

Teleankenævnet i 2008

Traditionen tro indledes årsberetningen med et par ord fra formanden om nævnets virksomhed i det forgangne år.

Igen i år har Teleankenævnet behandlet et bredt udvalg af klager, både hvad angår indhold og klagebeløb. Som noget nyt har Teleankenævnet i 2008 truffet afgørelse i klagesager vedrørende brug af SIM-kort i ekstraudstyr som tyverisikringsudstyr og vejrstationer. I begge klagesager blev resultatet, at fik klagerne ikke fik medhold, idet SIM-kortene var benyttet i andet udstyr end en mobiltelefon uden teleudbydernes viden. Teleankenævnet fandt på den baggrund, at risikoen for utilsigtet forbrug på grund af fejl eller mangler i dette udstyr påhvilede klagerne. Som en anden nyhed har Teleankenævnet for første gang i 2008 til brug for vurdering af, om betingelserne for at fortryde et samlet køb af et mobilabonnement og en mobilterminal var opfyldt, måtte foretage en visuel bedømmelse af omfanget af skader på en mobiltelefon, idet fortrydelsesretten helt bortfalder, hvis salgsgenstanden ikke kan returneres til den erhvervsdrivende i væsentligt samme stand og mængde som ved købet.

Året har endvidere budt på samarbejde med Service 900-nævnet. Det har således vist sig, at der i regningsklagesager, hvor der klages over opkald til service 900-tjenester, kan være aspekter af klagen, der vedrører spørgsmål om overholdelse af reglerne for service 900-tjenester, hvorimod selve regningsklagedelen skal behandles i Teleankenævnet. Det kan for den enkelte klager forekomme uforståeligt, at en regningsklage skal behandles i to forskellige klagenævn, og klagere er oftest slet ikke opmærksomme på, at opkrævning for opkald til disse tjenester, skal overholde de særlige regler der gælder for service 900-tjenester. I praksis klager de derfor ikke over overtrædelse af reglerne om service 900-tjenester, men alene over selve regningens størrelse eller antallet af opkald. Det har dog i flere tilfælde, hvor der ikke var klaget specifikt over opkrævning for opkald til service 900-numre vist sig, at opkald til disse tjenester ikke overholdt de særlige regler der gælder for 900-tjenester. Derfor tilstræbes det under sagens forberedelse i sekretariatet i videst muligt omfang, at eventuelle spørgsmål, der skal behandles i Service 900-nævnet, afklares i dette nævn, inden der træffes afgørelse i Teleankenævnet.

Sidst, men ikke mindst skal det nævnes, at Teleankenævnet i 2008 kunne fejre sin 5-års fødselsdag. Nævnet har i sin 5-årige levetid truffet mere end 1.200 nævnsafgørelser og har afholdt 54 møder. Der indgår dels generel forbruger-, aftale- og obligationsretlig lovgivning, dels mere specifik lovgivning på teleområdet i det regelgrundlag, Teleankenævnet arbejder ud fra. Derudover kan markedsføringsretten spille en rolle for Teleankenævnets vurdering, herunder de af Forbrugerombudsmanden udstedte regler om god skik på teleområdet. Trådene fra flere områder samler sig således i nævnet på dette såvel teknisk som juridisk ikke altid ukomplicerede område. Dermed er den opbyggede ekspertise i fortolkning af forbrugerreguleringen på teleområdet betydelig, og Teleankenævnet kan efterhånden henregnes til kredsen af "gamle" ankenævn. Nævnet omtales da også jævnlige, når talen falder på kredsen af de private ankenævn.

