



# **TELE** **ANKENÆVNET**

godkendt  
forbrugerklagenævn

# 1. Teleankenævnet i 2013

## 1. Teleankenævnet i 2013

Teleankenævnet havde jubilæum i 2013, da nævnet kom til verden den 25. juli 2003. Nævnet har derfor drevet virksomhed i 10 år. For at markere dette er statistikkerne indledningsvis suppleret med et lille afsnit, der grafisk illustrerer nævnets virksomhed de første 10 år. Graferne illustrerer bl.a. det store fald i klager over fastnet samt fremkomsten af nye klagetyper over triple play-produkter.

I 2013 har Teleankenævnet modtaget 323 klager, hvoraf 112 er blevet undergivet en egentlig nævnsbehandling, i modsætning til de klager der f.eks. hjemvises til selskabernes egen 1. instans-klagebehandling eller forliges inden klagen når nævnsbehandling. Teleankenævnet har igen i år oplevet et fald i antal modtagne klager. Imidlertid ligger andelen af modtagne klager, der ender med at blive behandlet i nævnet stabilt på omkring en tredjedel. Der tegner sig ikke fald inden for enkelte typer af klager. Derimod er der tale om et jævnt fald inden for alle sagskategorier.

Af de i årets løb modtagne klager skiller en ny og lidt kedelig sagstype sig ud, nemlig sager, hvor klageren påberåber sig trusler eller anden form for tvang som ugyldighedsgrund i forhold til en indgået aftale. Der synes således at være jævnlige forekommende, at gæld eller tjenester i kriminelle miljøer kan afregnes med dyre smartphones. Klagerne er vanskelige at behandle af flere grunde. Dels ved den ene part, teleudbyderen, ofte ikke noget om, at der skulle foreligge trusler eller tvang, dels er de pågældende forhold jævnlige ikke anmeldt til politiet. På denne baggrund er det vanskeligt at tage en påstand om ugyldighed som følge af trusler m.v. til følge. Imidlertid er der tale om en trist udvikling.

For første gang i årsstatistikken for 2013 er der medtaget oplysninger om, i hvilken udstrækning nævnet har konstateret om teleudbyderne opfylder pligten til at vejlede slutbrugeren om klagemuligheder i henhold til reglen i udbudsbekendtgørelsens § 15, nr. 3. Teleankenævnet havde igennem nogen tid konstateret, at der ikke altid konsekvent gives vejledning til slutbrugerne om, at der er mulighed for at indbringe en afgørelse for Teleankenævnet. Ankenævnet udtalte derfor jævnlige kritik af, at pligten til vejledning ikke var overholdt. Den manglende overholdelse har som oftest ikke civile retlige konsekvenser i de klagesager, nævnet behandler. De skal bemærkes, at Teleankenævnet som sådan ikke har beføjelser i forhold til at sanktionere manglende overholdelse af udbudsbekendtgørelsen og at egentligt tilsyn henhører under Erhvervsstyrelsen. Da problemet imidlertid var af et ikke ubetydeligt omfang besluttede nævnet i 2012 at foretage en egentlig registrering fordelt på udbydere af de klager, hvor der ikke var givet en fyldestgørende klagevejledning. Oplysningerne kan ses under pkt. 4.1.3.

Fra de indre linjer kan det nævnes, at Teleankenævnet i maj 2013 gennemførte digitalisering af nævnets møder. Dagsorden, sagsfremstillinger og bilag bliver ikke længere kopieret på papir og sendt ud til nævnsmedlemmerne, hvorved store mængder papir spares. Dagsorden og bilag til nævnsmøder hentes nu digitalt via en sikker møde-app og læses og behandles på lpad eller bærbar pc. Dette medfører den fordel for nævnsmedlemmerne, at der er mere fleksibilitet i, hvor og hvornår, man kan forberede sig til et møde, lige som der ikke længere er behov for at makulere store mængder papir efter mødet. Erfaringerne med denne nye mødeform er gode, og overgangen fra papir er forløbet over forventning. Endvidere lancerede Teleankenævnet i sommeren 2013 sit nye logo og sin nye hjemmeside, lige som sekretariatet flyttede i nye lokaler på Axeltorv.

For så vidt angår sagsbehandlingstiden, kan jeg oplyse, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sager i 2013 var på 35 dage, og for sager afgjort af ankenævnet var den 76 dage.

Jeg vil endelig til slut i lighed med tidligere år rette en tak til nævnets medlemmer og sekretariatets medarbejdere for indsatsen i det forløbne år.

John Lundum  
formand

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

### **Medlemmer pr. 31. december 2013**

(opdateres løbende på hjemmesiden)

