr. 12.12-0279-05 gjorde klager gældende, at det havde været bestemmende for hendes valg af internetabonnement, at dette var egnet til brug af web-camera i forbindelse med chat på internettet. Da abonnementet var begrænset til 1000 Megabytes pr. måned, blev kontoen opbrugt langt hurtigere, end klager havde forventet, hvorfor klager ville hæve den indgåede aftale.

Nævnet foretog bl.a. en gennemgang af indklagedes beskrivelse af det pågældende produkt og bemærkede, at der i teksten fremgik en række vejledende eksempler på, hvad 1000 Megabytes rækker til, navnlig at det vedrørende down-/upload af billeder fremgik, at det pågældende produkt

\*Sagen er af indklagede indbragt for domstolen.

”kan sende 1.000 (ferie)billeder hver måned”. Da brug af web-kamera forbrugsmæssigt langt oversteg dette billedforbrug, vurderede nævnet, at det burde have stået klager klart, at det omtvistede abonnement var uegnet til brugen af web-kamera. Klager fik derfor ikke medhold, da indklagede allerede ved aftalens indgåelse havde informeret om produktets (begrænsede) anvendelsesmuligheder på det pågældende område.

J.nr. 10.13-0289-05 drejede sig om et mobilabonnement vedrørende 3-G telefoni. Indklagede havde indgået en aftale med klager på trods af, at indklagedes netværk ikke dækkede på klagers bopæl. Klager havde derfor vanskeligt ved at benytte sig af indklagedes produkt og oplevede mange fejl og driftsforstyrrelser. Indklagede havde i sine abonnementsvilkår taget et generelt forbehold for, at indklagedes netværk var under udbygning. Nævnet fandt dog, at det pågældende vilkår alene indeholdt en række faktiske oplysninger om indklagedes ydelse og ikke som sådan var et egentligt aftalt vilkår mellem parterne. Nævnet fandt herefter ikke, at indklagede havde sandsynliggjort, at indklagede ved aftaleindgåelse havde iagttaget sin loyale oplysningspligt, der efter nævnets opfattelse tillige pga. de særlige forhold vedrørende indklagedes netværk var skærpet. Klager fik derfor medhold i, at hun p.g.a. væsentlige mangler ved det leverede kunne ophæve den indgåede aftale.

### **Sammenfatning:**

Den første af de omtalte afgørelser vedrører den for teleselskaber vel meget sædvanlige situation, at selskabet kan tilbyde forskellige abonnementer på forskellige vilkår vedrørende den samme produkttype. Nævnet har som udgangspunkt lagt vægt på, at der dels var tale om et *eksorbitant højt beløb, der blev opkrævet*, dels var tale om, at der bestod et *åbenbart misforhold* mellem den pris, klager skulle betale for den samme ydelse under de to forskellige abonnementstyper. Der skal altså en del til, før et selskab kan ifalde ansvar for ikke at have vejledt i en tilsvarende situation.

Nævnet synes dog også at have lagt en vis vægt på, at selskabet vedrørende det billige produkt havde valgt at beskrive dette som et produkt for den, der havde et højt dataforbrug, hvorimod det forbrugsafregnede produkt ikke var fremhævet som hverken det ene eller det andet.

Således kunne det tyde på, at såfremt en abonnementsform fremhæves som bedst egnet til et specifikt formål, kan det få en afsmittende effekt, hvis der ikke for andre abonnementsformer er en tilsvarende beskrivelse. I det hele synes det at kunne begrænse et muligt ansvar for teleselskaberne, hvis de forskellige abonnementsformer og produkter ud over en tekniske beskrivelse vedrørende kvalitet, hastighed m.v., også beskrives på en måde, så det fremstår klart, hvilket forbrugsmønster, de egner sig bedst til.

Dette var situationen i den anden afgørelse, hvor teleudbyderen ved en række eksempler på, hvad det pågældende abonnement kunne, netop ikke pådrog sig noget ansvar for klagerens urigtige forudsætninger om abonnementet.

I øvrigt berører begge disse afgørelser det faktum, at det formentlig ikke i almindelighed kan lægges til grund, at en gennemsnitsforbruger (endnu) er ganske bekendt med bits og bytes og diverse forkortelser som MB, GB osv., ligesom han eller hun måske også ofte har vanskeligt ved at vurdere, hvor stor en datamængde en given service kræver. F.eks. vil det måske komme bag på personer, der tænker i baner af den gode gamle batteridrevne transistorradio, at dataforbruget ved at lytte til radio på internettet er ganske voldsomt, eller at det at se f.eks. sin yndlings TV-serie på internettet kan løbe op i en betydelig sum.

Endelig synes den sidste afgørelse blot at fastslå det almindelige princip om, at særlige eller byrdefulde omstændigheder ved et produkt/abonnement i almindelighed skærper kravene til, hvilken information et teleselskab skal give på tidspunktet på aftalens indgåelse, samt til, på hvilken måde informationer skal gives. Navnlig synes det ikke at være tilstrækkeligt at informere om sådanne særlige forhold i abonnementsvilkårene.

## **2. Loyal oplysningspligt under aftalens løbetid**

Visse oplysninger skal meddeles og foreligge, før der indgås en aftale, således at de kan indgå i beslutningsgrundlaget med hensyn til, om der skal indgås en aftale eller ikke. Andre oplysninger kan efter omstændighederne meddeles efterfølgende, f.eks. vejledning i brugen af et produkt i en brugsanvisning. En brugsanvisning skal være klar, let forståelig samt afpasses det pågældende produkt.

Det bemærkes i øvrigt, at det antages, at den loyalitetsforpligtelse, der påhviler parterne, skærpes efter aftalens indgåelse.

Spørgsmålet om loyal oplysningspligt under en aftales løbetid har i nævnets arbejde navnlig vist sig i to situationer. Dels vedrørende spørgsmålet om der forelå tilstrækkelig vejledning i den korrekte anvendelse af en mobiltelefons funktioner, dels vedrørende spørgsmålet om et teleselskabs pligt til at gribe ind i tilfælde af eller advare eksisterende kunder mod diverse utilsigtet forbrug.