John Lundum
Formand

Teleankenævnet i tal 2008

I. Indkomne sager

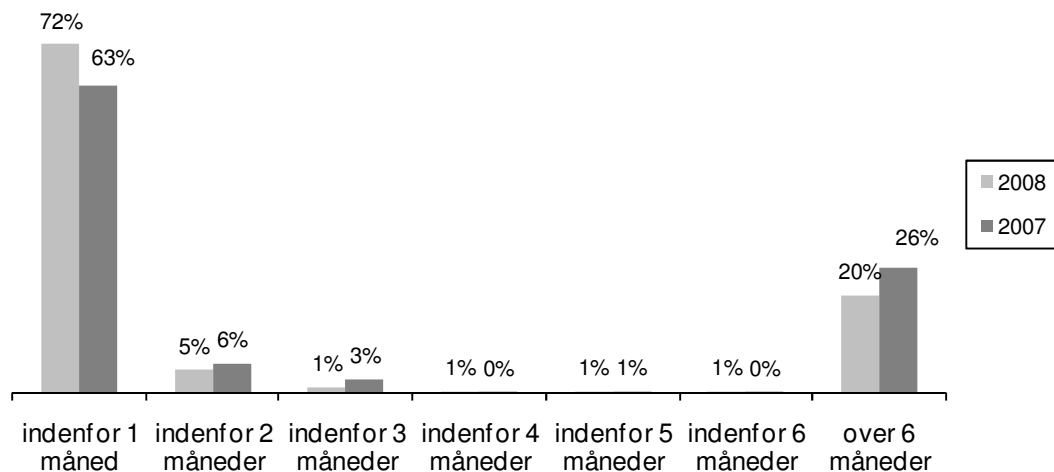
1.1 Samlet antal behandlede sager:

	2008	2007
Indkomne klager	414	391
Overført fra tidligere år	179	218
I alt til behandling	593	609

Afsluttede klager

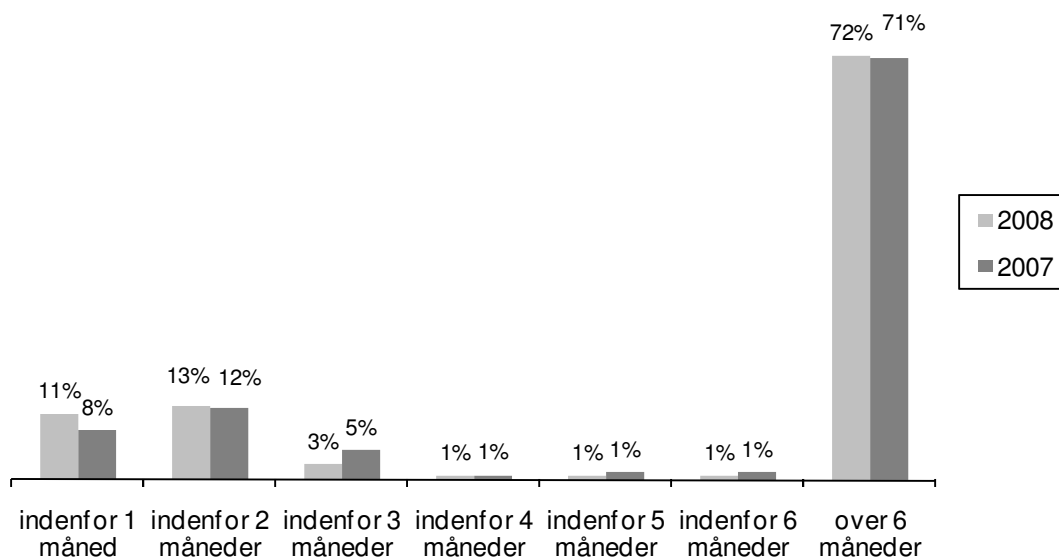
Afsluttet i sekretariatet (ekskl. forlig)	241	167
Forlig/sekretariatet	51	80
"lukkede sager" (forlig udenom TA)	1	1
Afvist af formanden	15	22
Afgjort i ankenævnet	99	154
Afvist af ankenævnet	1	6
Behandling udsat	3	3
Sager overført til 2009	185	179

1.2 Sagsbehandlingstider for alle sager afsluttede i 2008



Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sager er 81 dage (ca. 2,5 måneder).

1.3 Sagsbehandlingstider for forligte sager samt sager afgjort af ankenævnet



Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for forligte sager samt sager afgjort af ankenævnet er 273 dage (ca. 9 måneder).

