

Teleankenævnet i 2007

I 2007 har Teleankenævnet afholdt 9 møder og afgjort 263 nævnssager.

Størst interesse har i årets løb nok samlet sig om nævnets afgørelse vedrørende internethastigheder, nærmere bestemt beskrivelsen af en given hastighed og de forventninger beskrivelsen skaber til den planlagte benyttelse af forbindelsen. Internet bruges i stigende grad til f.eks. at se streamet video og TV, og hastigheden på en internetforbindelse er afgørende for, hvilken kvalitet der kan opnås. Afgørelsen er beskrevet mere uddybende i afsnit 2.

Af andre mere principielle spørgsmål, som nævnet har beskæftiget sig med i årets løb, kan fremhæves de efterhånden mere og mere udbredte medarbejderaftaler om telefoni og internet. En medarbejderaftale har ofte både pris- og skattemæssige fordele i forhold til privat tegnede aftaler. Ikke desto mindre er det ofte realiteten, at den pågældende medarbejderaftale om en teletjeneste benyttes i de private husholdninger på fuldstændigt samme måde som en aftale om en privat teletjeneste. Og det hænder da også, at der opstår uenigheder, således at Teleankenævnet inddrages i sagen. Det har vist sig, at aftalegrundlaget mellem medarbejder, arbejdsgiver og teleselskab er meget varierende. Spørgsmålet har bl.a. interesse, fordi Teleankenævnet kun i begrænset omfang behandler klager vedrørende erhvervsaftaler. Den måde, aftalen er indgået på, kan derfor få konsekvenser for, om Teleankenævnet kan behandle klagen eller ikke. Indtil videre har nævnet vurderet hver enkelt klagesag konkret. Der lægges bl.a. vægt på, hvem der i sidste ende kommer til at hæfte for det omtvistede forbrug, og dermed har en retlig interesse i at få en klage behandlet. Se mere om medarbejderaftaler i afsnit 3.

Derudover har formanden i årets løb afvist 22 sager fra behandling. En sag afvises fra behandling, hvis den falder uden for nævnets kompetence som angivet i vedtægterne. Årsagen til afvisning er i hovedparten af sagerne, at der er tale om erhvervsforhold, f.eks. at klager er organiseret som et erhvervsdrivende selskab. Men også sager, hvor der ikke er nogen retlig interesse, da der ikke er noget økonomisk mellemværende, afvises. Endelig er et par anmodninger om genoptagelse af allerede afgjorte eller afviste sager blevet afvist. Ifølge faste praksis afvises anmodninger om genoptagelse, medmindre der fremlægges nye faktiske oplysninger i sagen. Det er her endvidere værd at bemærke, at et teleselskabs mulighed for at få en sag genoptaget er meget begrænset, og formentlig mere begrænset end en forbrugers mulighed for genoptagelse. Dette hænger sammen med det forhold, at et teleselskab som professionel erhvervsdrivende i højere grad må forventes allerede fra starten at have rådighed over de relevante oplysninger i sagen, hvorfor manglende fremlæggelse af relevante oplysninger ikke bør føre til, at modparten skal gå igennem en fornyet klagesagsbehandling. Vægtige grunde taler endvidere for, at en klager kan indrette sig efter udfaldet af en afgørelse, der træffes i nævnet. Dette hensyn gør sig ikke helt i samme grad gældende for teleselskaberne.

Til slut vil jeg takke nævnets medlemmer og sekretariatet for indsatsen i det forgangne år og henlede opmærksomheden på, at Teleankenævnet i 2008 kan markere sit 5 års jubilæum.

John Lundum
formand

Internethastigheder

I 2007 har Teleankenævnet beskæftiget sig indgående med spørgsmålet om forventninger til udnyttelse af hastigheden på en internetforbindelse.

Spørgsmålet er opstået i forbindelse med en klagesag, hvor klager havde opgraderet sin internetforbindelse til en 2 Mbit-forbindelse, idet klager specifikt ønskede at se stream tv på forbindelsen.

Klager havde undersøgt forholdene hos det indklagede teleselskab og havde via markedsføringsoplysninger fra teleselskabet fået indtryk af, at en 2 Mbit-forbindelse var velegnet til at se tv med. Klager tegnede derfor samtidigt et abonnement på stream-tv hos en streamtv-udbyder.

Det viste sig efterfølgende, at klagerens forbindelse ikke var optimal til at se tv på, idet billedet hakkede og frøs. Klager foretog herefter en række målinger af den effektivt leverede hastighed på sin internetforbindelse og konstaterede, at den maksimale udnyttelse af hans 2 Mbit-forbindelse kun var 1,75 Mbit. Klager reklamerede derfor til teleselskabet over mangler ved det leverede, og sagen havnede i sidste ende på Teleankenævnets bord.

Den konkrete klagesag rejste særligt to spørgsmål, som nævnet skulle tage stilling til.