#### **Formand:**

Landsdommer John Lundum

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

Marianne Legaré Holm

Flemming Nørholm Nielsen

Kenneth Jarnit

Lasse Andersen

Henrik Agerbo

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

Anette Høyrup

Martin Salamon

André Just Vedgren

Lani Bannach

#### **Sekretariatet pr. 1. januar 2014:**

Sekretariatschef xx

Specialkonsulent xx

Fuldmægtig xx

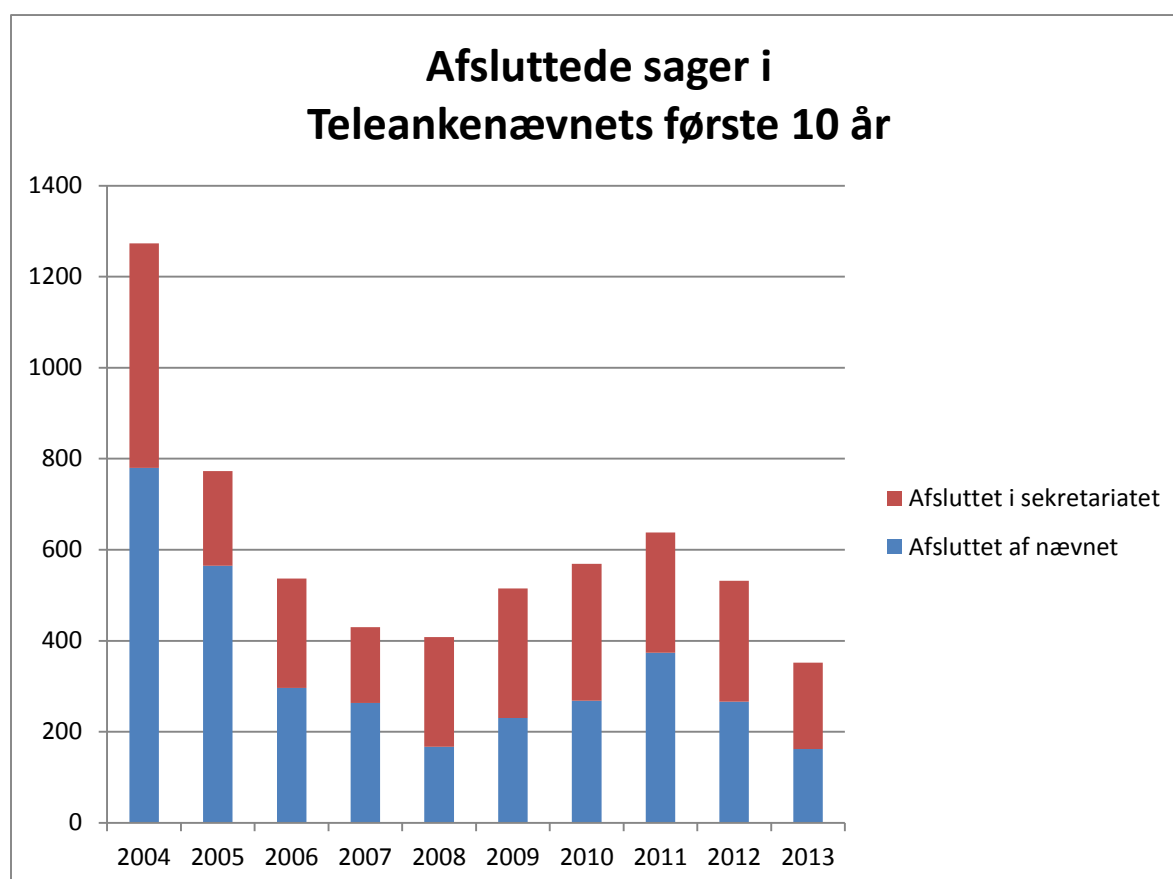
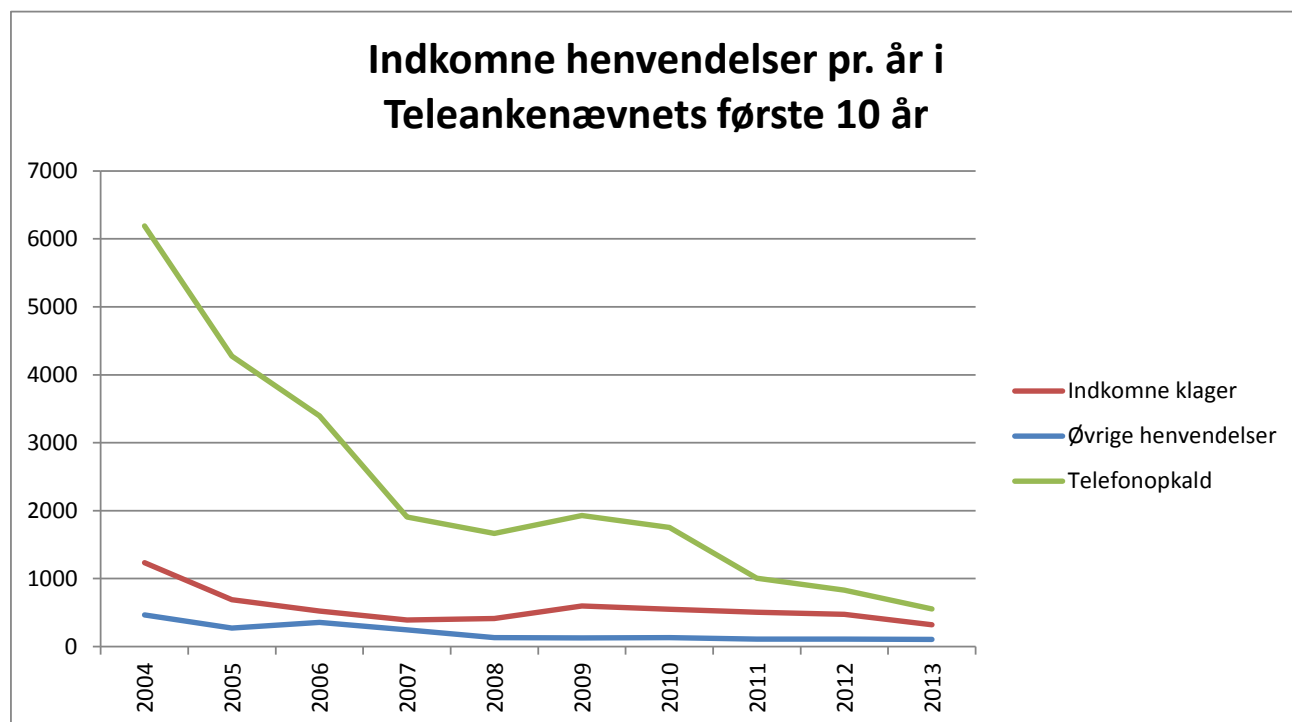
Fuldmægtig xx