### **Vejledning om korrekt anvendelse – advarsler om utilsigtet brug**

Teleankenævnet traf i 2004 afgørelse i en række sager vedrørende utilsigtede regelmæssige dataopkald i forbindelse med, at klagerne ved et uheld eller fejlagtigt havde opsat mobiltelefonens e-mail klient til at søge efter indkomne e-mails. Se j.nr. 10.10-0067-03 og 10.10-1052-03. Ankenævnet lagde vægt på, at der var tale om en kompliceret funktion, at den utilsigtede brug havde ført til et usædvanligt højt forbrug, at klagerne ikke havde modtaget nogen modydelse af værdi for de foretagne opkald, samt på, at klagerne ofte ikke havde mulighed for at konstatere disse forhold før ved modtagelsen af den efterfølgende regning. På baggrund heraf fandt nævnet, at teleudbyderne mere tydeligt burde have informeret både om opsætning og deaktivering af e-mailklientfunktionen samt om risikoen for utilsigtet/fejlagtig opsætning af denne.

Ankenævnet var i øvrigt inde at vurdere, at det var teleselskaberne, der hæftede for denne manglende information, uagtet at ansvaret måtte antages også at kunne pålægges producenterne af de pågældende mobiltelefoner, der måske endog var nærmest til at have løst problemerne. Ankenævnet lagde vægt på, at teleselskaberne solgte de pågældende mobiltelefoner sammen med mobilabonnementer. Derved kunne ankenævnet også vurdere forholdene vedrørende selve mobiltelefonen (produktet) og ikke alene abonnementet (tjenesteydelsen).

Afgørelserne er i øvrigt fyldigt beskrevet i Teleankenævnets årsberetning for 2004.

Et andet område, hvor Teleankenævnet har behandlet spørgsmålet om teleselskabernes pligt til at informere om risikoen for utilsigtet brug, er spørgsmålet om lange utilsigtede opkald til internettet (hængende opkald). Årsagen til sådanne opkald er sandsynligvis ændring af opsætningen (fejlkonfiguration) af pc-udstyr eller modem.



Teleankenævnet har som udgangspunkt behandlet denne typer af klager som regningsklager og har ved afgørelsen lagt vægt på, at det som udgangspunkt er abonnenten, der hæfter for det registrerede forbrug, så længe teleselskabets interne undersøgelser ikke har vist tegn på fejl eller uregelmæssigheder. Abonnenten bærer derfor selv ansvaret for, at hans eller hendes udstyr er opsat og betjent korrekt, idet udstyret hverken er leveret eller opsat af teleselskabet.

Ankenævnet har ikke vurderet, at teleselskaberne under disse omstændigheder har haft en selvstændig pligt til at informere om korrekt betjening og brug af det pågældende udstyr. Se j.nr. 12.01-0091-03.

Ankenævnets holdning er dog efterfølgende blevet påvirket af, at ankenævnet i konkrete sager har konstateret, at omstændighederne har været lidt anderledes end i den ovenfor beskrevne situation. Ankenævnet har således konstateret en række omstændigheder, der har påvirket vurderingen af, om og i hvilket omfang teleselskaberne har kunnet pålægges en pligt til eksplicit at vejlede om risikoen for hængende opkald samt anviser mulige løsninger på problemet. I j.nr. 12.01-0697-04 var der tale om, at teleselskabet faktisk var leverandør af det modem, der muligvis kunne være en medvirkende årsag til, at der opstod hængende opkald. I den konkrete sag var der dog usikkerhed med hensyn til, hvem der havde installeret modemmet, og der var endvidere ikke umiddelbar tidsmæssig sammenhæng mellem ibrugtagningen og så de pludseligt opståede hængende opkald. Ankenævnet fandt derfor ud fra en konkret vurdering ikke, at indklagede skulle hæfte for manglende information og vejledning vedrørende risikoen for hængende opkald.

I j.nr. 12.01-1840 var situationen den, at klager i flere på hinanden følgende regningsperioder havde et usædvanligt højt internetforbrug, og at årsagen sandsynligvis var en række ikke-korrekt nedkoblede opkald. Klager havde på et tidspunkt rettet henvendelse til indklagede og havde anmodet om hjælp til at sikre, at kald blev nedkoblet korrekt. Ankenævnet lagde til grund, at den information, klager herefter havde fået, måtte anses for at være utilstrækkelig, da klager ikke havde modtaget præcis og detaljeret information om, hvordan han kunne løse problemet. Ankenævnet fandt derfor, at indklagede, da det høje forbrug tilsyneladende fortsatte, ikke havde opfyldt sin loyale oplysningspligt over for klager, hvorfor indklagedes vederlag i en enkelt fakturaperiode skulle nedsættes til et gennemsnitsforbrug.

Ankenævnet udtalte i øvrigt generelt, at ”forbrugere i sager om hængende opkald efter ankenævnets opfattelse har meget ringe mulighed for på forhånd at vurdere risikoen for hængende opkald samt for at finde ud af, hvordan denne risiko kunne forebygges eller afhjælpes. Det er endvidere væsentligt for forbrugerne at få spørgsmålet om eventuelt ansvar for de involverede professionelle erhvervsdrivende prøvet. I den forbindelse skal Teleankenævnet bemærke, at det af indklagedes udtalelse i nærværende klagesag fremgår, at indklagede sidder inde med en viden om, hvad der f.eks. kan generere lange hængende opkald. Teleselskaberne vil derfor efter Teleankenævnets vurdering ofte kunne medvirke til at forbedre forbrugernes situation på dette punkt, hvilket vil være hensigtsmæssigt.”

### **Vejledning om udefra kommende risici**

I 2004 traf teleankenævnet endvidere afgørelse i en række sager – bl.a. j.nr. 11.01-0634-04 og 11.14-1150-04 – vedrørende downloadning. Årsagen til klagerne vedrørende downloadning var, at klagerne i forbindelse med surfing på internettet utilsigtet havde fået et opkalds-program installeret

på deres pc, der omdirigerede opkald fra pc'en fra klagernes internetleverandør til dyre udenlandske destinationer via klagernes fastnetleverandør.

Ankenævnet noterede sig, at nogle af selskaberne i betydelig grad havde informeret om risikoen for downloadning, hvorimod andre selskaber havde været mere tilbageholdende. Uanset de tiltag de indklagede havde foretaget i forskelligt omfang for at begrænse risikoen for downloadning af opkalds-programmer og for at informere om risikoen herfor, var det Teleankenævnets opfattelse, at ingen af de indklagede i tilstrækkeligt omfang havde orienteret om den fortsatte risiko for downloadning og om muligheden for at begrænse denne risiko. På den anførte baggrund fandt Teleankenævnet det urimeligt og stridende mod redelig handle måde i medfør af abonnementsvilkårene at opkræve betaling for de påklagede opkald, jf. aftalelovens § 38c, jf. § 36.