- Dels spørgsmålet om, hvorvidt teleselskabet i tilstrækkelig grad oplyser om, at internettets tekniske egenskaber gør, at den maksimale udnyttelse af en 2 Mbit- forbindelse altid vil være 1,75 Mbit eller lavere (Overhead).
- Dels spørgsmålet om, hvorvidt indklagedes markedsføring og øvrige oplysninger om produktet var udformet på en sådan måde, at der var skabt berettigede forventninger hos klager om, at indklagedes internetforbindelse var særligt velegnet til at se stream-tv på.

Kernen i spørgsmålet om overhead handler i bund og grund om, hvor godt kendskabet er til internettets tekniske egenskaber. Indklagede oplyste under klagesagen, at der er forskel på den såkaldte datasignaleringshastighed (nominel hastighed) og den aktuelle effektive hastighed eller udnyttelsesgraden. Udnyttelsesgraden vil altid være reduceret med mindst 15% i forhold til den nominelle hastighed. I Danmark og vistnok også i de øvrige skandinaviske lande er det sædvanligt at markedsføre de nominelle hastigheder.

Imidlertid er det for så vidt lidt kunstigt at sondre mellem nominel hastighed og udnyttelsesgrad, idet den kapacitet, der går fra til overhead som følge af den måde, hvorpå data sendes på internettet, anvendes til bl.a. at sikre, at data kommer frem til det rigtige sted. Overhead er således et uundgåeligt træk ved internettet. Selv om det for personer med kendskab til internettet og teknikken bag denne ydelse måske forekommer indlysende og logisk, er dette forhold ikke kendt i den brede offentlighed. Problemstillingen har da også været genstand for diskussion i medierne, herunder diverse forbrugerprogrammer på tv. Imidlertid synes der dog ud fra en juridisk synsvinkel vanskeligt at fastslå, at der foreligger en mangel, idet den leverede mængde eller datasignaleringshastighed svarer til den i aftalen angivne hastighed. Den såkaldte effektive hastighed eller udnyttelsesgrad på en internetforbindelse kan

således ikke anvendes, medmindre der tillige reserveres en del af datasignalet til vejviser-kapacitet/overhead.

Spørgsmålet kunne dog i forhold til klager ikke afgøres alene ud fra en isoleret vurdering af, om der foreligger faktiske mangler. Derimod må det som så ofte før vurderes, om indklagede i forbindelse med aftalens indgåelse havde informeret tilstrækkeligt klart om overhead og den som følge heraf reducerede andel af de 2 mbit/s, der var til rådighed "netto", samt om de begrænsninger, det medfører i forhold til den tiltænkte benyttelse.

Indklagede havde i sine almindelige betingelser taget forbehold for *udsving* i kommunikationshastigheden via internettjenesten. Nævnet fandt ikke, at et forbehold om udsving i kommunikationshastigheden tilstrækkeligt beskriver det forhold, at den angivne maksimumhastighed i forhold til udnyttelsesgraden altid vil være reduceret med ca. 15 %. Nævnet fandt således, at indklagede bør gøre det klart for sine kunder, at en del af kapaciteten ikke er til rådighed som effektiv hastighed, fordi den går fra til andre formål. Nævnet opfordrede derfor teleudbyderne til at gøre dette mere klart i markedsføringen.

Indklagede havde i sin markedsføring endvidere oplyst, at den hastighed, klager havde, var velegnet til at se TV og video med. Under sagens behandling oplyste indklagede, at der alene var tale om oplysninger af vejledende karakter, og at oplysningerne byggede på de mest benyttede tv-tjenester DR og TV2.

Et flertal i nævnet fandt, at der er findes en lang række faktorer, der får betydning for, hvilken effektiv hastighed der kan forventes af en internetforbindelse, og at udtalelser om disse forhold ofte alene kan være af vejledende karakter, idet forholdene vil være afhængig af de konkrete omstændigheder, herunder forbrugerens udstyr og opsætning.

Flertallet pegede dog på, at indklagedes markedsføringsoplysninger om, at en internetforbindelse med en bestemt hastighed er egnet til at se TV med var noget generel og unuanceret, og at det ville have været hensigtsmæssigt, hvis indklagede havde udformet sit reklamemateriale, så det fremstod tydeligt, at kravene til en forbindelse varierer alt efter den enkeltes behov, således at forbrugerne bliver opmærksomme på de varierende krav.

I den konkrete situation fandt flertallet dog, at klager, idet han ønskede specifikt at abonnere på stream-tv, der på sin hjemmeside vejledte specifikt om kravene til hastighed på internettet, selv burde have undersøgt disse forhold nærmere. Hvis klager således havde kontaktet stream-tv med henblik på at få afklaret, hvilken hastighed der var påkrævet, havde han modtaget de relevante oplysninger herom.

Et mindretal fandt, at det forhold, at indklagede havde betegnet 2 Mbit-forbindelsen som egnet til at "se streamet video i høj kvalitet" måtte føre til, at klager kunne få medhold i sin klage.

