



TELE
ANKENÆVNET

godkendt
forbrugerklagenævn

2015

1. Teleankenævnet i 2015

I det følgende gives en kortere beretning om aktiviteterne i Teleankenævnet i 2015 samt administrationen i øvrigt.

Ankenævnets virksomhed i 2015 har i overskrifter været præget af særligt to forhold, ny lovgivning og flere klager.

I 2015 modtog ankenævnet i alt 467 klagesager og besvarede 1088 telefoniske henvendelser. Heraf behandlede ankenævnet 125 klagesager fordelt på 8 møder. 60 klagesager blev forligt ved sekretariatets medvirken inden nævnsbehandling, og 8 erhvervsklager blev afvist af formanden.

Sekretariatet har i årets løb modtaget og behandlet 7 høringshenvendelser fra offentlige myndigheder.

Efter et par år med et faldende antal klagesager er tendensen i 2015, at ankenævnet modtog et stigende antal henvendelser. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sager har derfor også været stigende og er således 49 dage mod 37 dage i 2014. For sager afgjort af nævnet var sagsbehandlingstiden i gennemsnit 108 dage mod 89 dage i 2014.

Ny lovgivning m.v.

2015 har været præget af, at lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven) (lov nr. 524 af den 29. april 2015) trådte i kraft 1. oktober 2015, herunder bekendtgørelse om godkendelse af private tvistløsningsorganer (bekendtgørelse nr. 1151 af den 30. september 2015). Således er vedtægterne for Teleankenævnet blevet revideret og godkendt af de stiftende organisationer. Nye vedtægter blev indsendt til Erhvervs- og Vækstministerens godkendelse i december 2015. Vedtægterne blev godkendt og trådte i kraft den 1. februar 2016.

Klager indkommet den 1. oktober 2015 eller senere er derfor omfattet af flere nye sagsbehandlingsregler, navnlig fristreglerne i §§ 17 og 18, hvorefter klager skal afvises senest 3 uger efter modtagelsen, såfremt det fremgår klart af klagens indhold, at klagen ikke kan behandles af ankenævnet, ligesom en klage skal afgøres inden 90 dage fra det tidspunkt, hvor den er fuldt oplyst. Se i øvrigt pkt. 3.3. og pkt. 4.2. og 4.3.

På trods af, at nævnets nye vedtægter som nævnt oven for først trådte i kraft i 2016, er nærværende årsrapport dog under pkt. 3 udformet, så den i det omfang, sekretariatet har været i besiddelse af oplysninger herom, medtager de oplysninger, der kræves anført i følge vedtægternes § 32, jf. bekendtgørelsens § 37.

Årsrapporten for 2015 er derfor under pkt. 3 "Årsrapport og oplysningskrav" suppleret med yderligere oplysninger som følge heraf. Der er dog ikke sket ændringer i udformningen af årsrapportens statistiske del.

Derudover er Teleankenævnet i 2015 blevet notificeret som et godkendt alternativt tvistløsningsorgan til EU's online dispute resolution platform (ODR-plattformen), en fælles europæisk klageportal for forbrugere, der er blevet åbnet for offentligheden den 15. februar 2016. Portalen kan tilgås via linket <http://ec.europa.eu/odr>, men kan også tilgås direkte fra ankenævnets egen hjemmeside via linket <http://teleanke.dk/om-ta/atb-instanser/>. Teleankenævnet har hidtil haft et meget begrænset antal grænseoverskridende klagesager. Se i øvrigt pkt. 3, nr. 8.

Udvalgte klagesager fra 2015

I det følgende omtales en række udvalgte klagesager, som nævnet har beskæftiget sig med i årets løb, for at give et indblik i nævnets aktiviteter, og hvad der har været til behandling i nævnet. At de omtales her har ingen sammenhæng med de nye krav til nævnet om at oplyse om væsentlige problemer, der hyppigt fører til tvister.

Nævnet har fra tidligere år erfaringer med, at der med nævnets mellemkomst, og når det har været hensigtsmæssigt, er taget principiel stilling til et større antal klagesager vedrørende f.eks. nye teknologier eller særlige forbrugsmønstre, hvorved nævnets principielle behandling af et spørgsmål har dannet grundlag for en ny praksis. Dette har imidlertid ikke gjort sig gældende i 2015. Se i øvrigt pkt. 3 nr. 4.

Af oversigten over de behandlede klage temaer fremgår det, at der i 2015 har været et mindre udsving i forhold til tidligere år for så vidt angår klager over udgifter til teknikerbesøg samt klager over sen fakturering (late billing). Nævnet har således behandlet 13 klagesager om udgifter til tekniker i årets løb mod 1 i 2014 ligesom nævnet har behandlet 10 klagesager om late billing mod 1 i 2014.

Teknikerbesøg

Af de 13 behandlede klagesager om teknikerbesøg fik 3 klager medhold eller ikke yderligere medhold, 1 klagesag blev afvist, og 9 klager fik ikke medhold.

Det er et helt sædvanligt vilkår, at en forbruger hæfter for udgifter til en tekniker, såfremt der sker udbedringer af fejl i forbrugerens eget ansvarsområde. De behandlede klager viser dog, at der alligevel kan opstå forventninger om, at installationer eller udbedringer på trods af ovennævnte standardvilkår skulle ske til reducerede eller slet ingen omkostninger.

I j.nr. 13.10-0167-15 og j.nr. 13.10-0213-15 var der i begge klagesager tale om, at klagerne stillede spørgsmål ved rimeligheden af den opkrævede betaling i forhold til det udførte arbejde.