Ankenævnets praksis på dette område betyder således, at ankenævnet lægger vægt på, at selskaberne tilbyder en dækkende voksenspæringsordning, som så vidt muligt inkluderer alle de destinationer, som selskabet positivt har kendskab til indebærer en risiko for ufrivillig downloadning. Vedrørende et enkelt teleselskab, der bevidst havde undladt at spærre for problematiske destinationer, som de øvrige operatører havde spærret for, og som udbyderen havde kendskab til, fandt ankenævnet, at det pågældende selskab måtte være underlagt en skærpet oplysningsforpligtelse. Se bl.a. j.nr. 12.01-0267-03.

Afgørelserne er fyldigt beskrevet i Teleankenævnets årsberetning for 2004.

### **Sammenfatning:**

I de nævnte eksempler vedrørende håndtering af informationspligten under en aftales løbetid synes fællesnævneren for ankenævnets vurdering at være den viden – konkret eller generel – teleselskabet besidder. Dette være sig viden om den benyttede teknologi eller viden om forskellige risici ved brugen af de pågældende produkter. Ankenævnet har således ved f.eks. downloadning lagt vægt på, hvornår en given viden er opstået i teleselskaberne, og hvordan og hvornår denne viden er blevet formidlet til kunderne i form af information eller advarsler. Det samme gør sig sådan set gældende vedrørende hængende opkald. Ankenævnet har således fremhævet, at der findes en viden om denne problemstilling i teleselskaberne, selv om ankenævnet har været tilbageholdende med at lade teleselskaberne bære ansvaret for manglende information om, hvordan man undgår utilsigtede hængende opkald, medmindre teleselskaberne ved sin handle måde har pådraget sig et ansvar for den manglende information jf. ovenfor. Men også uden for disse særlige situationer kan det vel ikke udelukkes, at en viden om særlige risici over tid vokser til et sådant niveau, at det må anses for naturligt og hensigtsmæssigt, at teleselskaberne bør informere særskilt herom. Det generelle niveau i branchen synes også at kunne spille en rolle.

Endelig er afgørelserne vedrørende e-mailklienten samt de afgørelser, hvor et teleselskab har leveret f.eks. et modem i forbindelse med en internetopkobling, eksempler på, at teleudbyderne også har et vist ansvar for information om betjeningen (brugsvejledning) af de produkter, de formidler sammen med abonnementsaftaler. En betjeningsvejledning må naturligvis tilpasses det pågældende produkt samt tilpasses de målgrupper, produktet retter sig mod.

### **Konklusion:**

Forskelligheden i de nævnte afgørelser viser, at spørgsmålet om loyal oplysningspligt spiller en rolle på alle områder af ankenævnets virksomhed, og at der for så vidt stilles krav om, at teleselskaberne ved markedsføringen indtænker forbrugernes behov og tænker ”på tværs” i det store

udbud af produkter. Ligeledes stilles der krav om, at teleselskaberne ind imellem omsætter deres professionelle viden om, ”hvad der rører sig” i praktisk information til deres kunder. Sidst, men ikke mindst, er standarderne for loyal oplysningspligt et område i konstant udvikling i takt med al anden udvikling. Der synes derfor ikke at være grund til at antage, at temaet kommer til at spille en mindre rolle i fremtiden.

## 4. Praksis – 3-G telefoni – forholdet til købeloven

Teleankenævnet har i 2005 behandlet de første klagesager vedrørende 3-G telefoni. Der er formelt truffet afgørelser i de behandlede klager i januar 2006, men da langt den største del af arbejdet med sagerne har fundet sted i 2005, omtales de i denne årsberetning.

Afgørelserne har overordnet behandlet to forskellige problemstillinger. Dels spørgsmål om dårlig netværksdækning/ driftsforstyrrelser i software og/eller hardware i 3-G mobiltelefoner (utilfredsstillende levering), dels løbsk 3-G dataforbrug.

Afgørelserne er offentliggjort og omtalt på Teleankenævnets hjemmeside [www.teleanke.dk](http://www.teleanke.dk). Afgørelserne vil derfor ikke blive gennemgået i detaljer vedrørende alle forhold her.

Imidlertid rummer afgørelserne et par interessante og principielle aspekter i relation til købelovens anvendelse på klager omfattet af Teleankenævnets kompetence samt spørgsmålet om den væsentlighedsvurdering, der må foretages, såfremt en ydelse anses for mangelfuld.

### Forholdet til købeloven

Som udgangspunkt har Teleankenævnet kompetence til at behandle klager over teletjenester. En teletjeneste anses som en tjenesteydelse, og købelovens bestemmelser kan derfor normalt ikke finde direkte anvendelse på en vurdering af, om en tjenesteydelse må anses for mangelfuld eller ej.

Imidlertid er 3-G afgørelserne vedrørende spørgsmålet om utilfredsstillende levering principielle for så vidt angår vurdering af, i henhold til hvilke regler spørgsmålet om mangler kan bedømmes.

Det viste sig i de behandlede klagesager, at det var karakteristisk, at indklagede havde indgået aftale om salg af et abonnement og en mobiltelefon samtidig, da det var af afgørende betydning for benyttelse af 3-G tjenesterne, at den pågældende mobiltelefon understøttede 3-G.

Endvidere blev det i sagerne vedrørende utilfredsstillende levering lagt til grund, at det var uklart, om de af klagerne oplevede fejl og uregelmæssigheder hidrørte fra de pågældende mobiltelefoner (produktet) eller indklagedes net og teletjenesten/abonnementet (tjenesteydelsen).

Teleankenævnet fandt, at abonnement (tjenesteydelse) og telefon (vare) i de konkrete sager var hinandens forudsætninger for den fulde anvendelse af de særlige 3-G produkter. Derfor måtte abonnement og mobiltelefon i de enkelte sager vurderes som én enkelt integreret ydelse. Herved lagde ankenævnet bl.a. vægt på, at de pågældende mobiltelefoner, der er påkrævet for at understøtte mobilt bredbånd, blev formidlet af indklagede samtidig med indgåelsen af abonnementsaftalen.

Teleankenævnet vurderede derfor i denne gruppe af sager, at køb af et abonnement og en mobiltelefon måtte betragtes som en samlet ydelse, hvorfor nævnet traf beslutning om, at købeloven kunne anvendes direkte på den samlede aftale.

