

## Teleankenævnet i 2010

Hermed aflægger Teleankenævnet sin 7. årsberetning vedrørende Teleankenævnets virksomhed.

Som det vil fremgå, har arbejdet i nævnet i det forgangne år i nogen grad været præget af regningsklager vedrørende mobilt dataforbrug, hvilket sandsynligvis må anses for at være en afspejling af, at forbruget af dette produkt er i markant fremgang. Et fælles træk ved de fleste klager var, at klagerne ved benyttelse af mobilt data havde genereret et større og under tiden utilsigtet forbrug. Sekretariatet havde allerede ved udgangen af 2009 identificeret en tendens med et stigende antal klager på dette område og tog derfor hurtigt initiativ til at få puljet disse klager til fælles behandling. Med henblik herpå gennemførte sekretariatet en generel høring af teleselskaberne vedrørende mobilt dataforbrug. Det stod endvidere allerede i foråret 2010 klart, at telebranchen dels på eget initiativ, dels i kraft af EU-regulering tog skridt til at indføre foranstaltninger til at imødegå overraskende store regninger vedrørende mobilt dataforbrug for at sikre forbrugernes tillid til benyttelse af dette produkt. Derfor vedrørte de modtagne klager samlet set forhold, der på afgørelsestidspunktet måtte anses for at være historiske, hvilket kunne forventes at ville afspejle sig i vurderingen af klagerne.

På denne baggrund valgte nævnet på en række ekstraordinære møder at fastlægge de overordnede linjer for, hvorledes de modtagne sager skulle afgøres. De tilgrundliggende vurderinger af, hvorledes klagerne skulle afgøres, viste sig forholdsvis nemt at kunne foretages på baggrund af, at sekretariatet havde kategoriseret og analyseret de indkomne klager på en måde, der gjorde, at nævnet kunne koncentrere sig om selve den juridiske vurdering. Nævnet traf derfor i efteråret 2010 afgørelse i en række retningsgivende sager, og i kølvandet heraf blev et meget stort antal sager lukket som forlig med sekretariatets mellemkomst. I alt er der tale om rundt regnet 100 klager, der er blevet løst på denne måde. Det skal i den forbindelse bemærkes, at antallet af modtagne klager vedrørende dette tema i andet halvår 2010 er faldet markant.

Beklageligvis har nævnet stadig udfordringer med en for alle parter utilfredsstillende lang sagsbehandlingstid på bestemte områder. Dette er stadig et fokusområde. På samme tid er de private ankenævn generelt blevet pålagt flere opgaver med bl.a. forkyndelse af visse afgørelser som følge af den nye lov om forbrugerklager, der trådte i kraft 1. januar 2010. Sekretariatet er derfor i løbet af 2010 blevet tilført ekstra ressourcer til løsning af disse opgaver samt sikring af, at sagsbehandlingstiden forkortes.

Til slut vil jeg i lighed med tidligere år takke nævnets medlemmer og sekretariatet for indsatsen i det forgangne år, herunder udvist fleksibilitet ved afholdelse af ekstraordinære møder i forbindelse med behandlingen af klagerne om dataforbrug.

John Lundum  
formand

# Teleankenævnet i tal 2010

## I. Indkomne sager

### 1.1 Samlet antal behandlede sager:

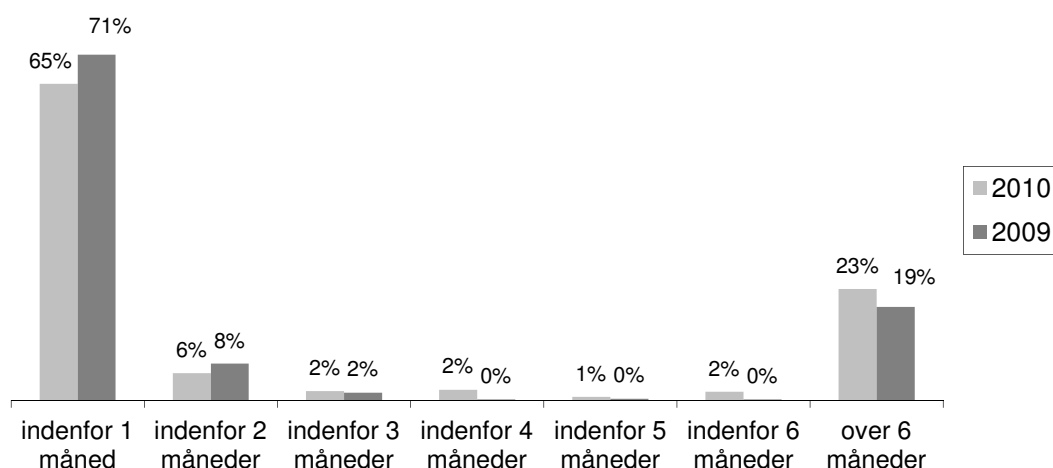
	2010	2009
Indkomne klager	548	596
Overført fra tidligere år	266	185
<b>I alt til behandling</b>	<b>814</b>	<b>781</b>