Der blev truffet afgørelse i overensstemmelse med flertallet. Selv om klager i den konkrete sag ikke fik medhold, står det dog fast, at afgørelsen må betragtes som en løftet pegefing i retning af, at oplysninger dels i markedsføringen men også i vilkårene vedrørende internetforbindelser og hastigheder må gøres tydeligere og mere uddybende, herunder må der tages de relevante forbehold for begrænsninger.

Afgørelsen (j.nr. 12.13-0341-06) kan læses på Teleankenævnets hjemmeside.

Medarbejderaftaler

Teleankenævnets sekretariat får flere og flere henvendelser, der drejer sig om aftaler, hvor en arbejdsgiver betaler helt eller delvist for en medarbejders telefoni eller Internet. Sekretariatet forudser, at denne stigning fortsætter, da det er blevet almindeligt at aftale sådanne ordninger som et led i en lønforhandling.

Aftalerne kan enten være individuelt forhandlet eller et led i virksomhedens generelle tilbud til sine medarbejdere. Flere teleselskaber tilbyder forskellige produkter, der er direkte rettet mod virksomheder til brug for deres medarbejdere. Fordelen for medarbejderen kan bestå i, at denne opnår besparelser på abonnement eller minutpris, eller at arbejdsgiveren betaler hele eller en del af fakturaerne. I visse ordninger trækkes fakturaen i medarbejderens bruttoløn, således at denne opnår en skattemæssig fordel af ordningen. Arbejdsgiveren får samtidig mulighed for at tilbyde et økonomisk overkommeligt gode.

Da der altså findes mange varianter over temaet, kan der ikke udledes en generel praksis vedrørende medarbejderaftaler. Men disse ordninger er relevante at vurdere i forhold til Teleankenævnets praksis om optagelse af erhvervsager til behandling. Medarbejderen kan nemlig komme til at stå i den situation, at selv om abonnementet kun bruges privat, får det status af et erhvervsabonnement, hvor forbrugerbeskyttelsesreglerne og klageadgangen til Teleankenævnet ikke gælder.

Teleankenævnet har en fast praksis for kun i helt særlige situationer at optage erhvervsklager, der ikke er regningsklager (se årsberetning 2004 om erhvervsbegrebet) til behandling. Der er dog i medarbejdersagerne ikke tale om typiske erhvervsager, idet slutbrugeren er en almindelig forbruger. Klagen adskiller sig dog også fra en sædvanlig forbrugerklage og falder således i sin helt egen kategori. Derfor har det været nødvendigt at definere Teleankenævnets rolle i disse sager, hvor der reelt set er 3 parter – medarbejderen, arbejdsgiveren og teleselskabet.

Det, der i Teleankenævnets praksis er blevet anset for at være afgørende for, om en aftale skal betragtes som en forbruger- eller erhvervsaftale, er, om arbejdsgiveren har mulighed for at trække medarbejderen i løn således, at medarbejderen i sidste ende selv hæfter for teleselskabets krav. Hvis dette er tilfældet, ligner klagen så meget en almindelig forbrugerklage, at den alt andet lige kan optages til behandling. Der kan dog også være andre momenter, som peger i den ene eller anden retning. F.eks. har det betydning, hvem der er angivet som aftalepart på kontrakten, om aftalen kun gælder under ansættelsesforholdet m.v.

Sekretariatet har ved gennemgang af de indkomne sager kunnet konstatere, at klagerne har været uvidende om de negative konsekvenser, en medarbejderaftale kan få. Når man som medarbejder indgår en aftale med sin arbejdsgiver om telefoni eller Internet, bør man således holde sig for øje, at man kan ende i en situation, hvor man i praksis får sin arbejdsgiver som teleselskab. Dette kan især være problematisk, hvis man modtager opkrævninger, som, man mener, er uretmæssige, og som man derfor ikke vil betale. Især vil – retmæssige eller uretmæssige – opkrævninger fra teleselskabet f.eks. vedr. betalingsnumre i 900-serien i mange tilfælde være noget,

man som medarbejder vil være beklemt ved at skulle redegøre for over for sin arbejdsgiver.

Hvis der i øvrigt opstår uenighed mellem medarbejderen og arbejdsgiveren vedr. ordningen, er Teleankenævnet ikke rette klageinstans, idet de mere ansættelsesretlige problemstillinger ikke er egnede til at blive behandlet i nævnet. Ankenævnet har endnu kun begrænset praksis vedrørende medarbejderaftaler, der som nævnt skal vurderes konkret fra sag til sag. Sekretariatet forventer dog, at dette antal vil stige betydeligt i løbet af de næste par år.