2. Afsluttede sager.

2.1 Afgjorte sager

	2008	Procent	2007	Procent
På nævnsmøde - klager ikke medhold	58	34,7	123	46,8
Forlig - sekretariatet	51	30,5	80	30,4
Afvist af formanden/nævnet	16	9,6	28	10,6
På nævnsmøde - klager medhold	17	10,2	20	7,6
På nævnsmøde - klager delvist medhold	19	11,4	7	2,7
Forlig - nævnet	5	3,0	4	1,5
"Lukkede sager"	1	0,6	1	0,4
I alt	167	100,0	263	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)

	2008	Procent	2007	Procent
Hjemvist til teleselskabets behandling	108	44,8	89	53,3
Henlagte sager	99	41,1	52	31,1
Klage trukket tilbage	30	12,4	23	13,8
Oversendt til anden klageinstans	4	1,7	3	1,8
I alt	241	100,0	167	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.

Uover de indkomne sager har sekretariatet i 2008 behandlet 134 generelle forespørgsler/henvendelser samt registreret 1.667 telefoniske henvendelser.

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

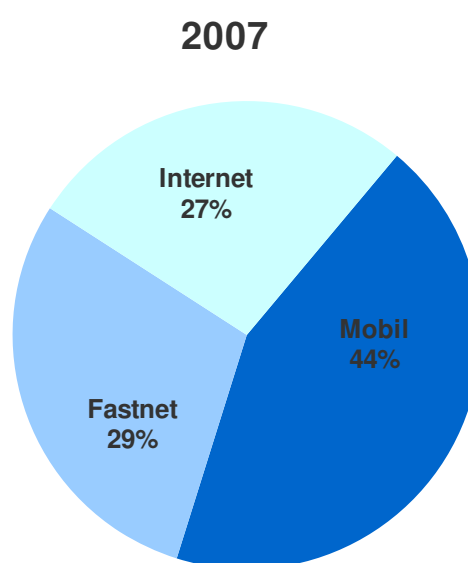
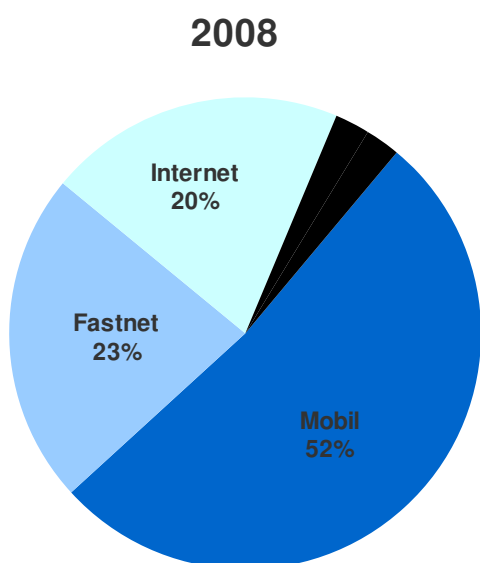
3. Afgjorte sager fordelt på tjenestetype og klagetema.

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

	2008	2007
Mobil	87	115
Fastnet	38	77
Internet	34	71
Flere tjenester	4	0
IP-telefoni	4	0
Antal sager	167	263



3.2 Fordeling på klagetema

Alle tjenestetyper	2008	Procentvis fordeling	2007	Procentvis fordeling
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	38	22,8	66	25,2
Regningsklage	33	19,8	59	22,5
Mangler ved det leverede	23	13,8	32	12,2
Fortrydelse/Annulleringsgeb./Rykkergeb.	11	6,6	13	5,0
Misbrug ved bortkomst m.m.	10	6,0	2	0,8
Manglende effektivering af opsigelse	9	5,4	26	9,9
International roaming	7	4,2	0	0,0
Uanmodet levering af tjenesteydelse	3	1,8	6	2,3
Saldokontrol	3	1,8	5	1,9
WAP/E-mailklient	2	1,2	8	3,1
Portering mellem selskaber	2	1,2	0	0,0
Overdragelse af abonnement	1	0,6	8	3,1
Downloadning	1	0,6	4	1,5
Forsinket levering af ydelse	1	0,6	3	1,1
Sen fakturering (late billing)	1	0,6	1	0,4
Spærring for opkald	0	0,0	1	0,4
Andet	22	13,2	28	10,7
Antal sager	167	100,0	262	100,0