#### *Afsluttede klager*

Afsluttet i sekretariatet (ekskl. forlig)	301	285
Forlig/sekretariatet	123	93
"lukkede sager" (forlig udenom TA)	2	2
Afvist af formanden*	19	17
Afgjort i ankenævnet	114	114
Afvist af ankenævnet	10	4
Behandling udsat	2	6
<b>Sager overført til 2011</b>	<b>245</b>	<b>266</b>

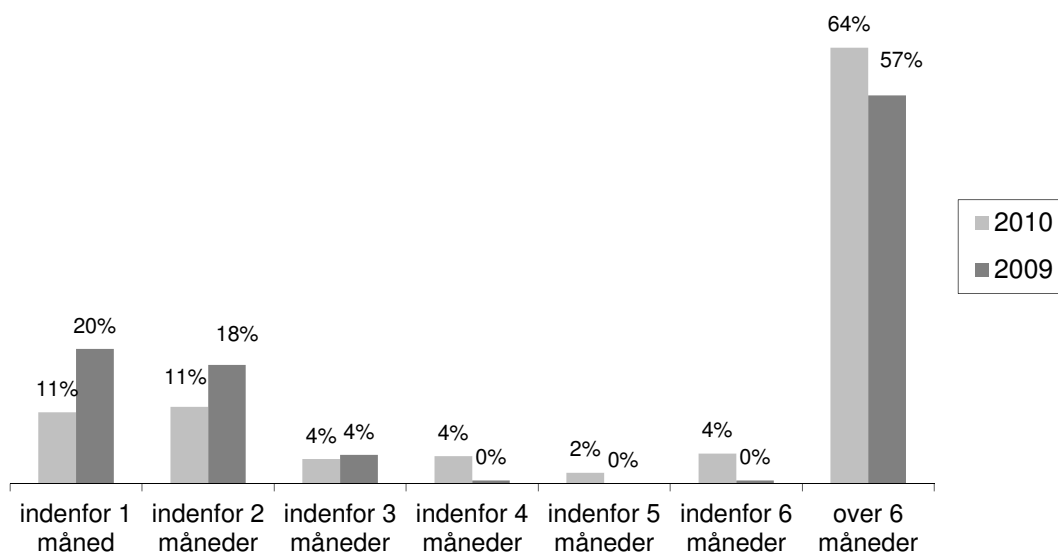
*\*Alle de 19 sager som formanden har afvist, er klager modtaget fra erhvervsdrivende*

## 1.2 Sagsbehandlingstider for alle sager afsluttet i 2010



Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sager er 123 dage (ca. 4 måneder). I 2009 var sagsbehandlingstiden 88 dage.

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



Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for forligte sager samt sager afgjort af ankenævnet er 338 dage (ca. 11 måneder). I 2009 var sagsbehandlingstiden 258 dage.

## 2. Afsluttede sager.

### 2.1 Afgjorte sager

	2010	Procent	2009	Procent
På nævnsmøde - klager ikke medhold	69	25,7	86	37,4
Forlig - sekretariatet	123	45,9	93	40,4
Afvist af formanden/nævnet	29	10,8	21	9,1
På nævnsmøde - klager medhold	21	7,8	14	6,1
På nævnsmøde - klager delvist medhold	18	6,7	10	4,3
Forlig - nævnet	6	2,2	4	1,7
"Lukkede sager"	2	0,7	2	0,9
<b>I alt</b>	<b>268</b>	<b>100,0</b>	<b>230</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)

	2010	Procent	2009	Procent
Hjemvist til teleselskabets behandling	170	56,5	118	41,4
Henlagte sager	101	33,6	139	48,8
Klage trukket tilbage	30	10,0	20	7,0
Oversendt til anden klageinstans	0	0,0	8	2,8
<b>I alt</b>	<b>301</b>	<b>100,0</b>	<b>285</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 tilbage inden ankenævnsbehandling.

Udover de 548 indkomne klager har sekretariatet i 2010 behandlet 130 generelle forespørgsler/henvendelser (128 i 2009) samt registreret 1.754 telefoniske henvendelser (1.928 i 2009)..

Derudover har sekretariatet behandlet 10 høringshenvendelser fra offentlige myndigheder i 2010.