I den første klage drejede det sig om den aftalte pris på 11.500 kr. for etablering af en bredbåndsforbindelse, idet klager selv havde udført nedgravning af kabel m.v. på egen grund. Indklagede gjorde heroverfor gældende, at indklagede yderligere havde haft udgifter til bl.a. gravning af et splidshul på en offentlig vej. Nævnet lagde ved afgørelsen vægt på, at klager forud for arbejdets udførelse havde accepteret indklagedes tilbud på 11.500 kr., og at der ikke var grundlag for at tilsidesætte indklagedes oplysninger om omfanget af det udførte arbejde.

I den anden klage drejede det sig om udbedring som følge af, at klager havde meldt fejl på udstyr, som klager havde forsøgt at installere og som var nødvendigt for at benytte et bredbånds- og TV-abonnement. En tilkaldt tekniker konstaterede hos klager, at der var tilsluttet både HDMI-kabel og scartstik til udstyret, hvorefter han fjernede scartstikket og fik udstyret til at virke. Efterfølgende bestred klager, at det var teknikeren der havde udbedret fejlen, og gjorde gældende, at det efterfølgende var klager selv, der reinstallerede udstyret og udbedrede fejlen. Nævnet fandt ikke, at der var grundlag for at tilsidesætte indklagedes oplysninger om omfanget af det udførte arbejde, herunder at indklagede havde udført den pågældende afhjælpning.

Sen fakturering

Sen fakturering forekommer, når registreret forbrug som følge af fx tekniske fejl ikke opkræves på det sædvanlige forfaldstidspunkt, men først senere. Adgang til sen fakturering forudsætter, at visse nærmere betingelser herfor er opfyldt. I løbet af året behandlede nævnet 10 sager, der var udsprunget af late billing-problemstillinger. Heraf fik klagerne medhold i 4 klagesager, og der blev indgået forlig i 5 klagesager inden nævnsbehandling. I 1 klagesag fik klager ikke medhold. Fælles for flere af klagerne har været, at selve aftalegrundlaget i forbindelse med klagesagsbehandlingen ikke kunne dokumenteres tilfredsstillende og derfor ikke kunne danne grundlag for den opkrævning, der har været genstand for klagen.

I j.nr. 10.03-0322-14 og j.nr. 11.01-0038-14 blev klagerne efter cirka 2 år underrettet om et ikke-opkrævet forbrug på henholdsvis omkring 4.400 kr. og 18.600 kr. (sidstnævnte pr. kulance reduceret til 10.000 kr.). Klagerne blev samtidig underrettet om, at den sene opkrævning skyldtes tekniske fejl i indklagedes systemer, og at beløbene ville blive opkrævet på kommende regninger. Da vilkår og priser for den oprindelige aftale bl.a. ikke var blevet udleveret til klager i forbindelse med den oprindelige aftaleindgåelse, fandt nævnet ikke, at indklagede havde godtgjort, at klager hæftede for det pågældende forbrug, hvorfor indklagede ikke kunne efteropkræve klager for et forbrug, der i øvrigt siden aftalen indgåelse ikke var blevet opkrævet på noget tidspunkt. Klagerne blev således afgjort uden henvisning til de sædvanlige betingelser for efteropkrævning.

Klager med civilretligt indhold

Med jævne mellemrum behandler nævnet klagesager, der har deres udspring i civilretlige regler om f.eks. habilitet, fuldmagt og hæftelse. Dette kan være forholdet og hæftelsen mellem ægtefæller eller spørgsmål om manglende juridisk handleevne.

Således i j.nr. 13.12-0031-15, der drejede sig om et ægtepar, der havde tilmeldt hustruens betalingskort og bankkonto som betaling til indklagede, selv om manden var registreret som kunde på familiens abonnementer. I forbindelse med parrets skilsmisse blev det mellem parterne aftalt, at hustruen fortsat skulle betale for to abonnementer, der blev benyttet af parrets børn. Efterfølgende oprettede manden yderligere abonnementer under samme kundenummer og under samme betalingsaftale. Dette blev først konstateret af hustruen efter et par år, hvorefter hun klagede til indklagede og gjorde krav på tilbagebetaling af cirka 12.000 kr., som indklagede havde trukket på hendes bankkonto som betaling for eksmandens abonnementer. Ankenævnet fandt, at klager havde bemyndiget indklagede til at trække betalinger på klagers konto for ydelser under det pågældende kundenummer, og da dette ikke var blevet ændret som følge af parrets skilsmisse eller senere, kunne klager ikke gøre krav på tilbagebetaling over for indklagede. Afgørelsen er på linje med tilsvarende praksis i Pengeinstitutankenævnet vedrørende hæftelse for betalingsaftaler i pengeinstitutter.

Se også J.nr. 13.02-0128-15, hvor en søn klagede på vegne af sin far. Faren og dennes nu afdøde hustru var på tidspunktet for den påklagede aftales indgåelse 91 og 92 år gamle, og ifølge sønnens oplysninger var de handicappede, idet de var henholdsvis døv og blind. Imidlertid var forældrene ikke umyndiggjort. Sønnen klagede over og bestred, at forældrene i 2011 skulle have oprettet et yderligere telefoni, tv- og bredbåndsabonnement af en anden type, men hos samme udbyder ud over det tv-abonnement, parret allerede havde og betalte for gennem lejeydelsen i den bolig, klagerne boede i. Derved havde forældrene i klageperioden betalt ca. 17.400 kr. for et ifølge sønnen nytteløst abonnement. Det fremgik af sagen, at klagers far ved et par lejligheder havde henvendt sig til indklagede vedrørende det omtvistede abonnement og havde fået registreret ændringer bl.a. i 2014 som følge af klagers mors død. Nævnet lagde vægt på, at aftalen om det omtvistede abonnement var blevet bekræftet med en ordrebekræftelse, at der var kommet en tekniker til adressen og havde forestået installation af den nødvendige forbindelse, og at abonnementet løbende var blevet betalt via betalingservice. Nævnet fandt ikke grundlag for at tilsidesætte abonnementsvilkårenes almindelige bestemmelser om, at klagers forældre hæftede for den leverede ydelse.