Chefsekretær xx

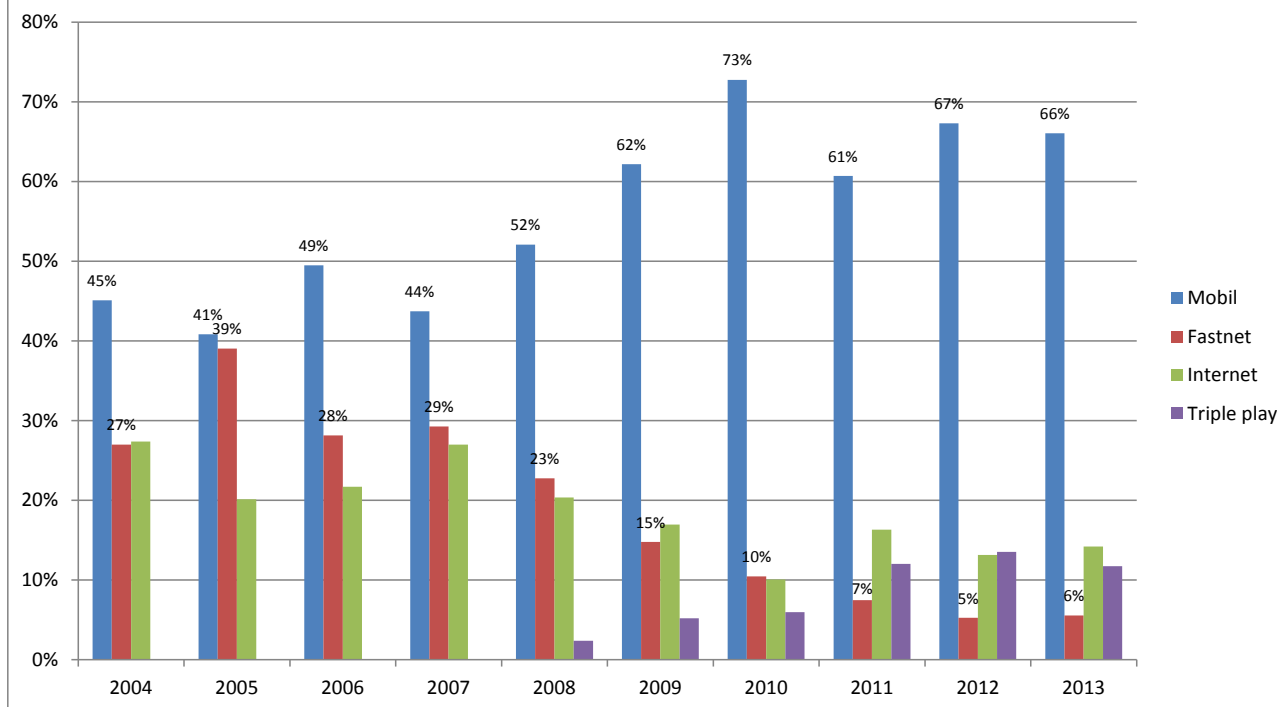
Kontorfuldmægtig xx

Studertermedhjælp xx

### 3. Teleankenævnets første 10 år



## Procentvis fordeling på tjenestetyper



# Teleankenævnet i tal 2013

## I. Indkomne sager

### 1.1 Samlet antal behandlede sager:

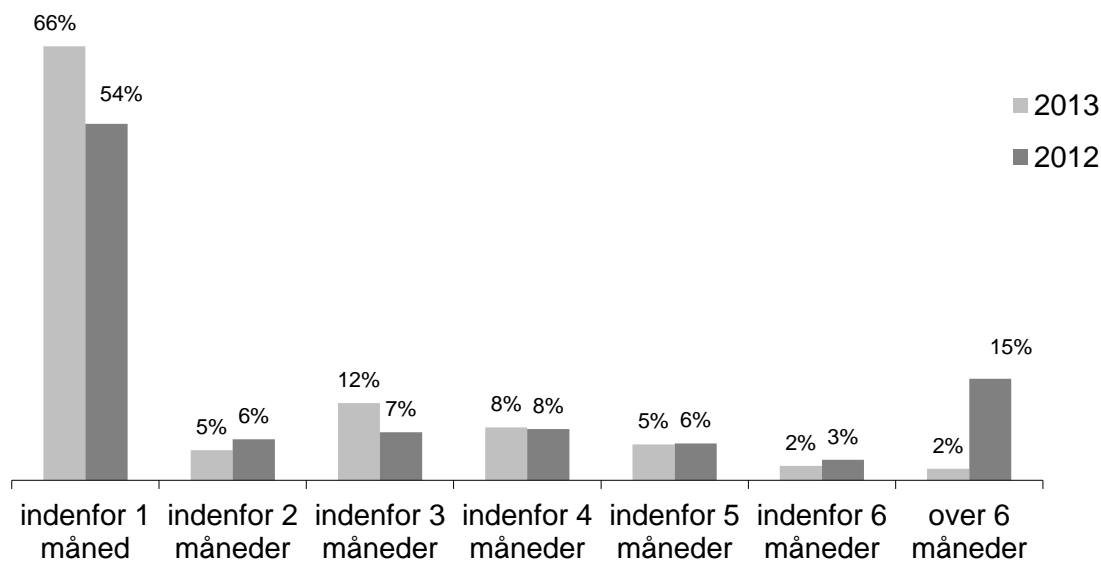
	2013	2012
Indkomne klager	323	474
Overført fra tidligere år	56	114
<b>I alt til behandling</b>	<b>379</b>	<b>588</b>