Statistiske oplysninger

I. Indkomne sager

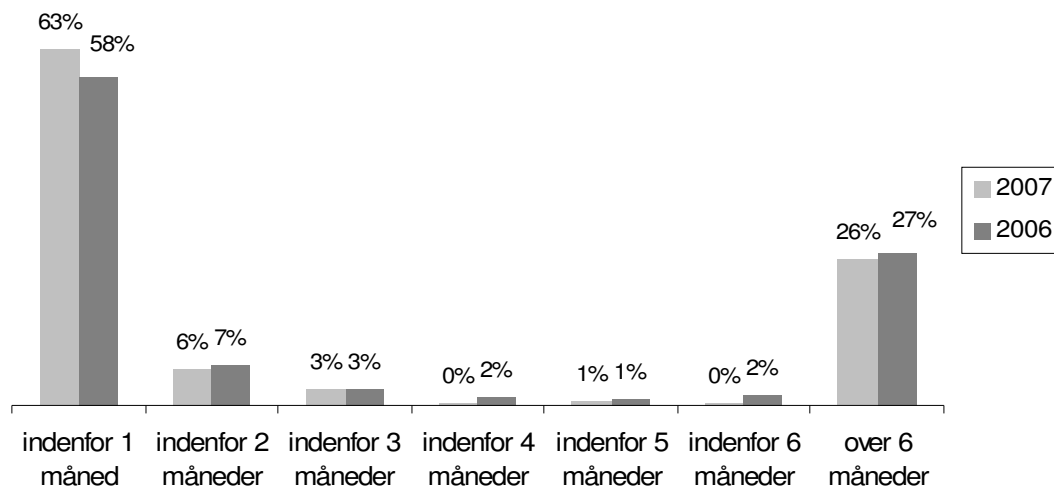
1.1 Samlet antal behandlede sager:

	2007	2006
Indkomne klager	391	525
Overført fra tidligere år	218	230
I alt til behandling	609	755

Afsluttede klager

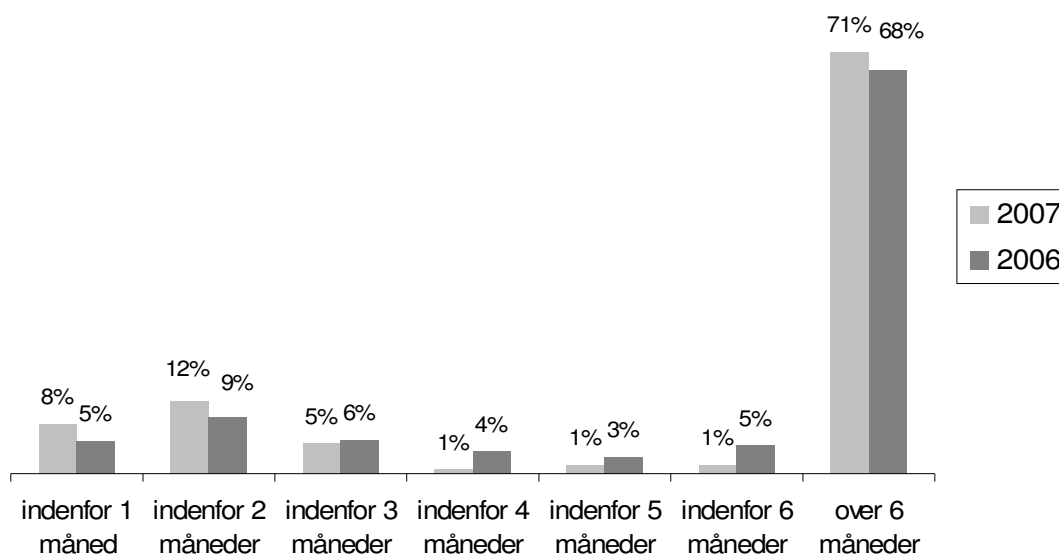
Afsluttet i sekretariatet (ekskl. forlig)	167	241
Forlig/sekretariatet	80	75
"lukkede sager" (forlig udenom TA)	1	9
Afvist af formanden	22	26
Afgjort i ankenævnet	154	180
Afvist af ankenævnet	6	6
Behandling udsat	3	3
Sager overført til 2008	179	218

1.2 Sagsbehandlingstider for alle sager afsluttede i 2007



Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sager er 97 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 256 dage (ca. 8,5 måneder).