### Ny teknologi – skærpet væsentlighedsvurdering

Efter således at have vurderet at den samlede aftale skulle vurderes i henhold til købeloven, skulle ankenævnet herefter tage stilling til, om de pågældende ydelser måtte anses for mangelfulde, og hvilke konsekvenser mangler i givet fald skulle have for aftaleforholdet.

På baggrund af det af klager og indklagede oplyste fandt ankenævnet, at de konkret oplevede fejl og uregelmæssigheder måtte kategoriseres som mangler i henhold til købeloven.

Spørgsmålet var herefter, om manglerne måtte anses for så væsentlige, at de kunne begrunde en ophævelse eller opsigelse af den indgåede aftale.

Det kom her til at spille en rolle, at indklagedes produkter anvender en ny teknologi, og som sådan stadig befinder sig i en udviklingsfase. F.eks. er indklagedes netværk endnu ikke udbygget fuldt ud.

Et flertal i ankenævnet bemærkede på baggrund heraf, at 3-G teknologien i Danmark må vurderes som relativt ny og fortsat i udviklingsfasen, hvilket kunderne i de konkrete sager efter ankenavnets opfattelse var eller burde være klar over. Under disse omstændigheder måtte der stilles strenge krav til mængden og arten af driftsforstyrrelser, hvis disse skulle kunne begrunde en ophævelse eller opsigelse af aftalen under henvisning til væsentlige mangler købelovens § 78, stk. 1, nr. 4. Væsentlighedsvurderingen er altså på dette område i Teleankenavnets praksis skærpet.

Ankenævnet vurderede dog på den anden side, at der ikke i abonnementsvilkår helt generelt kan tages forbehold for, at et produkt er under udvikling. Der vil således altid skulle foretages en konkret mangelsvurdering, når det skal afgøres, hvilke beføjelser der kan gøres gældende ved konstaterede mangler, selv om væsentlighedsvurderingen på dette område er skærpet.

## 5. Fremtidige udfordringer – IP-telefoni og alternative udbydere

Teleområdet må anses for at være et erhvervsområde, der er præget af en meget hastig teknologisk udvikling, hvilket naturligvis præger Teleankenævnets virksomhed. I løbet af 2005 har Teleankenævnet stiftet bekendtskab med en række nye områder for det første i de modtagne klager, men også, og ikke mindst, i sekretariatets telefoniske rådgivning og vejledning.

Særligt to emner har trængt sig på, og afspejler sandsynligvis en aktuel udviklingstendens, hvorfor disse emner også i de kommende år må forventes at spille en rolle.

### **IP-telefoni:**

I 2005 modtog Teleankenævnet de første klager vedrørende IP-telefoni, og ankenævnet har truffet afgørelse i en enkelt sag, der vedrørte denne teknologi. Da afgørelsen ikke vedrørte IP-telefoni som teknologi, og i øvrigt var meget konkret begrundet, har ankenævnet dog ikke fundet anledning til at offentliggøre den.

IP-telefoni markedsføres i forskellige varianter og kombinationer mellem internetapplikationer og traditionel telefoni. Der kan derfor tænkes at opstå forskellige teoretiske diskussioner om, hvorledes IP-telefoni skal kategoriseres i forhold til traditionelle telefonitjenester ud fra reguleringen af området.

Disse spørgsmål har dog ikke endnu givet udslag i konkrete klager.

Meget tyder derimod på, at IP-telefoni for almindelige forbrugere både opleves og anvendes som traditionel telefoni, uanset at IP-telefoni ofte kræver tilkobling af ekstraudstyr til både telefon og PC.

At den almindelige forbruger således ikke sondrer mellem traditionel telefoni og nye teknologier, afspejler sig således i de temaer, der har ført til klager i Teleankenævnet. De modtagne klager har typisk drejet sig om almindelige aftaleretlige spørgsmål, som f.eks. fortolkning af vilkår, samt spørgsmål om indgåelse og ophævelse af aftaler.

Der kan dog muligvis spores en svag tendens til, at det er overraskende for nogle forbrugere, at IP-telefoni i vidt omfang er baseret på en anden teknologi end traditionel telefoni, og at kvaliteten af de leverede ydelser dermed ikke nødvendigvis hverken kan eller skal sammenlignes med kvalitetsstandarderne for traditionel telefoni. Det kan dog ikke helt udelukkes, at nogle klager afspejler startvanskeligheder i forbindelse med den involverede nye teknologi.

### **Alternative udbydere:**

I løbet af 2005 har Teleankenævnet – navnlig i den telefoniske rådgivning – modtaget et stigende antal henvendelser vedrørende et forhold, der samlet og måske lidt populært kan kaldes ”alternative udbydere”. Således modtager sekretariatet jævnligt henvendelser fra forbrugere, der enten direkte eller via f.eks. en boligforening har indgået aftale om levering af telefoni og/eller internet med udbydere, der har specialiseret sig i levering til særlige grupper af forbrugere, - f.eks. typisk en boligforening eller et antennelav.

Der kan ikke telefonisk gives et klart og entydigt svar på, hvem der bærer ansvaret og hvem en klager således skal henvende sig til. Dette skyldes navnlig, at det fulde aftalegrundlag først må klarlægges, inden det kan afgøres, hvem der f.eks. leverer den pågældende teleydelse, og om der dermed overhovedet er tale om en teleudbyder, idet ankenævnets kompetence i henhold til vedtægterne indskrænker sig til udbydere af teletjenester.

Teleankenævnet har i 2005 truffet afgørelse i en enkelt sag vedrørende dette spørgsmål (j.nr. 12.15-0838-04 - offentliggjort). Tvisten tog udgangspunkt i, hvad der måtte anses for at være omfattet af en aftalt internetydelse. Før nævnet kunne tage stilling til dette spørgsmål, måtte nævnet vurdere, om indklagede skulle anses for at være en teleudbyder omfattet af nævnets kompetence.

Denne vurdering afhænger af en række momenter, herunder:

- Om indklagede udbyder teletjenester på et kommercielt grundlag
- Om indklagede udbyder teletjenester til en ikke på forhånd afgrænset kreds (offentlige telenet)

Indklagede var et antennelav, der bl.a. udbød flat rate internet og havde ca. 2000 tilsluttede brugere. Teleankenævnet kom ud fra en konkret vurdering frem til, at indklagede måtte vurderes som en teleudbyder omfattet af ankenævnets kompetence. Indklagede har efterfølgende meddelt ankenævnet, at indklagede ikke er enig i den trufne afgørelse, og at indklagede derfor har valgt ikke at efterleve afgørelsen.