#### *Afsluttede klager*

Afsluttet i sekretariatet (ekskl. forlig)	190	266
Forlig/sekretariatet	28	63
"lukkede sager" (forlig udenom TA)	2	1
Afvist af formanden*	11	12
Afgjort i ankenævnet	112	179
Afvist af ankenævnet	9	11
Behandling udsat	0	0
<b>Sager overført til 2014</b>	<b>27</b>	<b>56</b>

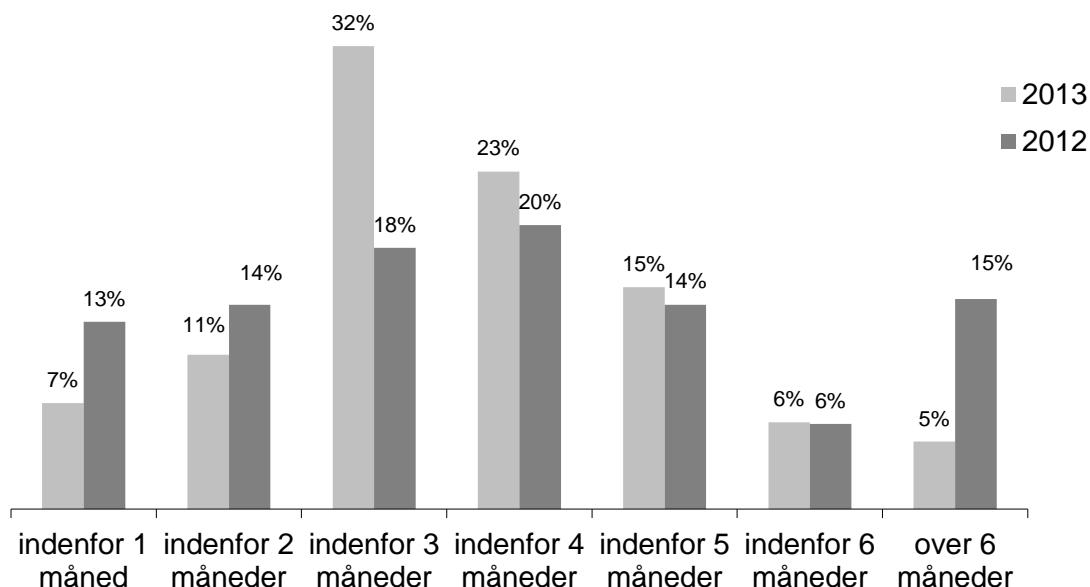
*\*9 af de 11 sager som formanden har afvist, er klager modtaget fra erhvervsdrivende*

## 1.2 Sagsbehandlingstider for alle sager afsluttet i 2013



Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sager er 35 dage (ca. 1 måned). I 2012 var sagsbehandlingstiden 76 dage (ca. 2,5 måned).

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



Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for forligte sager samt sager afgjort af ankenævnet er 96 dage (ca. 3 måneder). I 2012 var sagsbehandlingstiden 132 dage (ca. 4,5 måneder).



## 2. Afsluttede sager

### 2.1 Afgjorte sager

	2013	Procent	2012	Procent
På nævnsmøde - klager ikke medhold	89	54,9	123	46,2
Forlig - sekretariatet	28	17,3	63	23,7
Afvist af formanden/nævnet	20	12,3	23	8,6
På nævnsmøde - klager medhold	5	3,1	12	4,5
På nævnsmøde - klager delvist medhold	14	8,6	33	12,4
Forlig - nævnet	4	2,5	11	4,1
"Lukkede sager"	2	1,2	1	0,4
<b>I alt</b>	<b>162</b>	<b>100,0</b>	<b>266</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 klager et forlig, efter at klagen er indbragt for TA, men uden at informere TA og før alle formalia til klagebehandling er opfyldt (f.eks. indbetaling af klagegebyr).

### 2.2 Sager afsluttet af sekretariatet (ekskl. forlig)

	2013	Procent	2012	Procent
Hjemvist til teleselskabets behandling	87	45,8	184	69,2
Henlagte sager	86	45,3	63	23,7
Klage trukket tilbage	15	7,9	19	7,1
Oversendt til anden klageinstans	2	1,1	0	0,0
<b>I alt</b>	<b>190</b>	<b>100,0</b>	<b>266</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

se, 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 323 indkomne klager har sekretariatet i 2013 behandlet 107 generelle forespørgsler/henvendelser (108 i 2012).

Derudover har sekretariatet behandlet 4 høringshenvendelser fra offentlige myndigheder i 2013 (6 i 2012).