Erhvervsklager

Teleankenævnet behandler ifølge vedtægterne regningsklager for alle typer af erhvervsdrivende. Derudover har ankenævnet en langvarig praksis for at behandle visse klager vedrørende aftaleretlige problemstillinger fra mindre erhvervsdrivende, såfremt den omtvistede aftale er benyttet blandt til private og erhvervs-mæssige formål, men dog overvejende privat. Derudover er det et krav, at klagen vedrører et forhold, som også kunne opstå for en forbruger. Normalt er spørgsmålet, om der er indgået en aftale eller ej en type af tvist, som også kan opstå for en forbruger. Ankenævnet oplever dog flere henvendelser fra mindre erhvervsdrivende om aftaler indgået med telefonsælgere og efterfølgende fremsendte tilbudsmail med en indeholdt mulighed for elektronisk accept m.v. En stor del af disse klager bliver afvist fra behandling, idet de som følge af den måde, tilbud og accept udveksles på, samt parternes modstridende opfattelse af, hvilke oplysninger der blev afgivet i forbindelse med aftalens indgåelse, er bevismæssigt uegnede til behandling i nævnet, der træffer afgørelse på skriftligt grundlag.

Således j.nr.15.00-0252-15, hvor klager drev enkeltmandsvirksomhed som coach fra sin private bopæl. Ifølge klager blev han i januar kontaktet af en sælger telefonisk med et tilbud, som klager anmodede om at få fremsendt skriftligt. Da han modtog tilbuddet, var det efter klagers opfattelse ikke i overensstemmelse med det i telefonen fremsatte tilbud. Klager afslog herefter det fremsendte tilbud i en e-mail til indklagede. Ifølge indklagede blev der på samme tidspunkt indgået bindende aftale mellem parterne med en 36 måneders bindingsperiode. Indklagede fremsendte endvidere det aftalte udstyr til klager, men klager undlod at afhente forsendelsen. Da indklagede i maj genfremsendte det pågældende udstyr til klager, reklamerede klager og gjorde gældende, at han ikke

havde nogen aftale med indklagede, og anmodede om, at indklagede afhentede forsendelsen hos klager. Indklagede fastholdt sit krav, hvorefter sagen blev indbragt for Teleankenævnet.

Nævnet afviste klagen med den begrundelse, at nævnet ikke på grundlag af parternes oplysninger og det for nævnet fremlagte materiale fandt det muligt at afgøre, om der var indgået en bindende aftale mellem parterne og i givet fald aftalens nærmere indhold. En stillingtagen til dette ville kræve en bevisførelse, herunder i form af parts- og vidneforklaringer, som ikke kunne foretages for nævnet.

På nævnets vegne

John Lundum
formand

2. Teleankenævnets medlemmer og sekretariat

Medlemmer pr. 31. december 2015

(opdateres løbende på hjemmesiden)

Formand:

Landsdommer John Lundum

Medlemmer udpeget af teleudbyderne:

Marianne Legaré Holm
Flemming Nørholm Nielsen
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

Sekretariatet pr. 31. december 2015:

Sekretariatschef xx
Chefkonsulent xx
Specialkonsulent xx
Chefsekretær xx
Kontorfuldmægtig xx
Studentermødjhjælp xx

3. Årsrapport og oplysningskrav, jf. vedtægternes § 32

Det bemærkes, at oplysningerne nedenfor både vedrører sager modtaget før som efter 1. oktober 2015.

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 fig. 4.2, der baserer sig på registrering af den tid der er gået fra en klage kommer ind til den er færdigbehandlet og afsluttet. Sekretariatet har ikke særskilte registreringer for klager indkommet efter den 1. oktober 2015. Det kan oplyses, at sekretariatet har modtaget 131 sager fra den 1. oktober til den 31. december 2015. Heraf er 75 afsluttet inden den 31. december 2015. For de resterende 56 klagers har 90-dagesfristen i lov om alternativ tvistløsning i forbrugerklager § 18, stk. 2, ikke været udløbet inden den 31. december 2015. For 2016 vil fristerne i lov om alternativ tvistløsning i forbrugerklager §§ 17 og 18 blive opgjort særskilt.

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

Der er ikke i ankenævnet i 2015 konstateret systematiske eller væsentlige problemer, der hyppigt fører til tvister. Se omtale af udvalgte afgørelser under pkt. 1.

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 2015 er efterlevet. Efterlevelsesholdningen 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.

Udover de skriftlige henvendelser har sekretariatet besvaret 1088 telefoniske henvendelser i 2015 (668 i 2014).

Derudover har sekretariatet behandlet 7 høringshenvendelser fra offentlige myndigheder i 2015 (6 i 2014).