En anden problemstilling, Teleankenævnet har stiftet bekendtskab med, er levering af teleydelser til f.eks. boligforeninger og andelsforeninger.

Her er det for den enkelte forbruger (slutbruger) – for at kunne afgøre hvem der kan klages over og klages til - nødvendigt at gøre sig klart, hvem der må anses for aftalparter i forholdet, da der kan tænkes forskellige aftalekonstruktioner, hvilket kan få betydning for forbrugerens stilling i sidste ende.

F.eks. har sekretariatet ofte fået oplyst, at det f.eks. er en andelsforening, der står som kontraktspart med teleudbyderen. Dette rejser naturligvis spørgsmålet, hvem den enkelte andelshaver herefter kan rejse et krav mod – teleudbyderen eller andelsforeningen.

Ligeledes kan der i boligforeninger opstå spørgsmål om, hvorledes og mellem hvem tvister skal løses. Ofte indgås aftale om levering af teleydelser mellem boligforeningen og teleudbyderen, hvorimod ansvaret for service og vedligeholdelse kan henhøre under en særskilt serviceleverandør.

Endvidere kan det ikke udelukkes, at f.eks. tvangsmæssig installation af og betaling til stik til telefoni og internet må anses for at være en integreret del af en lejeaftale, hvorfor eventuelle tvister også henhører under det lejeretlige klagesystem og boligretterne. Spørgsmålet er som nævnt uafklaret i relation til levering af teleydelser.

Endelig er det i de beskrevne situationer ofte en forudsætning for levering af teleydelserne, at de enkelte andels- eller boligforeninger får installeret lokalt udstyr (central). Dette udstyr er ofte leveret og installeret af en tredje part. Når en forbruger oplever knas på linien og fejlmelder forholdet, er spørgsmålet herefter, hvor fejlen er opstået, og hvem der skal bære ansvaret for at

udbedre denne fejl, herunder om fejlen befinder sig i eller uden for det lokalt installerede udstyr. Her kan der opstå en kollision mellem den, der rekvirerer et teknikerbesøg (f.eks. teleudbyderen, hvis forbrugeren har fejlmeldt linien overfor denne), og så den, inden for hvis ansvarsområde fejlen konstateres (f.eks. boligforeningen, hvis fejlen befinder sig i det lokalt installerede udstyr).

Det er indtrykket, at dette område rummer en række nye spørgsmål, der ikke lader sig besvare uden nærmere undersøgelse af f.eks. boligforeningens vedtægter og generalforsamlingsprotokollater. Det forventes, at ankenævnet i 2006 vil blive stillet over for spørgsmål på området. Imidlertid er det også indtrykket, at mange tvister finder deres løsning lokalt mellem de involverede parter.

Sammenfatningen på dette hastige kig i krystalkuglen synes i høj grad at være, at på trods af at ankenavnets virksomhed er bagudrettet, idet klager indgives vedrørende forhold og aftaler, der allerede har foreligget og allerede er indgået, så viser det sig, at nye forretningsmodeller og nye teknologier alligevel hurtigt afspejler sig i ankenavnets arbejde og virksomhed.



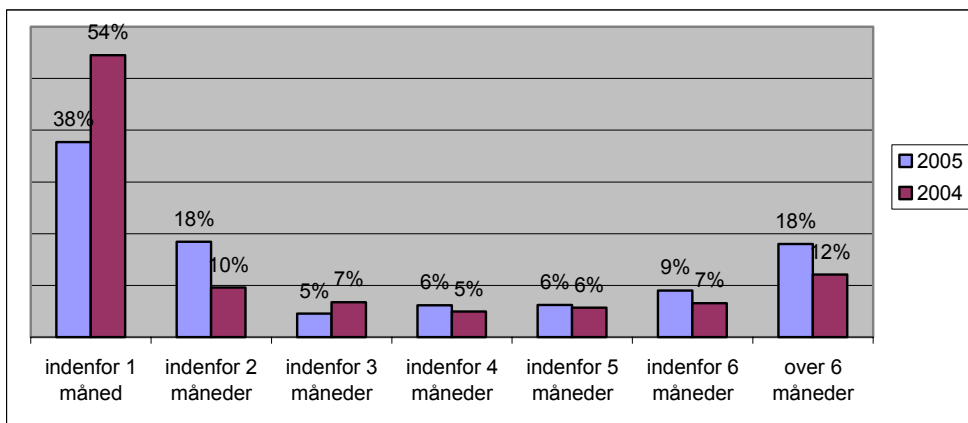
## 6. Statistiske oplysninger

### I. Indkomne sager

#### 1.1 Samlet antal behandlede sager:

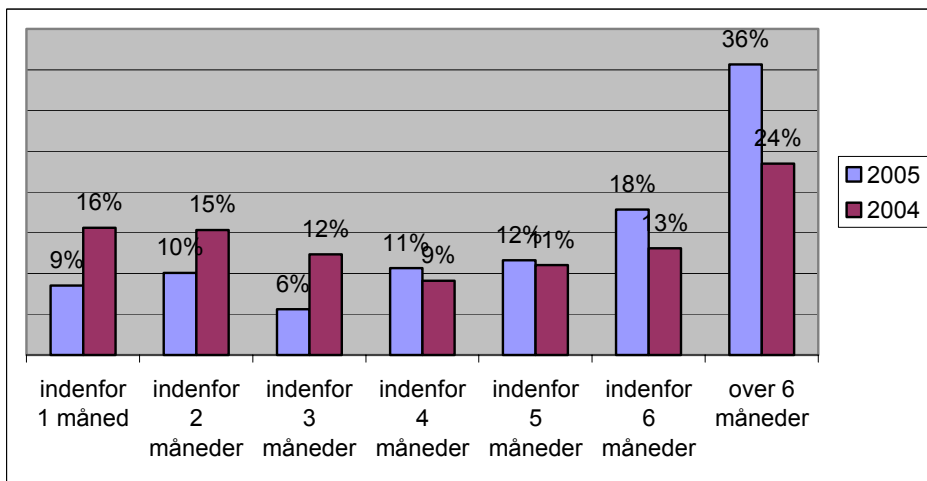
<b>1. januar - 31. december 2005:</b>		<b>2004:</b>
Indkomne klager 2005	690	1234
Overført fra 2004	312	<u>351</u>
<i>I alt til behandling</i>	<i>1.002</i>	<i>1.585</i>
- afsluttet i sekretariatet (ekskl. forlig)	208	493
- forlig/sekretariatet	164	341
- ”lukkede sager” (forlig udenom TA)	18	19
- afvist af formanden	34	50
- afgjort i ankenævnet	340	354
- afvist af ankenævnet	8	16
- behandling udsat	17	16
<hr/>		
<b>Sager overført til 2006</b>	<b>230</b>	<b>312</b>

## 1.2 Sagsbehandlingstider for alle afsluttede sager i 2005



Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sager er 86 dage (ca. 3 måneder).