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

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

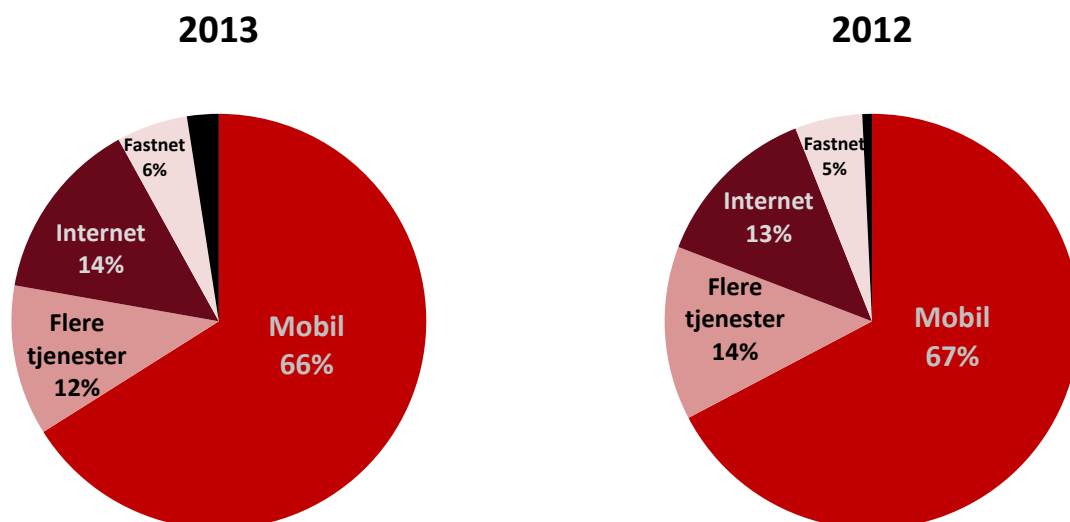
Teleankenævnet behandler klager over teletjenester. Teletjenester kan opdeles i fastnet, mobil, internet, IP-telefoni og produkter der indeholder flere tjenester (f.eks. både internet, telefoni og tv) jf. fig. 3.1.

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

	2013	2012
Mobil*	107	179
Flere tjenester	19	36
Internet	23	35
Fastnet	9	14
IP-telefoni	4	2
<b>Antal sager</b>	<b>162</b>	<b>266</b>

*\*17 af de 107 mobil-sager vedrører "mobilt bredbånd"*



### 3.2 Fordeling på klagetema

<b>Alle tjenestetyper</b>	<b>2013</b>	<b>Procentvis fordeling</b>	<b>2012</b>	<b>Procentvis fordeling</b>
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	50	30,9	76	28,6
Dataforbrug/WAP	28	17,3	46	17,3
Mangler ved det leverede	15	9,3	37	13,9
Regningsklage	13	8,0	31	11,7
Uanmodet levering af tjenesteydelse	12	7,4	6	2,3
Fortrydelse/Annulleringsgeb./Rykkergeb.	12	7,4	2	0,8
Regningsklage udland	10	6,2	10	3,8
Manglende effektivering af opsigelse	5	3,1	19	7,1
Misbrug ved bortkomst m.m.	5	3,1	16	6,0
Portering mellem selskaber	4	2,5	7	2,6
Sen fakturering (late billing)	2	1,2	1	0,4
Overdragelse af abonnement	1	0,6	2	0,8
Saldokontrol	0	0,0	3	1,1
Spærring for opkald (90-numre o.lign.)	0	0,0	1	0,4
Andet	5	3,1	9	3,4
<b>Antal sager</b>	<b>162</b>	<b>100,0</b>	<b>266</b>	<b>100,0</b>

### 3.3 Mobil-sager fordelt på klagetema

<b>Mobil-sager</b>	<b>2013</b>	<b>Procentvis fordeling</b>	<b>2012</b>	<b>Procentvis fordeling</b>
Dataforbrug/WAP	28	26,2	46	25,7
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	26	24,3	49	27,4
Regningsklage udland	10	9,3	10	5,6
Uanmodet levering af tjenesteydelse	10	9,3	3	1,7
Mangler ved det leverede	7	6,5	11	6,1
Fortrydelse/Annulleringsgeb./Rykkergeb.	7	6,5	1	0,6
Regningsklage	6	5,6	18	10,1
Misbrug ved bortkomst m.m.	5	4,7	16	8,9
Manglende effektivering af opsigelse	2	1,9	11	6,1
Portering mellem selskaber	2	1,9	5	2,8
Overdragelse af abonnement	1	0,9	1	0,6
Saldokontrol	0	0,0	3	1,7
Andet	3	2,8	5	2,8
<b>Antal sager</b>	<b>107</b>	<b>100,0</b>	<b>179</b>	<b>100,0</b>

### 3.4 Fastnet-sager fordelt på klagetema

<b>Fastnet-sager</b>	<b>2013</b>	<b>Procentvis fordeling</b>	<b>2012</b>	<b>Procentvis fordeling</b>
Regningsklage	3	33,3	8	57,1
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	3	33,3	2	14,3
Manglende effektivering af opsigelse	1	11,1	0	0,0
Sen fakturering (late billing)	1	11,1	0	0,0
Uanmodet levering af tjenesteydelse	1	11,1	0	0,0
Portering mellem selskaber	0	0,0	1	7,1
Mangler ved det leverede	0	0,0	1	7,1
Spærring for opkald (90-numre o.lign.)	0	0,0	1	7,1
Andet	0	0,0	1	7,1
<b>Antal sager</b>	<b>9</b>	<b>100,0</b>	<b>14</b>	<b>100,0</b>