2. Afsluttede sager.

2.1 Afgjorte sager

	2007	Procent	2006	Procent
På nævnsmøde - klager ikke medhold	123	46,8	126	42,6
Forlig – sekretariatet	80	30,4	75	25,3
Afvist af formanden/nævnet	28	10,6	32	10,8
På nævnsmøde - klager medhold	20	7,6	34	11,5
På nævnsmøde - klager delvist medhold	7	2,7	12	4,1
Forlig – nævnet	4	1,5	8	2,7
"Lukkede sager"	1	0,4	9	3,0
I alt	263	100,0	296	100,0

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

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

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

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

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

2.2 Sager afsluttet af sekretariatet (ekskl. forlig)

	2007	Procent	2006	Procent
Hjemvist til teleselskabets behandling	89	53,3	121	50,2
Henlagte sager	52	31,1	92	38,2
Klage trukket tilbage	23	13,8	0	0,0
Oversendt til anden klageinstans	3	1,8	11	4,6
Afsluttet før skæringsdag	0	0,0	17	7,1
I alt	167	100,0	241	100,0

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

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

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

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

Hjemvist til behandling i teleselskabet: omfatter sager, hvor teleselskabet ikke har truffet en afgørelse, og sekretariatet derfor hjemviser sagen til behandling i

teleselskabet. Har klager henvendt sig mere end én gang til teleselskabet, og er der forløbet omkring 3 måneder fra den første henvendelse, optager Teleankenævnet dog sagen til behandling, uanset at der ikke foreligger en afgørelse fra teleselskabet.

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

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.

Uover de indkomne sager har sekretariatet i 2007 behandlet 245 generelle forespørgsler/henvendelser samt registreret 1.908 telefoniske henvendelser.

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

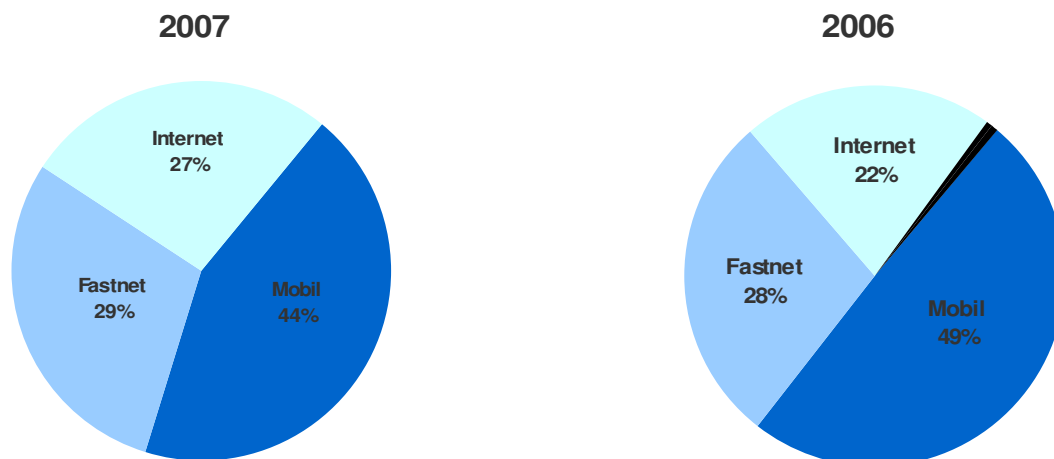
3. Afgjorte sager fordelt på tjenestetype og klagetema.

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

	2007	2006
Mobil	115	146
Fastnet	77	83
Internet	71	64
Fastnet og mobil	0	1
Andet (forlagsvirksomhed)	0	2
Antal sager	263	296



3.2 Fordeling på klagetema

Alle tjenestetyper	2007	Procentvis fordeling	2006	Procentvis fordeling
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	66	25,1	39	13,2
Regningsklage	59	22,4	51	17,2
Mangler ved det leverede	32	12,2	33	11,1
Manglende effektivering af opsigelse	26	9,9	17	5,7
Fortrydelse/Annulleringsgeb./Rykkergeb.	13	4,9	20	6,8
Overdragelse af abonnement	8	3,0	10	3,4
WAP/E-mailklient	8	3,0	3	1,0
Uanmodet levering af tjenesteydelse	6	2,3	5	1,7
Saldokontrol	5	1,9	12	4,1
Downloadning	4	1,5	29	9,8
Forsinket levering af ydelse	3	1,1	4	1,4
Misbrug ved bortkomst m.m.	2	0,8	5	1,7
Sen fakturering (late billing)	1	0,4	4	1,4
IP-telefoni	1	0,4	3	1,0
Spærring for opkald	1	0,4	2	0,7
Andet	28	10,6	59	19,9
Antal sager	263	100,0	296	100,0

3.3 Mobil-sager fordelt på klagetema

Mobil-sager	2007	Procentvis fordeling	2006	Procentvis fordeling
Regningsklage	36	31,3	32	21,9
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	32	27,8	21	14,4
WAP/E-mailklient	8	7,0	3	2,1
Manglende effektivering af opsigelse	7	6,1	7	4,8
Fortrydelse/Annulleringsgeb./Rykkergeb.	6	5,2	12	8,2
Mangler ved det leverede	5	4,3	15	10,3
Saldokontrol	5	4,3	11	7,5
Overdragelse af abonnement	3	2,6	7	4,8
Misbrug ved bortkomst m.m.	2	1,7	5	3,4
Uanmodet levering af tjenesteydelse	2	1,7	3	2,1
Sen fakturering (late billing)	1	0,9	2	1,4
Spærring for opkald	0	0,0	2	1,4
Forsinket levering af ydelse	0	0,0	1	0,7
Andet	8	7,0	25	17,1
Antal sager	115	100,0	146	100,0