## 1.3 Sagsbehandlingstider for forligte sager samt sager afgjort af ankenævnet



Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for forligte sager samt sager afgjort af ankenævnet er 149 dage (ca. 5 måneder).

## 2. Afsluttede sager.

### 2.1 Afgjorte sager

	2005	Procent	2004	Procent
På nævnsmøde - klager delvist medhold	32	5,7	44	5,6
På nævnsmøde - klager medhold	63	11,2	97	12,4
På nævnsmøde - klager ikke medhold	226	40,0	213	27,3
Afvist af formanden/nævnet	42	7,4	66	8,5
Forlig - nævnet	20	3,5	0	0,0
Forlig - sekretariatet	164	29,0	341	43,7
"Lukkede sager"	18	3,2	19	2,4
<b>I alt</b>	<b>565</b>	<b>100,0</b>	<b>780</b>	<b>100,0</b>

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)**

	<b>2005</b>	<b>Procent</b>	<b>2004</b>	<b>Procent</b>
Henlagte sager	78	37,5	177	35,9
Oversendt til anden klageinstans	19	9,1	33	6,7
Hjemvist til teleselskabets behandling	86	41,3	242	49,1
Klage trukket tilbage	24	11,5	40	8,1
Afsluttet før skæringsdag	1	0,5	1	0,2
<b>I alt</b>	<b>208</b>	<b>100,0</b>	<b>493</b>	<b>100,0</b>

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 inden ankenævnsbehandling.

Afsluttet før skæringsdag: omfatter sager, hvor teleselskabet har truffet afgørelse i en regningsklage før 25. juli 2003, hvilket er skæringsdag for TA's kompetence. Denne – begrænsede – kategori må forventes at udgå efter relativt kort tid.

Herudover har sekretariatet i hele 2005 behandlet 272 skriftlige forespørgsler/henvendelser samt registreret 4.277 telefoniske henvendelser.

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

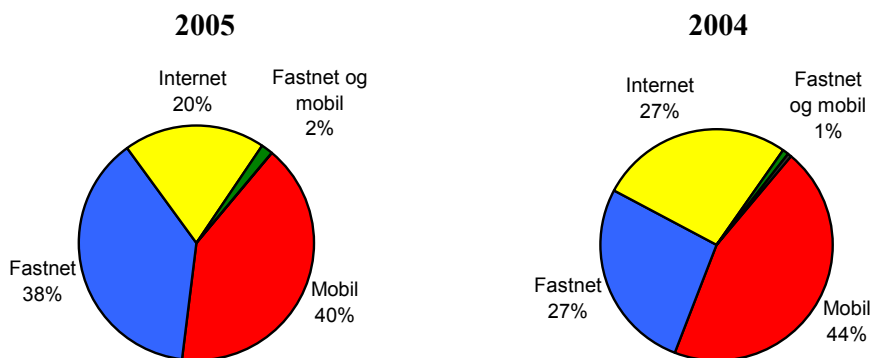
### 3. Afgjorte sager fordelt på tjenestetype og klagetema.

Teleankenævnet behandler klager over teletjenester. Teletjenester kan opdeles i fastnet, mobil og internetforbindelse, jf. fig. 3.1.

I fig. 3.2. -3.5. 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

	2005	2004
Mobil	227	349
Fastnet	217	209
Internet	112	212
Fastnet og mobil	9	6
Andet (forlagsvirksomhed)	0	4
<b>Antal sager</b>	<b>565</b>	<b>780</b>



### 3.2 Fordeling på klagetema

<b>Alle tjenestetyper</b>	<b>2005</b>	<b>Procentvis fordeling</b>	<b>2004</b>	<b>Procentvis fordeling</b>
Regningsklage	138	24,4	237	30,4
Manglende effektivering af opsigelse	65	11,5	105	13,5
Uanmodet levering af tjenesteydelse	18	3,2	47	6,0
Saldokontrol	16	2,8	44	5,6
Fortrydelse/Annulleringsgebyrer/Rykkergebyrer	52	9,2	45	5,8
Sen fakturering (late billing)	8	1,4	40	5,1
WAP/E-mailklient	3	0,5	40	5,1
Overdragelse af abonnement	17	3,0	15	1,9
Downloadning	60	10,6	14	1,8
Forsinket levering af ydelse	7	1,2	13	1,7
Mangler ved det leverede	29	5,1	6	0,8
Spærring for opkald	2	0,4	4	0,5
Misbrug ved bortkomst m.m.	10	1,8	2	0,3
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	36	6,4	2	0,3
Andet	104	18,4	166	21,3
<b>Antal sager</b>	<b>565</b>	<b>100,0</b>	<b>780</b>	<b>100,0</b>

### 3.3 Mobil-sager fordelt på klagetema

<b>Mobil-sager</b>	<b>2005</b>	<b>Procentvis fordeling</b>	<b>2004</b>	<b>Procentvis fordeling</b>
Regningsklage	60	26,4	100	28,7
Saldokontrol	16	7,0	44	12,6
Manglende effektivering af opsigelse	26	11,5	37	10,6
WAP/E-mailklient	3	1,3	40	11,5
Fortrydelse/Annulleringsgebyrer/Rykkergebyrer	19	8,4	17	4,9
Sen fakturering (late billing)	4	1,8	14	4,0
Downloadning	1	0,4	0	0,0
Uanmodet levering af tjenesteydelse	2	0,9	7	2,0
Overdragelse af abonnement	6	2,6	4	1,1
Misbrug ved bortkomst m.m.	10	4,4	2	0,6
Forsinket levering af ydelse	2	0,9	1	0,3
Mangler ved det leverede	14	6,2	2	0,6
Spærring for opkald	2	0,9	1	0,3
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	25	11,0	1	0,3
Andet	37	16,3	79	22,6
<b>Antal sager</b>	<b>227</b>	<b>100,0</b>	<b>349</b>	<b>100,0</b>