### 3.5 Internet-sager fordelt på klagetema

<b>Internet-sager</b>	<b>2013</b>	<b>Procentvis fordeling</b>	<b>2012</b>	<b>Procentvis fordeling</b>
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	8	34,8	11	31,4
Mangler ved det leverede	5	21,7	13	37,1
Fortrydelse/Annulleringsgeb./Rykkergeb.	3	13,0	0	0,0
Portering mellem selskaber	2	8,7	0	0,0
Sen fakturering (late billing)	1	4,3	0	0,0
Uanmodet levering af tjenesteydelse	1	4,3	1	2,9
Regningsklage	1	4,3	2	5,7
Manglende effektivering af opsigelse	1	4,3	5	14,3
Andet	1	4,3	3	8,6
<b>Antal sager</b>	<b>23</b>	<b>100,0</b>	<b>35</b>	<b>100,0</b>

### 3.6 Sager vedr. flere tjenester fordelt på klagetema

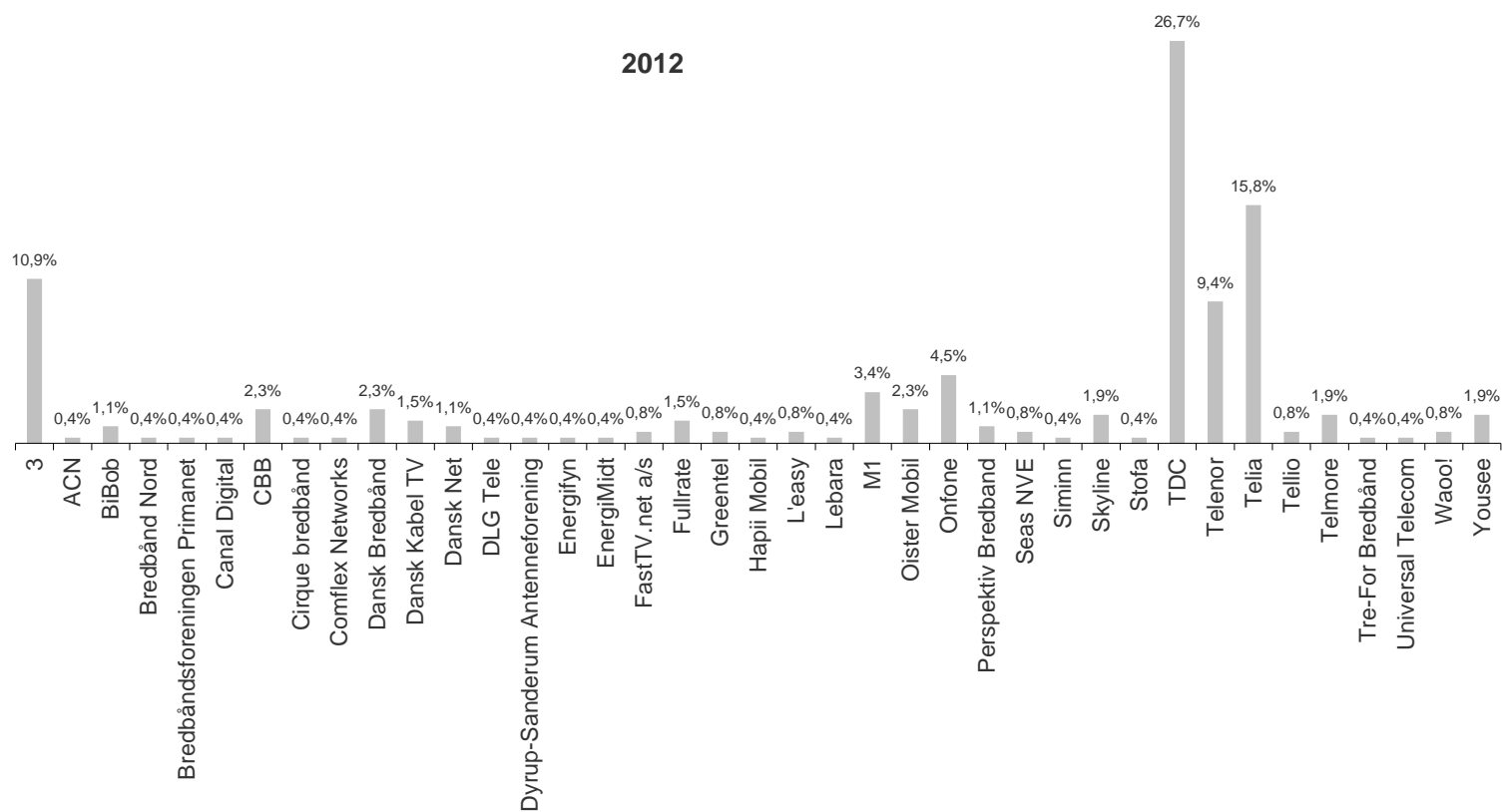
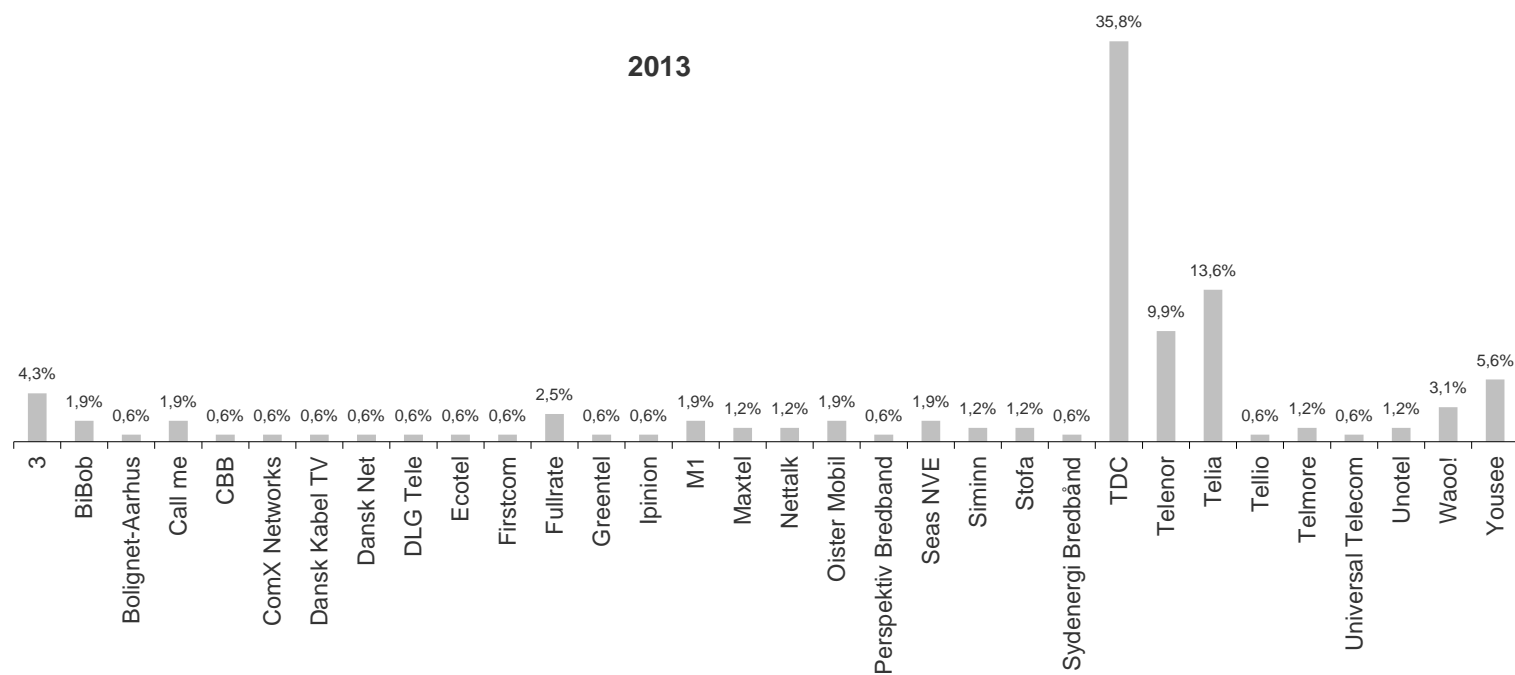
<b>Flere tjenester-sager</b>	<b>2013</b>	<b>Procentvis fordeling</b>	<b>2012</b>	<b>Procentvis fordeling</b>
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	12	63,2	14	38,9
Mangler ved det leverede	3	15,8	11	30,6
Fortrydelse/Annulleringsgeb./Rykkergeb.	2	10,5	1	2,8
Manglende effektivering af opsigelse	1	5,3	3	8,3
Regningsklage	1	5,3	3	8,3
Uanmodet levering af tjenesteydelse	0	0,0	2	5,6
Overdragelse af abonnement	0	0,0	1	2,8
Sen fakturering (late billing)	0	0,0	1	2,8
<b>Antal sager</b>	<b>19</b>	<b>100,0</b>	<b>36</b>	<b>100,0</b>