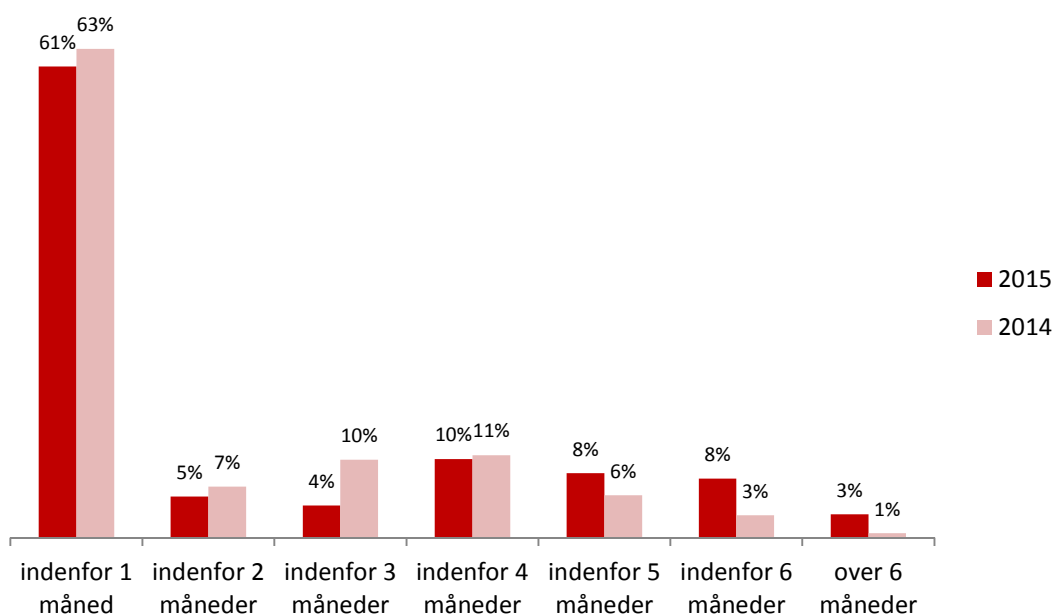
4. Teleankenævnet i tal 2015

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

	2015	2014
Indkomne klager	467	315
Overført fra tidligere år	56	27
I alt til behandling	523	342
<i>Afsluttede klager</i>		
Afsluttet i sekretariatet (ekskl. forlig)	237	138
Forlig/sekretariatet	60	28
"lukkede sager" (forlig udenom TA)	0	1
Afvist af formanden*	8	14
Afgjort i ankenævnet	110	88
Afvist af ankenævnet	15	17
Sager overført til 2016	93	56

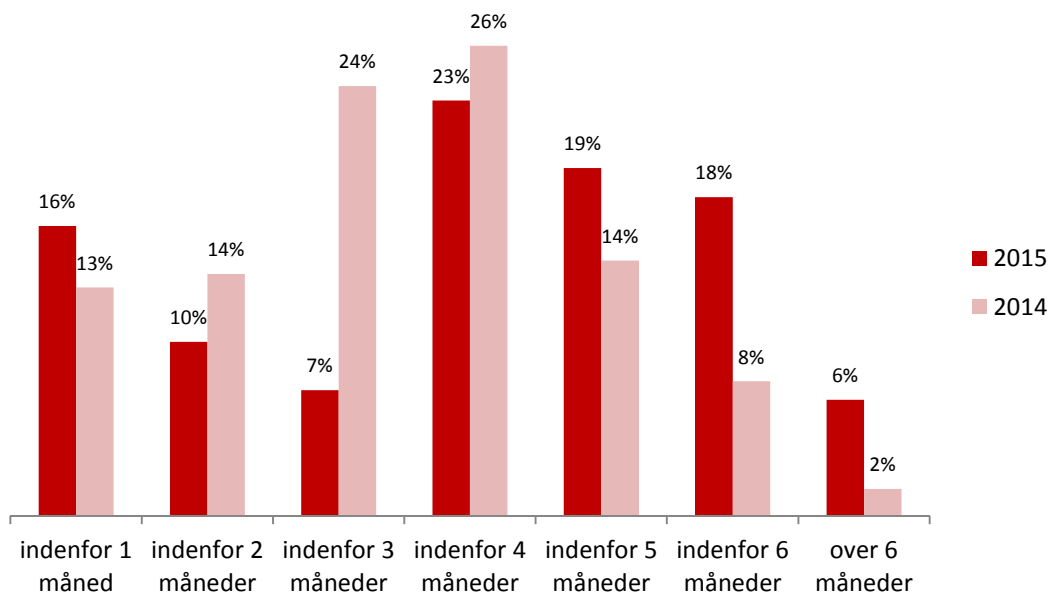
*alle sager, som formanden har afvist, er klager modtaget fra erhvervsdrivende

4.2 Sagsbehandlingstider for alle sager afsluttet i 2015, jf. § 32, stk. 1, nr. 3



Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sager er 49 dage (ca. 1,5 måned). I 2014 var sagsbehandlingstiden 37 dage (ca. 1 måned).

4.3 Sagsbehandlingstider for forligte sager samt sager afgjort af ankenævnet



Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for forligte sager samt sager afgjort af ankenævnet er 108 dage (ca. 3,5 måneder). I 2014 var sagsbehandlingstiden 89 dage (ca. 3 måneder).

For så vidt angår sager modtaget efter den 1. oktober 2015, se pkt.3, nr. 3.

5. Afsluttede sager

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

	2015	Procent	2014	Procent
På nævnsmøde - klager ikke medhold	84	43,5	71	48,0
Forlig - sekretariatet	60	31,1	28	18,9
Afvist af formanden	8	4,1	14	9,5
Afvist af nævnet	15	7,8	17	11,5
På nævnsmøde - klager medhold	11	5,7	4	2,7
På nævnsmøde - klager delvist medhold	4	2,1	6	4,1
Forlig - nævnet	11	5,7	7	4,7
"Lukkede sager"	0	0,0	1	0,7
I alt	193	100,0	148	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 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 eller nævnets mellemkomst bliver enige om en løsning af sagen.