### 3.4 Fastnet-sager fordelt på klagetema

<b>Fastnet-sager</b>	<b>2005</b>	<b>Procentvis fordeling</b>	<b>2004</b>	<b>Procentvis fordeling</b>
Regningsklage	43	19,8	63	30,1
Manglende effektivering af opsigelse	28	12,9	29	13,9
Uanmodet levering af tjenesteydelse	14	6,5	28	13,4
Sen fakturering (late billing)	2	0,9	15	7,2
Downloadning	57	26,3	14	6,7
Overdragelse af abonnement	11	5,1	11	5,3
Forsinket levering af ydelse	2	0,9	0	0,0
Fortrydelse/Annuleringsgebyrer/Rykkergebyrer	19	8,8	8	3,8
Spærring for opkald	0	0,0	3	1,4
Mangler ved det leverede	4	1,8	2	1,0
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	3	1,4	1	0,5
Andet	34	15,7	35	16,7
<b>Antal sager</b>	<b>217</b>	<b>100,0</b>	<b>209</b>	<b>100,0</b>

### 3.5 Internet-sager fordelt på klagetema

<b>Internet-sager</b>	<b>2005</b>	<b>Procentvis fordeling</b>	<b>2004</b>	<b>Procentvis fordeling</b>
Regningsklage	34	30,4	71	33,5
Manglende effektivering af opsigelse	7	6,3	39	18,4
Fortrydelse/Annuleringsgebyrer/Rykkergebyrer	13	11,6	20	9,4
Uanmodet levering af tjenesteydelse	2	1,8	11	5,2
Forsinket levering af ydelse	3	2,7	12	5,7
Sen fakturering (late billing)	2	1,8	11	5,2
Mangler ved det leverede	11	9,8	2	0,9
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	8	7,1	0	0,0
Downloadning	2	1,8	0	0,0
Andet	30	26,8	46	21,7
<b>Antal sager</b>	<b>112</b>	<b>100,0</b>	<b>212</b>	<b>100,0</b>

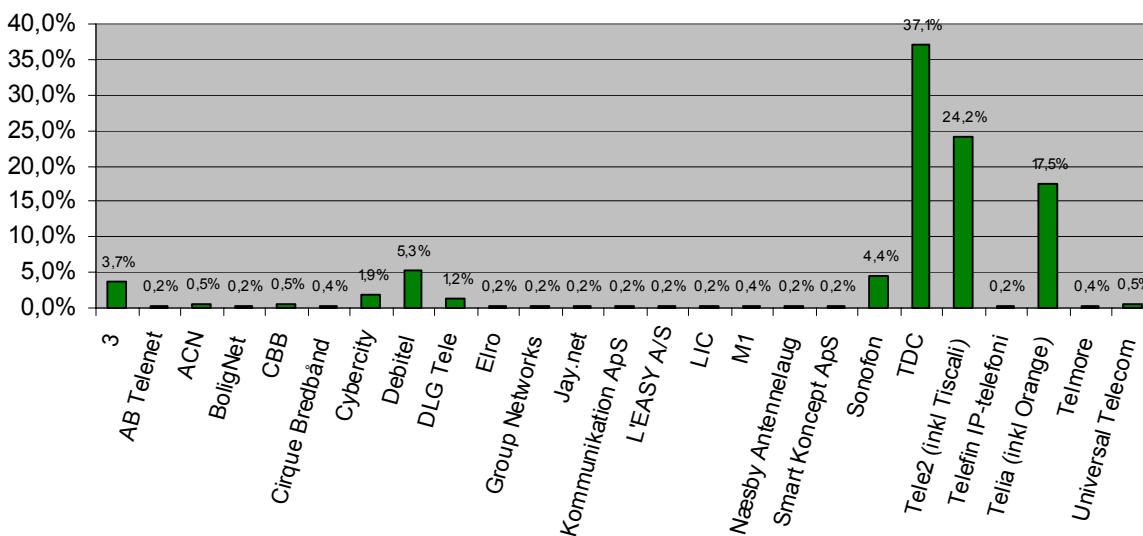
Grafiske fremstillinger af ovenstående 3.2 til 3.5 følger som bilag.

9 sager er kategoriserede som "fastnet og mobil" (f.eks. kombinationsabonnementer) eller "Andet". Disse sager er ikke medtaget i fig. 3.3-3.5.

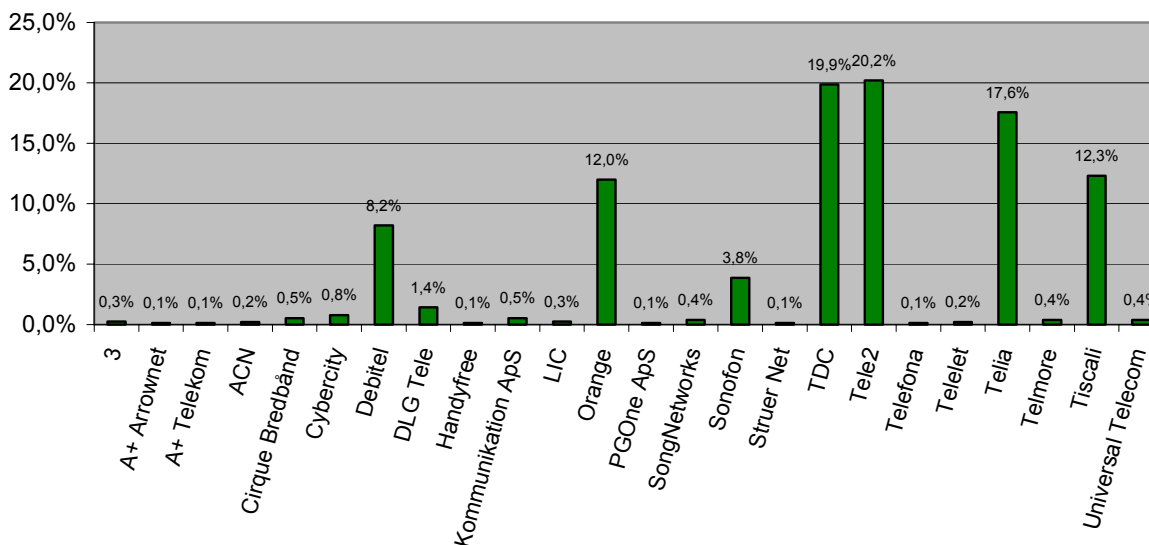
## 4. Afgjorte sager fordelt på teleudbydere