3.3 Mobil-sager fordelt på klagetema

Mobil-sager	2008	Procentvis fordeling	2007	Procentvis fordeling
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	23	26,4	32	27,8
Regningsklage	20	23,0	36	31,3
Misbrug ved bortkomst m.m.	10	11,5	2	1,7
International Roaming	7	8,0	0	0,0
Mangler ved det leverede	5	5,7	5	4,3
Manglende effektivering af opsigelse	3	3,4	7	6,1
Fortrydelse/Annulleringsgeb./Rykkergeb.	3	3,4	6	5,2
Saldokontrol	3	3,4	5	4,3
WAP/E-mailklient	2	2,3	8	7,0
Uanmodet levering af tjenesteydelse	1	1,1	2	1,7
Sen fakturering (late billing)	1	1,1	1	0,9
Overdragelse af abonnement	0	0,0	3	2,6
Andet	9	10,3	8	7,0
Antal sager	87	100,0	115	100,0

3.4 Fastnet-sager fordelt på klagetema

Fastnet-sager	2008	Procentvis fordeling	2007	Procentvis fordeling
Regningsklage	11	28,9	16	21,1
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	5	13,2	17	22,4
Manglende effektivering af opsigelse	3	7,9	11	14,5
Fortrydelse/Annuleringsgeb./Rykkergeb.	3	7,9	5	6,6
Mangler ved det leverede	2	5,3	7	9,2
Portering mellem selskaber	2	5,3	0	0,0
Downloadning	1	2,6	4	5,3
Overdragelse af abonnement	1	2,6	4	5,3
Forsinket levering af ydelse	1	2,6	2	2,6
Uanmodet levering af tjenesteydelse	1	2,6	0	0,0
Spærring for opkald	0	0,0	1	1,3
Andet	8	21,1	9	11,8
Antal sager	38	100,0	76	100,0