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.

5.2 Sager afsluttet af sekretariatet (ekskl. forlig)

	2015	Procent	2014	Procent
Hjemvist til teleselskabets behandling	69	29,1	66	47,8
Afvist af sekretariatet	36	15,2	22	15,9
Behandlet i sekretariatet	95	40,1	39	28,3
Klage trukket tilbage	25	10,5	6	4,3
Oversendt til anden klageinstans	12	5,1	5	3,6
I alt	237	100,0	138	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).

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. 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.

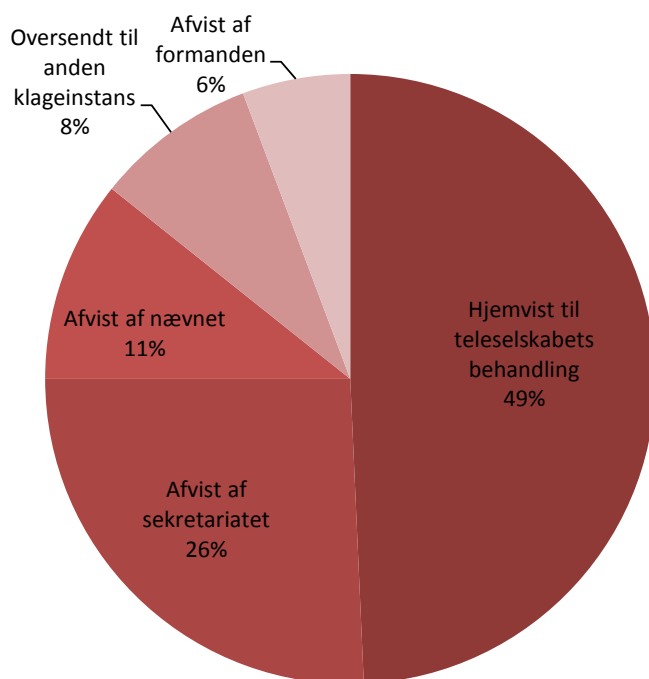
Klage trukket tilbage: omfatter sager, hvor klager selv trækker en formelt indsendt klage tilbage inden ankenævnsbehandling.

5.3 Procentvis andel af indstillede sager, jf. § 32, stk. 1, nr. 2

	2015	Procent	2014	Procent
På nævnsmøde - klager ikke medhold	84	19,5	71	24,8
Forlig - sekretariatet	60	14,0	28	9,8
På nævnsmøde - klager medhold	11	2,6	4	1,4
På nævnsmøde - klager delvist medhold	4	0,9	6	2,1
Forlig - nævnet	11	2,6	7	2,4
"Lukkede sager"	0	0,0	1	0,3
Indstillet inden resultat	260	60%	169	59%
Afvist af formanden	8	1,9	14	4,9
Afvist af nævnet	15	3,5	17	5,9
Hjemvist til teleselskabets behandling	69	16,0	66	23,1
Afvist af sekretariatet	36	8,4	22	7,7
Behandlet i sekretariatet	95	22,1	39	13,6
Klage trukket tilbage	25	5,8	6	2,1
Oversendt til anden klageinstans	12	2,8	5	1,7
I alt	430		286	

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

Der er i alt afvist 140 sager i 2015 fordelt på følgende afvisningsgrunde:



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

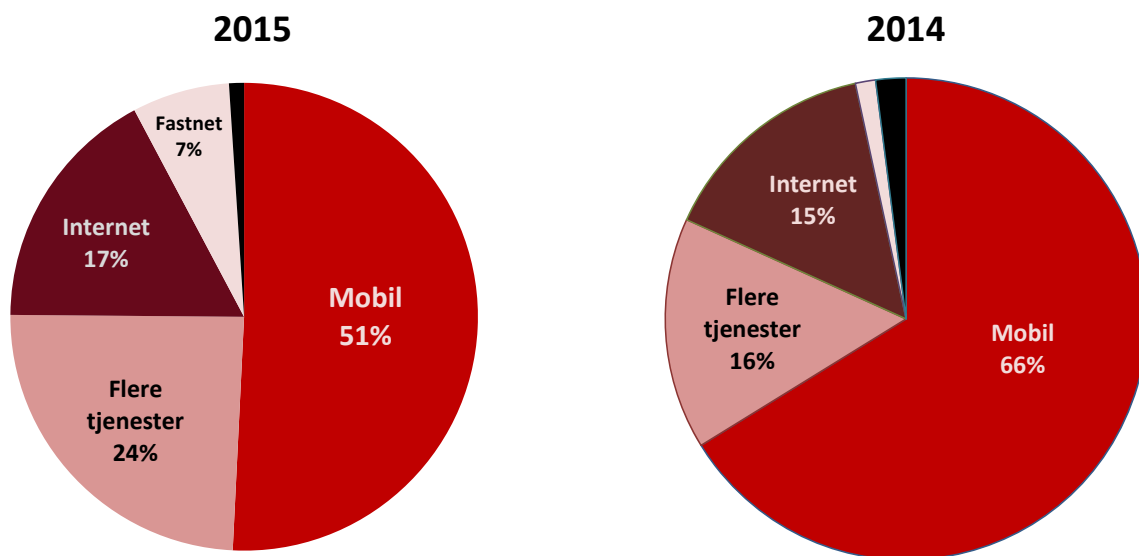
Teleankenævnet behandler klager over teletjenester. Teletjenester kan opdeles i fastnet, mobil, internet, IP-telefoni og produkter, der indeholder flere tjenester (f.eks. både internet, telefoni og tv), jf. fig. 6.1.