### 3.7 IP-telefoni-sager fordelt på klagetema

<b>IP-telefoni-sager</b>	<b>2013</b>	<b>Procentvis fordeling</b>	<b>2012</b>	<b>Procentvis fordeling</b>
Regningsklage	2	50,0	0	0,0
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	1	25,0	0	0,0
Mangler ved det leverede	0	0,0	1	50,0
Portering mellem selskaber	0	0,0	1	50,0
Andet	1	25,0	0	0,0
<b>Antal sager</b>	<b>4</b>	<b>100,0</b>	<b>2</b>	<b>100,0</b>

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 Erhvervsstyrelsen 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.

#### **4.1.2. Efterlevelse**

Alle afgørelser fra Teleankenævnet i 2013 er efterlevet. Efterlevelsescprocenten er derfor 100 %.

#### **4.1.3 Klagevejledning**

Teleankenævnet og TI (Telekommunikationsindustrien i Danmark) har i 2012 besluttet at sætte fokus på den klagevejledning udbyderne har pligt til at give i henhold til udbudsbekendtgørelsens § 15, nr. 3. Teleankenævnet har derfor igennem hele 2013 registreret klager, hvor der efter nævnets vurdering ikke er givet en fyldestgørende klagevejledning.

I 37 % af de afgjorte nævnssager har udbyderen ikke givet tilstrækkelig klagevejledning til slutbrugeren. Disse tal omfatter klager, der har været behandlet af nævnet eller er sluttet som forlig gennem sekretariatet.