3.4 Fastnet-sager fordelt på klagetema

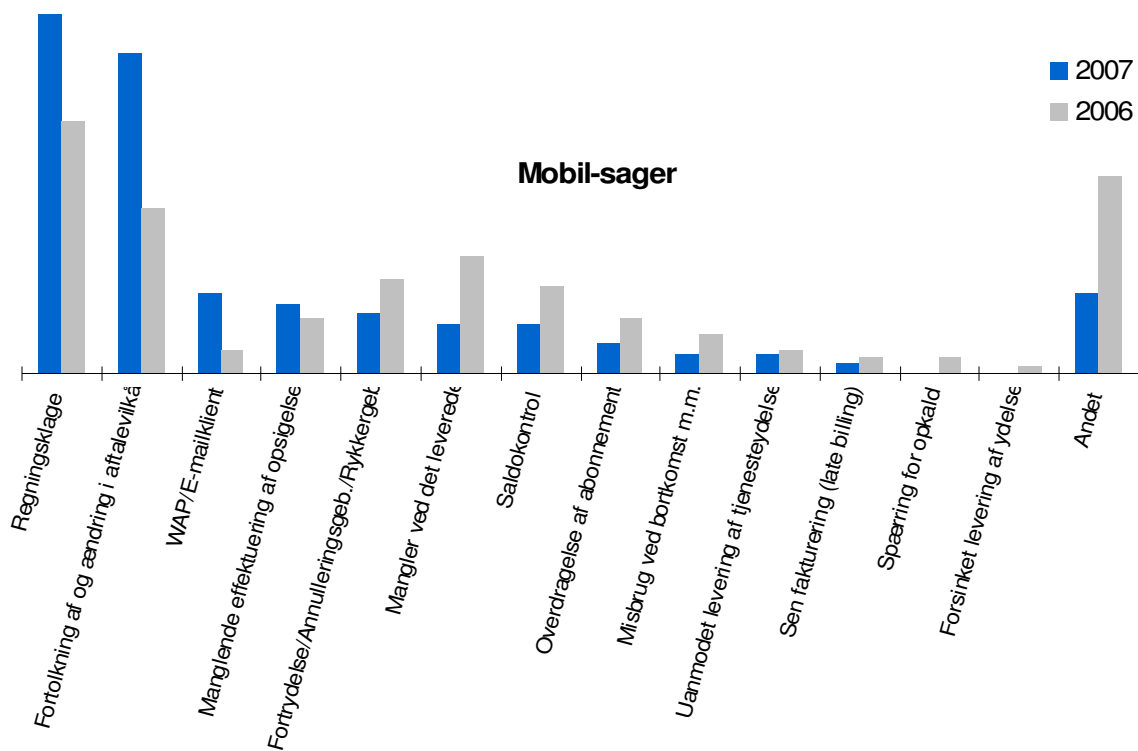
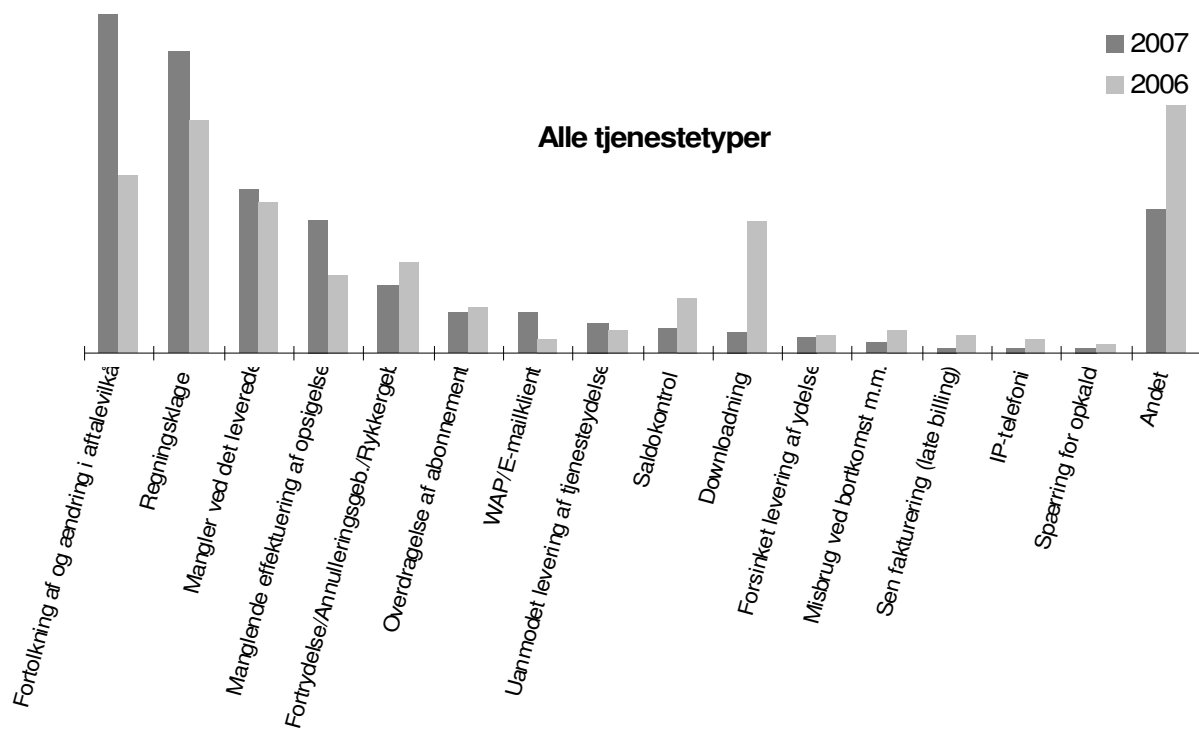
Fastnet-sager	2007	Procentvis fordeling	2006	Procentvis fordeling
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	17	22,1	7	8,4
Regningsklage	16	20,8	12	14,5
Manglende effektivering af opsigelse	11	14,3	4	4,8
Mangler ved det leverede	7	9,1	6	7,2
Fortrydelse/Annulleringsgeb./Rykkergeb.	5	6,5	5	6,0
Downloadning	4	5,2	23	27,7
Overdragelse af abonnement	4	5,2	3	3,6
Forsinket levering af ydelse	2	2,6	0	0,0
IP-telefoni	1	1,3	3	3,6
Spærring for opkald	1	1,3	0	0,0
Uanmodet levering af tjenesteydelse	0	0,0	1	1,2
Sen fakturering (late billing)	0	0,0	1	1,2
Andet	9	11,7	18	21,7
Antal sager	77	100,0	83	100,0