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

	2015	2014
Mobil	98	98
Flere tjenester	47	23
Internet	33	22
Fastnet	13	2
IP-telefoni	2	3
Antal sager	193	148

**20 af de 98 mobil-sager vedrører "mobilt bredbånd"*



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

	2015	2014
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	33,2%	33,1%
Mangler ved det leverede	14,0%	15,5%
Regningsklage	12,4%	13,5%
Manglende effektivering af opsigelse	6,7%	2,7%
Tekniker	6,7%	0,7%
Sen fakturering (late billing)	5,2%	0,7%
Dataforbrug	4,1%	7,4%
Uanmodet levering af tjenesteydelse	4,1%	6,8%
Fortrydelse/Annulleringsgeb./Rykkergeb.	3,1%	4,7%
Tredjemands misbrug	3,1%	3,4%
Misbrug ved bortkomst m.m.	1,6%	1,4%
Portering mellem selskaber	1,0%	2,0%
Forsinket levering af ydelse	0,5%	0,7%
Overdragelse af abonnement	0,5%	0,7%
Saldokontrol	0,0%	2,0%
Andet	3,6%	4,7%
Total	100%	100%

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

	2015	2014
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	36,7%	36,7%
Regningsklage	17,3%	15,3%
Dataforbrug	8,2%	11,2%
Mangler ved det leverede	10,2%	7,1%
Tredjemands misbrug	6,1%	5,1%
Manglende effektivering af opsigelse	5,1%	0,0%
Uanmodet levering af tjenesteydelse	3,1%	7,1%
Fortrydelse/Annulleringsgeb./Rykkergeb.	3,1%	7,1%
Misbrug ved bortkomst m.m.	3,1%	2,0%
Portering mellem selskaber	2,0%	1,0%
Trusler, tvang mv.	1,0%	0,0%
Forsinket levering af ydelse	1,0%	0,0%
Saldokontrol	0,0%	3,1%
Overdragelse af abonnement	0,0%	1,0%
Andet	3,1%	3,1%
Total	100%	100%

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

	2015	2014
Sen fakturering (late billing)	53,8%	0,0%
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	23,1	50,0%
Manglende effektivering af opsigelse	7,7	50,0%
Overdragelse af Abonnement	7,7	0,0%
Uanmodet levering af tjenesteydelse	7,7	0,0%
Total	46,7	1,0

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

	2015	2014
Mangler ved det leverede	27,3%	36,4%
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	18,2%	27,3%
Tekniker	21,2%	0,0%
Manglende effektivering af opsigelse	15,2%	13,6%
Uanmodet levering af tjenesteydelse	6,1%	9,1%
Fortrydelse/Annulleringsgeb./Rykkergeb.	3,0%	0,0%
Regningsklage	3,0%	0,0%
Sen fakturering (late billing)	0,0%	4,5%
Andet	6,1%	9,1%
Total	100%	100%