### 4.1.1. Teleudbydernes andel i samlede antal afgjorte sager

2005



2004



Teleselskabernes markedsandele nedenfor er beregnet efter en beregningsmodel, udarbejdet af Netplan A/S med udgangspunkt i talmateriale fra IT- og Telestyrelsens halvårsstatistik for 1. halvår 2005. Der er ikke anført markedsandele for teleselskaber, som ikke indgår i IT- og Telestyrelsens statistikker. Disse 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 erhvervskunder (sidstnævnte dog kun i begrænset omfang) kan klage til Teleankenævnet, er ankenævnet primært tænkt som et klageorgan for forbrugere, dvs. private. Derfor er erhvervskunder for så vidt angår fastnet og Internet frasorteret ved opgørelsen af markedsandele fra Netplan A/S. For fastnet har man frasorteret f.eks. abonnemeter på ISDN30-forbindelser og 2 Mb-forbindelser, der traditionelt er produkter, der sælges til erhvervskunder. Ved Internet har det været muligt direkte at frasortere erhvervskunder. Vedrørende mobil er der ikke sondret mellem privat- og erhvervskunder, da indberetningerne til IT- og Telestyrelsen ikke foretager denne sondring på mobilområdet.

#### 4.1.2. Efterlevelse

En afgørelse fra Teleankenævnet i 2005 er ikke efterlevet. Afgørelsen har i 12 måneder været offentliggjort på ankenævnets hjemmeside.

#### 4.2 Teleudbydernes andel i mobil-sager

2005			
MOBIL	Antal sager	%	Selskabernes markedsandel
3	21	9,2%	2,2%
CBB	3	1,3%	3,9%
Debitel	28	12,3%	5,2%
Sonofon	24	10,5%	20,1%
TDC	72	31,6%	31,2%
Tele2 <sup>1)</sup>	13	5,7%	3,1%
Telia <sup>2)</sup>	58	25,4%	21,4%
Telmore	2	0,9%	10,2%
<b>Øvrige</b>			
DLG Tele	2	0,9%	0,9%
Kommunikation Aps	1	0,4%	-
M1	2	0,9%	0,2%
Smart	1	0,4%	0,3%
Diverse	1	0,4%	1,3%
<b>Hovedtotal</b>	<b>227</b>	<b>100%</b>	<b>100,0%</b>



### 4.3 Teleudbydernes andel i fastnet-sager

2005

<b>FASTNET</b>	<b>Antal sager</b>	<b>%</b>	<b>Selskabernes markedsandel</b>
AB Telenet	1	0,5%	-
ACN	3	1,4%	2,0%
Cirque Bredbånd	2	0,9%	0,2%
Cybercity	1	0,5%	0,9%
Debitel	2	0,9%	0,7%
LIC	1	0,5%	0,3%
Sonofon	1	0,5%	3,1%
TDC	93	42,9%	60,4%
Tele2 <sup>1)</sup>	74	34,1%	14,8%
Telia <sup>2)</sup>	30	13,8%	6,5%
Universal Telecom	3	1,4%	0,5%
<b>Øvrige</b>			
DLG Tele	3	1,4%	2,1%
Elro	1	0,5%	0,1%
GroupNetworks	1	0,5%	0,2%
BoligNet	1	0,5%	0,0%
Diverse	0	0,0%	8,2%
<b>Hovedtotal</b>	<b>217</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### 4.4 Teleudbydernes andel i internet-sager

2005

<b>INTERNET</b>	<b>Antal sager</b>	<b>%</b>	<b>Selskabernes markedsandel</b>
Cybercity	10	8,9%	5,9%
TDC	44	39,3%	57,5%
Tele2 <sup>1)</sup>	46	41,1%	12,2%
Telia <sup>2)</sup>	6	5,4%	12,4%
<b>Øvrige</b>			
DLG	1	0,9%	0,4%
Jay.net	1	0,9%	0,2%
Telefin	1	0,9%	0,0%
Næsby Antennelaug	1	0,9%	-
Diverse	0	0,0%	11,4%
<b>Hovedtotal</b>	<b>112</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

9 sager er kategoriserede som "fastnet og mobil" (f.eks. kombinationsabonnementer) eller "Andet". Disse sager er ikke medtaget i fig. 4.1.-4.4.

<sup>1)</sup> Omfatter også klager over det tidligere Tiscali.

<sup>2)</sup> Omfatter også klager over det tidligere Orange.

#### 4.5 Afgjorte sager fordelt på teleudbydere

2005	Total	Afvist af formanden	På nævnsmøde - klager delvist medhold	På nævnsmøde - klager medhold	På nævnsmøde - klager ikke medhold	Afvist af nævnet	Forlig - nævnet	Forlig - sekretariatet	"Lukkede sager"
<b>%-vis fordeling af afgørelser</b>	<b>100</b>	<b>6,0</b>	<b>5,7</b>	<b>11,2</b>	<b>40,0</b>	<b>1,4</b>	<b>3,5</b>	<b>29,0</b>	<b>3,2</b>
3	21	6		2	3			10	
AB Telenet	1				1				
ACN	3			2				1	
BoligNet	1			1					
CBB	3			2	1				
Cirque Bredbånd	2				2				
Cybercity	11	1			2		2	5	1
Debitel	30		3	4	16			6	1
DLG Tele	7	1		1			1	3	1
Elro	1								1
Group Networks	1				1				
Jay.net	1					1			
Kommunikation ApS	1							1	
L'EASY A/S	1				1				
LIC	1							1	
M1	2				1			1	
Næsby Antennelaug	1		1						
Smart Koncept ApS	1	1							
Sonofon	25	1	1		14		2	6	1
TDC	210	11	5	16	113	1	6	53	5
Tele2 (inkl Tiscali)	137	7	13	24	38	5	4	42	4
Telefin IP-telefoni	1		1						
Telia (inkl Orange)	99	6	7	11	31	1	5	34	4
Telmore	2				2				
Universal Telecom	3		1		1			1	
<b>Total</b>	<b>565</b>	<b>34</b>	<b>32</b>	<b>63</b>	<b>227</b>	<b>8</b>	<b>20</b>	<b>164</b>	<b>18</b>

1 sag har flere indklagede teleudbydere og er registreret hos begge indklagede, men indgår udelukkende som 1 sag i det totale antal afgjorte sager. Der kan derfor forekomme divergens mellem en optælling af de angivne antal klager pr. udbyder i forhold til den angivne sum for det totale antal afgjorte sager.

## Bilag til afsnit 3