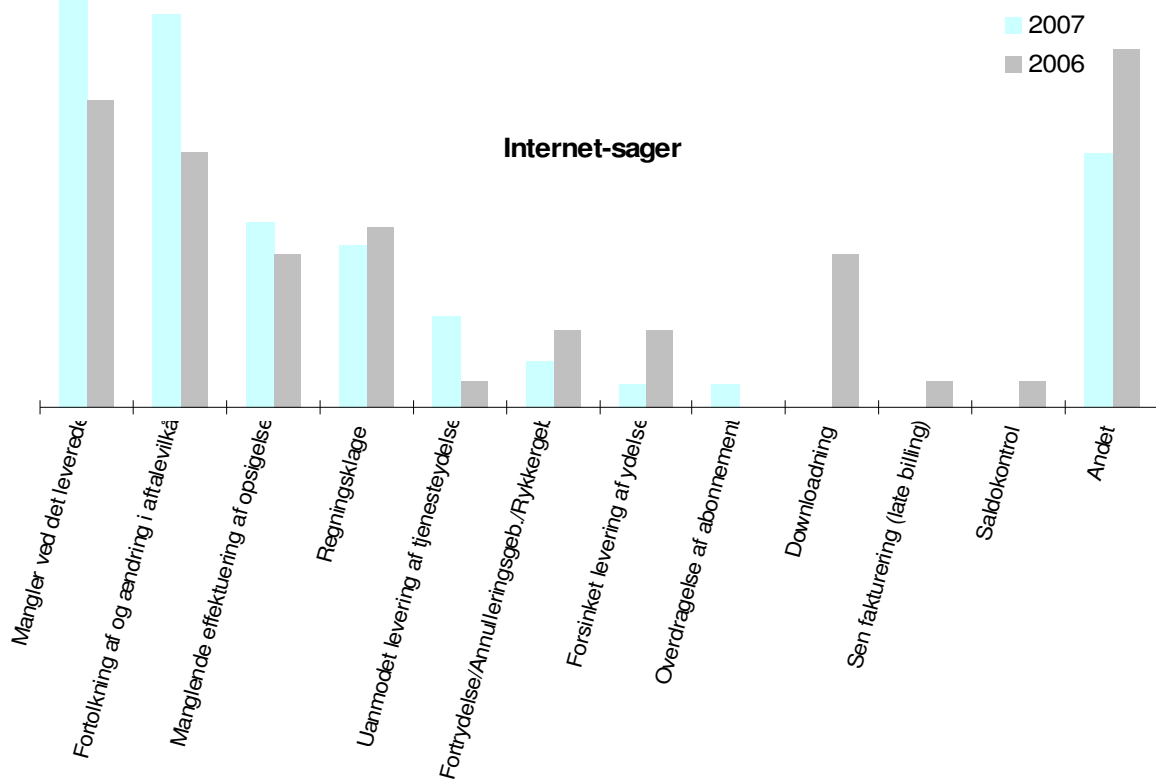
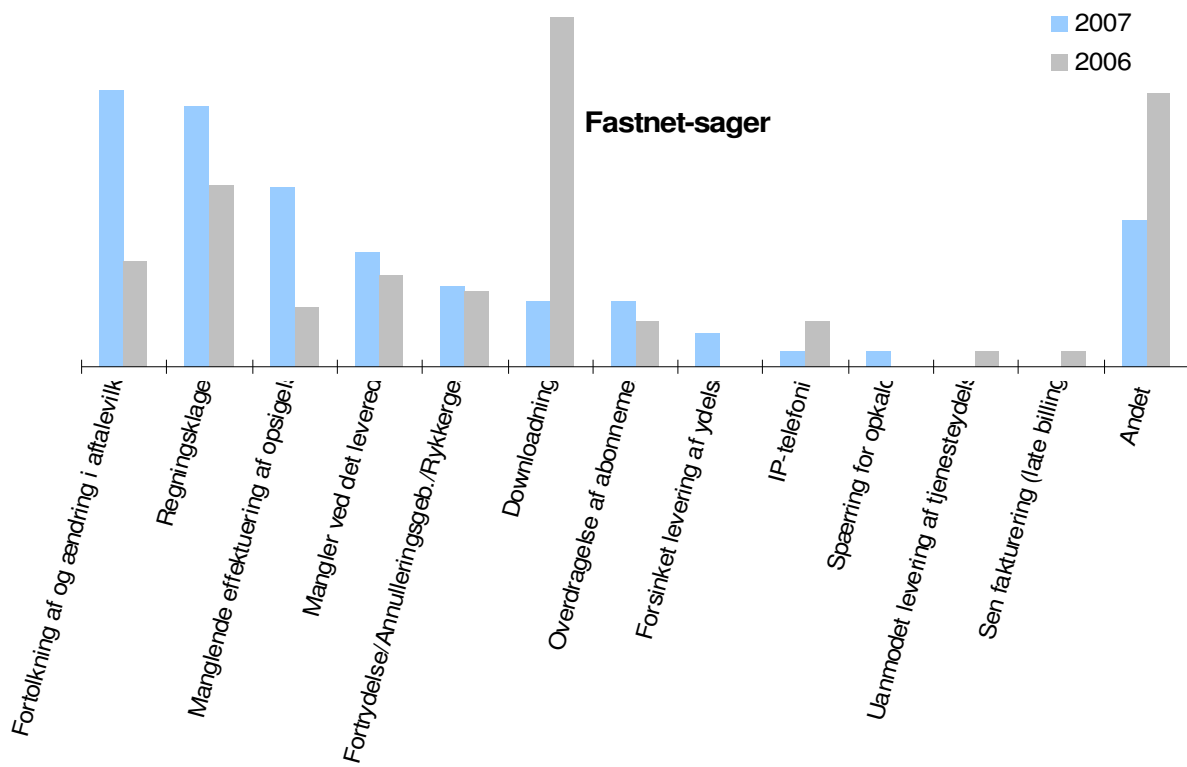
3.5 Internet-sager fordelt på klagetema