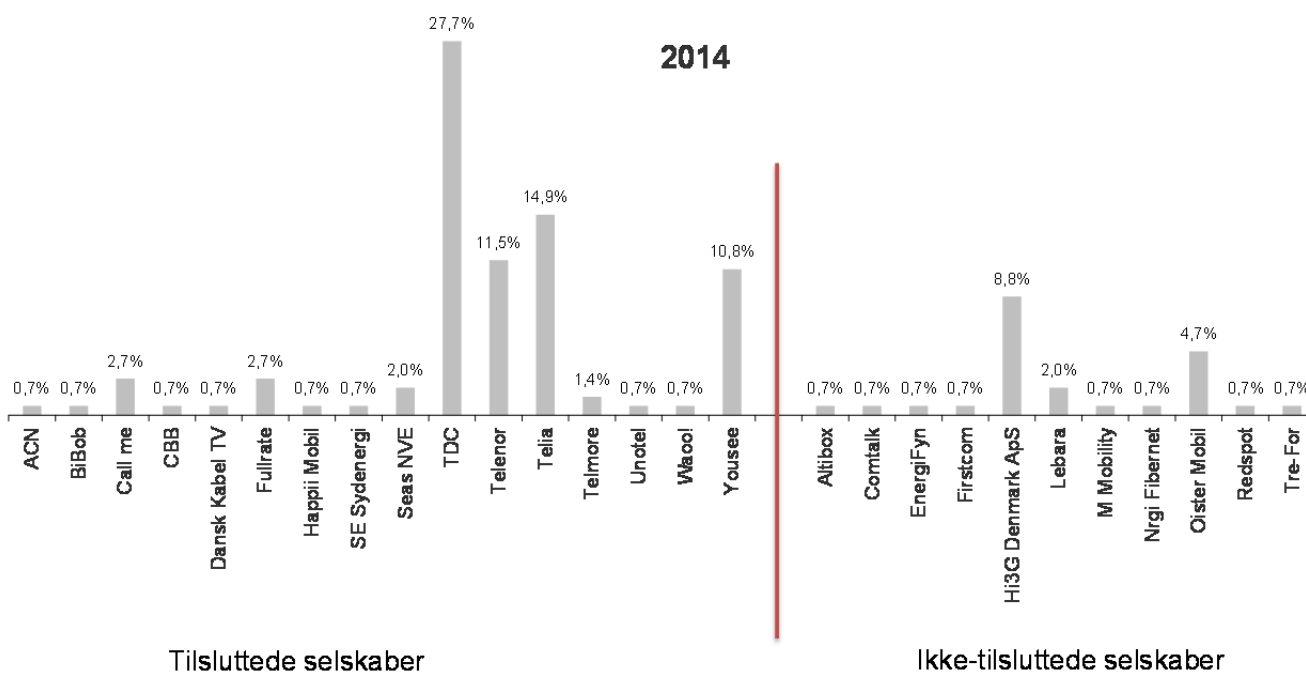
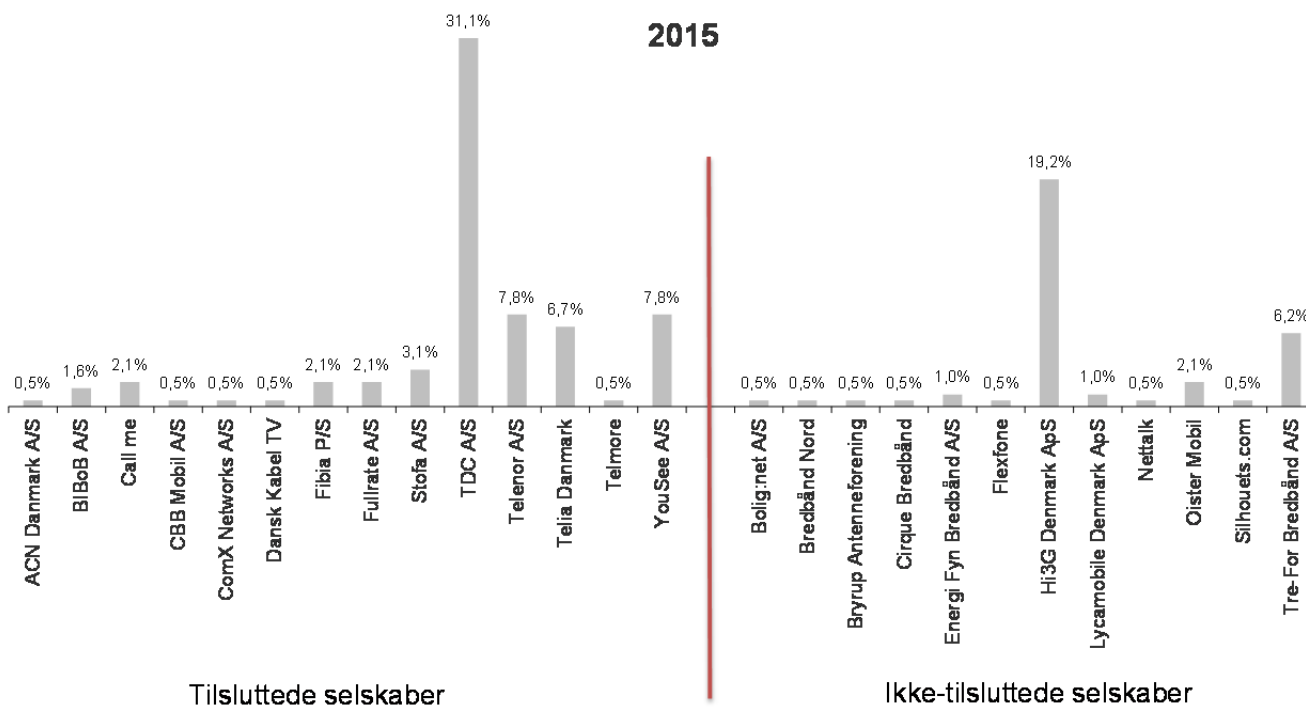
6.6 Sager vedr. flere tjenester fordelt på klagetema, jf. § 32, stk. 1, nr. 1

	2015	2014
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	40,4%	26,1%
Mangler ved det leverede	14,9%	34,8%
Tekniker	12,8%	4,3%
Regningsklage	10,6%	13,0%
Sen fakturering (late billing)	6,4%	0,0%
Uanmodet levering af tjenesteydelse	4,3%	4,3%
Manglende effektivering af opsigelse	4,3%	0,0%
Fortrydelse/Annulleringsgeb./Rykkergeb.	4,3%	0,0%
Portering mellem selskaber	0,0%	8,7%
Andet	2,1%	8,7%
Total	100%	100%

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

	2015	2014
Regningsklage	50,0%	66,7%
Mangler ved det leverede	50,0%	0,0%
Forsinket levering af ydelse	0,0%	33,3%
Total	100%	100%

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".

El-selskaber, der udbyder teletjenester indgår ikke i Erhvervsstyrelsens opgørelse af markedsandele.

7.1 Teleudbydernes andel i mobil-sager

		Antal sager		%	Selskabernes markedsandel
Hovedselskab m/evt. underbrands	Antal sager	%	pr. hovedselskab		
HI3G Denmark ApS			40	40,8%	13,7%
3	36	36,7%			
Oister	4	4,1%			
Lycamobile			2	2,0%	2,7%
TDC A/S			23	23,5%	34,2%
Fullrate	1	1,0%			
TDC	18	18,4%			
Telmore	1	1,0%			
YouSee	3	3,1%			
Telenor A/S			18	18,4%	23,0%
BiBob	3	3,1%			
CBB	1	1,0%			
Telenor	14	14,3%			
Telia A/S			13	13,3%	17,5%
Call me	4	4,1%			
Telia	9	9,2%			
Øvrige					
Cirque			1	1,0%	0,0%
Nettalk			1	1,0%	0,0%
Hovedtotal			98	100%	

7.2 Teleudbydernes andel i fastnet-sager

	Antal sager	%	Selskabernes markedsandel
Hi3G Denmark ApS	1	7,7%	0,0%**
Stofa A/S	1	7,7%	6,0%
TDC A/S	4	30,8%	68,0%
Tre-For Bredbånd A/S*	7	53,8%	-
Hovedtotal	13	100%	