<b>Teleselskab</b>	<b>Antal sager</b>	<b>Procentvis andel af selskabets sager, hvori der <u>ikke</u> er givet klagevejledning til kunden</b>
YouSee	1	100%
Universal Telecom	1	100%
Tellio	1	100%
Sydenergi Bredbånd	1	100%
stofa	1	100%
SEAS NVE	3	100%
Oister	2	100%
Nettalk	2	100%
M1	1	100%
Ipinion	1	100%
Ecotel	1	100%
Dansk Net	1	100%
Dansk Kabel TV	1	100%
Bolignet-Aarhus	1	100%
Fullrate	3	75%
Hi3G	4	67%
BiBob	2	67%
Wao	3	60%
Telia	9	53%
Unotel	1	50%
Telmore	1	50%
Onfone	3	50%
Call me	1	33%
Telenor	2	15%
TDC	3	6%



## 4.2 Teleudbydernes andel i mobil-sager

2013

MOBIL	Antal sager	%	Selskabernes markedsandel
3	7	6,5%	12,3%
TDC	33	30,8%	37,9%
Telenor	13	12,1%	21,9%
Telia	19	17,8%	16,2%
<b>Øvrige</b>			
BiBob	3	2,8%	0,0%
Call me	3	2,8%	0,0%
CBB	1	0,9%	0,0%
Ecotel	1	0,9%	0,0%
Firstcom	1	0,9%	0,0%
Fullrate	1	0,9%	0,0%
Greentel	1	0,9%	0,0%
Ipinion	1	0,9%	0,0%
M1	3	2,8%	0,0%
Maxtel	1	0,9%	0,0%
Nettalk	2	1,9%	0,0%
Oister	3	2,8%	0,0%
Siminn	2	1,9%	0,0%
Telmore	2	1,9%	0,0%
Universal Telecom	1	0,9%	0,0%
Unotel	1	0,9%	0,0%
Yousee	8	7,5%	0,0%
<b>Hovedtotal</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>	

## 4.3 Teleudbydernes andel i fastnet-sager

2013

FASTNET	Antal sager	%	Selskabernes markedsandel
DLG Tele	1	11,1%	3,9%
TDC	6	66,7%	66,5%
<b>Øvrige</b>			
Bolignet-Aarhus	1	11,1%	0,0%
Unotel	1	11,1%	0,0%
<b>Hovedtotal</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>	

#### 4.4 Teleudbydernes andel i internet-sager

2013

<b>INTERNET</b>	<b>Antal sager</b>	<b>%</b>	<b>Selskabernes markedsandel</b>
Dansk Kabel TV	1	4,3%	1,7%
Stofa	2	8,7%	8,7%
TDC	7	30,4%	58,3%
Telenor	3	13,0%	7,8%
<b>Øvrige</b>			
ComX	1	4,3%	0,0%
Dansk Net	1	4,3%	0,0%
Fullrate	2	8,7%	0,0%
Perspektiv Bredband	1	4,3%	0,0%
SEAS NVE	1	4,3%	0,0%
Telia	3	13,0%	0,0%
Wao	1	4,3%	0,0%
<b>Hovedtotal</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	

#### 4.5 Teleudbydernes andel i sager vedr. flere tjenester

2013

<b>FLERE TJENESTER</b>	<b>Antal sager</b>	<b>%</b>
Fullrate	1	5,3%
Seas NVE	2	10,5%
Sydenergi Bredbånd	1	5,3%
TDC	11	57,9%
Wao	3	15,8%
Yousee	1	5,3%
<b>Hovedtotal</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

*Der opgøres ikke markedsandele specifikt på denne gruppe sager*

#### 4.6 Teleudbydernes andel i sager IP-telefoni-sager

2013

<b>IP-TELEFONI</b>	<b>Antal sager</b>	<b>%</b>
Maxtel	1	25,0%
TDC	1	25,0%
Tellio	1	25,0%
Wao	1	25,0%
<b>Hovedtotal</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

*Der opgøres ikke markedsandele specifikt på denne gruppe sager*

#### 4.7 Afgjorte sager fordelt på teleudbydere

2013	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		-	6,8	8,6	3,1	54,9	2,5	5,6	17,3	1,2
3	7	2				4			3	
BiBob	3					2			1	
Bolignet-Aarhus	1					1				
Call me	3	2				2			1	
CBB	1								1	
ComX Networks	1					1				
Dansk Kabel TV	1					1				
Dansk Net	1	1			1					
DLG Tele	1					1				
Ecotel	1	1		1						
Firstcom	1	1				1				
Fullrate	4					3			1	
Greentel	1	1				1				
Ipinion	1	1		1						
M1	3	3		2		1				
Maxtel	2	2	1					1		
Nettalk	2			1		1				
Oister Mobil	3					1	1		1	
Perspektiv Bredband	1						1			
Seas NVE	3					1		1	1	
Siminn	2		1							1
Stofa	2	1				1				1
Sydenergi Bredbånd	1					1				
TDC	58	16	4	3	2	39	1	4	5	
Telenor	16	2	4			9		2	1	
Telia	22	4	1	1		7	1	1	11	
Tellio	1			1						
Telmore	2					2				
Universal Telecom	1			1						
Unotel	2			1	1					
Wao!	5	3		1	1	3				
Yousee	9	5		1		6			2	
<b>Total</b>	<b>162</b>	<b>45</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>89</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>28</b>	<b>2</b>

## Bilag til afsnit 3