3.5 Internet-sager fordelt på klagetema

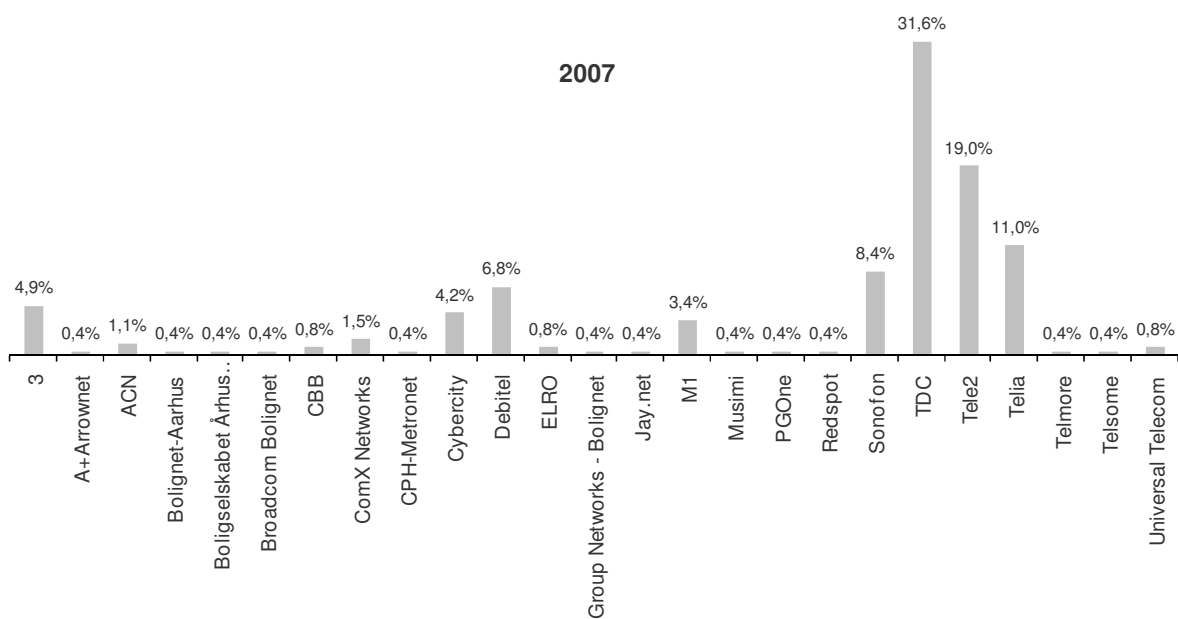
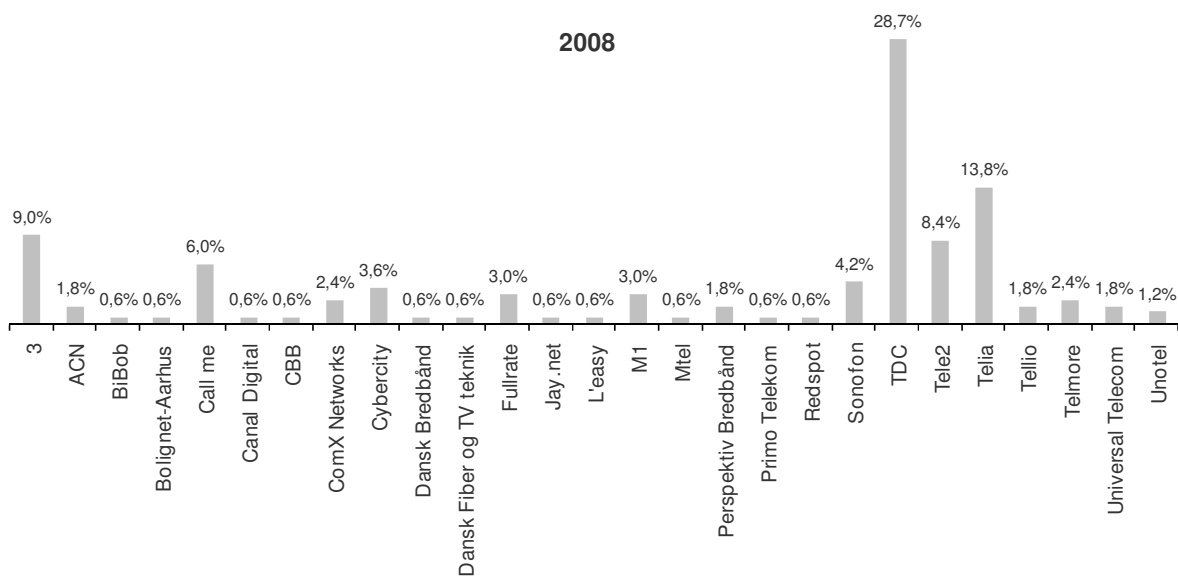
Internet-sager	2008	Procentvis fordeling	2007	Procentvis fordeling
Mangler ved det leverede	12	35,3	20	28,2
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	10	29,4	17	23,9
Fortrydelse/Annuleringsgeb./Rykkergeb.	4	11,8	2	2,8
Manglende effektivering af opsigelse	1	2,9	8	11,3
Regningsklage	1	2,9	7	9,9
Uanmodet levering af tjenesteydelse	1	2,9	4	5,6
Forsinket levering af ydelse	0	0,0	1	1,4
Overdragelse af abonnement	0	0,0	1	1,4
Andet	5	14,7	11	15,5
Antal sager	34	100,0	71	100,0

Grafiske fremstillinger af ovenstående 3.2 til 3.5 følger som bilag.

8 sager er kategoriserede som "flere tjenester" (f.eks. kombinationsabonnementer) eller "IP-telefoni". 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



Teleselskabernes markedsandele nedenfor er beregnet efter en beregningsmodel, udarbejdet af Netplan A/S med udgangspunkt i talmateriale fra IT- og Telestyrelsens 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.