*Der findes ikke opgørelse af el-selskabernes markedsandele på teleområdet

** Klagen vedrørte en vildfarelse om, at der var indgået aftale om en fastnetforbindelse

7.3 Teleudbydernes andel i internet-sager

			Antal sager	%	Selskabernes markedsandel
<i>Hovedselskab m/evt. under- brands</i>	<i>Antal sager</i>	<i>%</i>	<i>pr. hovedsel- skab</i>		
Stofa A/S			3	10,0%	12,0%
TDC A/S			23	76,7%	54,0%
ComX Networks A/S	1	3,3%			
Dansk Kabel TV	1	3,3%			
Fullrate A/S	2	6,7%			
TDC	11	36,7%			
YouSee	8	26,7%			
Telia			3	10,0%	3,8%
Øvrige					
Bredbånd Nord*			1	3,3%	-
Fibia P/S*			2	6,7%	-
Tre-For Bredbånd*			1	3,3%	-
Hovedtotal			30	100%	

*Der findes ikke opgørelse af el-selskabernes markedsandele på teleområdet

7.4 Teleudbydernes andel i sager vedr. flere tjenester

			Antal sager	%	Selskabernes markedsandel
<i>Hovedselskab m/evt. under- brands</i>	<i>Antal sager</i>	<i>%</i>	<i>pr. hovedsel- skab</i>		
ACN Danmark A/S			1	2,1%	
Bryrup Antenneforening			1	2,1%	
Energi Fyn Bredbånd A/S			2	4,3%	
Fibia P/S			2	4,3%	
Silhouets.com			1	2,1%	
Stofa A/S			2	4,3%	
TDC			32	68,1%	
Fullrate	1	2,1%			
TDC	27	57,4%			
YouSee	4	8,5%			
Telenor			1	2,1%	
Telia			1	2,1%	
Tre-For Bredbånd A/S			4	8,5%	
Hovedtotal			47	100%	

Der opgøres ikke markedsandele specifikt på denne gruppe sager

7.5 Teleudbydernes andel i sager IP-telefoni-sager

	Antal sager		%		Selskabernes markedsandel
Hovedselskab m/evt. underbrands	Antal sager	%	pr. hovedselskab		
Bolig:net A/S	1		1	50,0%	
Flexfone	1		1	50,0%	
Hovedtotal			2	100%	

Der opgøres ikke markedsandele specifikt på denne gruppe sager

7.6 Afgjorte sager fordelt på teleudbydere

2015	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
%-vis fordeling af afgørelser		-	4,1	2,1	5,7	43,5	5,7	7,8	31,1
ACN Danmark A/S	1	1							1
BIBoB A/S	3	1				1	1		1
Bolig:net A/S	1					1			
Bredbånd Nord	1								1
Bryrup Antenneforening	1							1	
Call me	4	2				2	1		1
CBB Mobil A/S	1								1
Cirque Bredbånd	1				1				
ComX Networks A/S	1	1		1					
Dansk Kabel TV	1					1			
Energi Fyn Bredbånd A/S	2	1				1	1		
Fibia P/S	4	1			2	1			1
Flexfone	1	1							1
Fullrate A/S	4	1		1		3			
Hi3G Denmark ApS	37	2	5			7	3	6	16
Lycamobile Denmark ApS	2								2
Nettalk - Companymobile A/S	1					1			
Oister Mobil	4	1		1		1	1		1
Silhouets.com	1	1						1	
Stofa A/S	6				1	2	1		2
TDC A/S	60	20	2		2	45	2		9
Telenor A/S	15	3		1		6		2	6
Telia Danmark	13	3	1		1	3		3	5
Telmore	1					1			
Tre-For Bredbånd A/S	12	8			3	1	1	1	6
YouSee A/S	15	3			1	7		1	6
Total	193	50	8	4	11	84	11	15	60

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.

Teleankenævnet har igennem hele 2015 registreret klager, hvor der efter nævnets vurdering ikke er givet en fyldestgørende klagevejledning. Det bemærkes, at der ikke nedenfor er foretaget særskilt registrering af klager indkommet efter 1. oktober 2015.

I 37 % af de afgjorte nævnssager har udbyderen ikke givet tilstrækkelig klagevejledning til slutbrugeren. I 2014 var dette tal 40%. 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 <u>uden</u> klagevejledning	%-vis andel af afgjorte sager, hvori der <u>ikke</u> er givet klagevejledning til kunden
ACN Danmark A/S	1	1	100%
Bolig:net A/S	1	1	100%
Bredbånd Nord	1	1	100%
CBB Mobil A/S	1	1	100%
ComX Networks A/S	1	1	100%
Flexfone	1	1	100%
Lycamobile Denmark ApS	2	2	100%
Silhouets.com	1	1	100%
Tre-For Bredbånd A/S	12	11	92%
Stofa A/S	6	5	83%
Call Me	4	3	75%
Oister Mobil	4	3	75%
Fibia P/S	4	3	75%
Telia Danmark	13	6	46%
Hi3G Denmark ApS	37	15	41%
YouSee A/S	15	6	40%
BIBoB A/S	3	1	33%
Telenor A/S	15	4	27%
Fullrate A/S	4	1	25%
TDC A/S	60	4	7%
Bryrup Antenneforening	1	0	0%
Cirque Bredbånd	1	0	0%
Dansk Kabel TV	1	0	0%
Energi Fyn Bredbånd A/S	2	0	0%
Nettalk	1	0	0%
Telmore	1	0	0%
	193	71	37%