Internet-sager	2007	Procentvis fordeling	2006	Procentvis fordeling
Mangler ved det leverede	20	28,2	12	18,8
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	17	23,9	10	15,6
Manglende effektivering af opsigelse	8	11,3	6	9,4
Regningsklage	7	9,9	7	10,9
Uanmodet levering af tjenesteydelse	4	5,6	1	1,6
Fortrydelse/Annulleringsgeb./Rykkergeb.	2	2,8	3	4,7
Forsinket levering af ydelse	1	1,4	3	4,7
Overdragelse af abonnement	1	1,4	0	0,0
Downloadning	0	0,0	6	9,4
Sen fakturering (late billing)	0	0,0	1	1,6
Saldokontrol	0	0,0	1	1,6
Andet	11	15,5	14	21,9
Antal sager	71	100,0	64	100,0

Grafiske fremstillinger af ovenstående 3.2 til 3.5 følger som bilag.

Bilag til afsnit 3





4. Afgjorte sager fordelt på teleudbydere

Sædvanligvis indeholder Teleankenævnets årsberetning også en oversigt over sagerne fordelt på teleudbydere. Teleankenævnets stiftere har lagt stor vægt på, at en så detaljeret statistik også indeholder de respektive udbyderes markedsandel. Markedsandelene beregnes efter en beregningsmodel udarbejdet af Netplan A/S baseret på talmateriale fra IT-og Telestyrelsens halvårsstatistik. Da styrelsen imidlertid har ændret principperne for tilgængeligt materiale, således at det ikke længere er muligt at definere delmarkeder på under 3 pct., har ankenævnet ikke haft tilstrækkeligt talmateriale til at lave en beregning af markedsandelene. Helt undtagelsesvis offentliggøres statistikken for 2007 derfor uden de vanlige oplysninger om sagernes fordeling på teleudbydere.