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. abonnementer 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

Alle afgørelser fra Teleankenævnet i 2008 er efterlevet.

4.2 Teleudbydernes andel i mobil-sager

2008

MOBIL	Antal sager	%	Selskabernes markedsandel
3	15	17,2%	5,2%
Call me	10	11,5%	3,0%
CBB	1	1,1%	5,6%
Sonofon	7	8,0%	20,5%
TDC	18	20,7%	30,1%
Telia	18	20,7%	18,0%
Telmore	4	4,6%	9,7%
Øvrige			
ACN	1	1,1%	0,0%
BiBob	1	1,1%	0,0%
M1	5	5,7%	0,0%
Mtel	1	1,1%	0,0%
L'easy	1	1,1%	0,0%
Tele2	3	3,4%	0,0%
Unotel	2	2,3%	0,0%
Diverse	0	0,0%	7,9%
Hovedtotal	87	100%	100,0%

4.3 Teleudbydernes andel i fastnet-sager

2008

FASTNET	Antal sager	%	Selskabernes markedsandel
TDC	20	52,6%	81,6%
Tele2	5	13,2%	4,1%
Telia	3	7,9%	4,0%
Øvrige			
ACN	2	5,3%	0,0%
ComX Networks	1	2,6%	0,0%
Cybercity	1	2,6%	0,0%
Fullrate	1	2,6%	0,0%
Tellio	1	2,6%	0,0%
Universal Telecom	3	7,9%	0,0%
Ventelo	1	2,6%	0,0%
Diverse	0	0,0%	10,3%
Hovedtotal	38	100%	100,0%

4.4 Teleudbydernes andel i internet-sager

2008

INTERNET	Antal sager	%	Selskabernes markedsandel
Cybercity	4	11,8%	13,9%
TDC	9	26,5%	54,6%
Telia	2	5,9%	0,6%
Øvrige			
Bolignet-Aarhus	1	2,9%	0,0%
Canal Digital	1	2,9%	0,0%
ComX Networks	2	5,9%	0,0%
Dansk Bredbånd	1	2,9%	0,0%
Dansk Fiber og TV teknik	1	2,9%	0,0%
Fullrate	4	11,8%	0,0%
Jay.net	1	2,9%	0,0%
Perspektiv Bredbånd	3	8,8%	0,0%
Tele2	5	14,7%	0,0%
Diverse	0	0,0%	30,9%
Hovedtotal	34	100%	100,0%

8 sager er kategoriserede som "flere tjenester" (f.eks. kombinationsabonnementer) eller "IP-telefoni". Disse sager er ikke medtaget i fig. 4.1.-4.4.

4.5 Afgjorte sager fordelt på teleudbydere

2008	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		-	9,0	11,4	10,2	34,7	3,0	0,6	30,5	0,6
3	15	13	1	3	1	3	1		5	1
ACN	3	2			2				1	
BiBob	1	0							1	
Bolignet-Aarhus	1	1			1					
Call me	10	5		1		3	1		5	
Canal Digital	1	1				1				
CBB	1	1		1						
ComX Networks	4	4		1	1	2				
Cybercity	6	6		1		5				
Dansk Bredbånd	1	0							1	
Dansk Fiber og TV Teknik	1	1			1					
Fullrate	5	4		2	2				1	
Jay.net	1	0							1	
L'easy	1	1							1	
M1	5	5		1	2				2	
Mtel	1	1				1				
Perspektiv Bredbånd	3	3		1		1			1	
Primo Telekom	1	1			1					
Redspot	1	1			1					
Sonofon	7	7				7				
TDC	48	34	6	1	1	22	2		16	
Tele2	14	12	2	2	2	5	1		2	
Telia	23	11	5	3		4			11	
Tellio	3	3		1		2				
Telmore	4	2		1		1			2	
Universal Telecom	3	2	1		1	1				
Unotel	2	2			1				1	
Ventelo	1	1						1		
Total	167	124	15	19	17	58	5	1	51	1

Bilag til afsnit 3