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

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

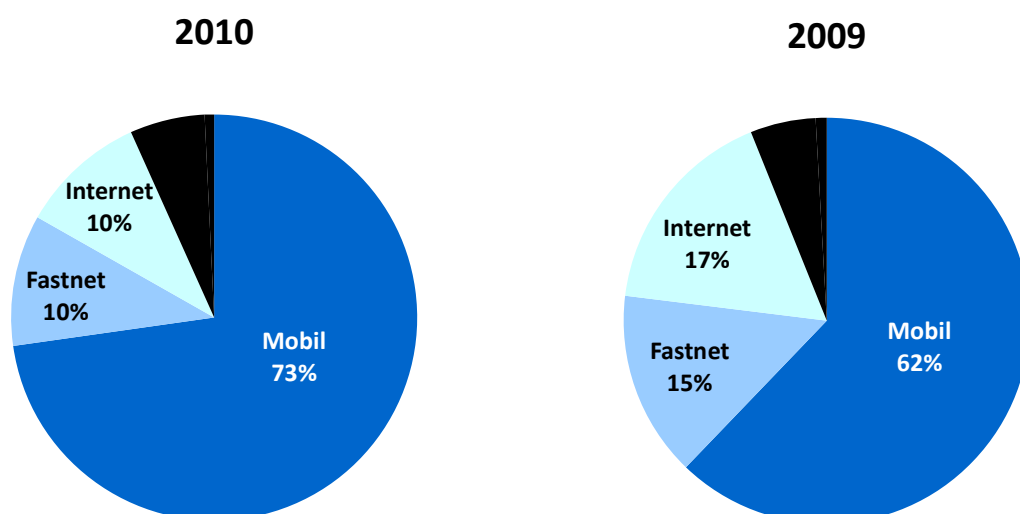
Teleankenævnet behandler klager over teletjenester. Teletjenester kan opdeles i fastnet, mobil og internetforbindelse, jf. fig. 3.1.

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

	2010	2009
Mobil	195	143
Fastnet	28	34
Internet	27	39
Flere tjenester	16	12
IP-telefoni	2	2
<b>Antal sager</b>	<b>268</b>	<b>230</b>

\* 34 af de 195 mobil-sager vedrører "mobilt bredbånd"



### 3.2 Fordeling på klagetema

<b>Alle tjenestetyper</b>	<b>2010</b>	<b>Procentvis fordeling</b>	<b>2009</b>	<b>Procentvis fordeling</b>
Dataforbrug/WAP	95	35,4	25	10,9
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	65	24,3	64	27,8
Mangler ved det leverede	25	9,3	29	12,6
Regningsklage	13	4,9	21	9,1
Misbrug ved bortkomst m.m.	12	4,5	5	2,2
Regningsklage udland	11	4,1	22	9,6
Fortrydelse/Annulleringsgeb./Rykkergeb.	8	3,0	9	3,9
Manglende effektivering af opsigelse	6	2,2	13	5,7
Portering mellem selskaber	6	2,2	7	3,0
Overdragelse af abonnement	6	2,2	3	1,3
Uanmodet levering af tjenesteydelse	3	1,1	6	2,6
Saldokontrol	2	0,7	10	4,3
Forsinket levering af ydelse	1	0,4	3	1,3
Sen fakturering (late billing)	1	0,4	1	0,4
Downloadning	1	0,4	0	0,0
Spærring for opkald	0	0,0	1	0,4
Andet	13	4,9	11	4,8
<b>Antal sager</b>	<b>268</b>	<b>100,0</b>	<b>230</b>	<b>100,0</b>

### 3.3 Mobil-sager fordelt på klagetema

<b>Mobil-sager</b>	<b>2010</b>	<b>Procentvis fordeling</b>	<b>2009</b>	<b>Procentvis fordeling</b>
Dataforbrug/WAP	95	48,7	25	17,5
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	39	20,0	31	21,7
Misbrug ved bortkomst m.m.	12	6,2	5	3,5
Regningsklage udland	11	5,6	22	15,4
Mangler ved det leverede	7	3,6	7	4,9
Regningsklage	5	2,6	11	7,7
Fortrydelse/Annulleringsgeb./Rykkergeb.	5	2,6	6	4,2
Portering mellem selskaber	4	2,1	7	4,9
Overdragelse af abonnement	4	2,1	2	1,4
Manglende effektivering af opsigelse	3	1,5	4	2,8
Saldokontrol	2	1,0	10	7,0
Uanmodet levering af tjenesteydelse	1	0,5	5	3,5
Sen fakturering (late billing)	0	0,0	1	0,7
Spærring for opkald (90-numre o.lign.)	0	0,0	1	0,7
Andet	7	3,6	6	4,2
<b>Antal sager</b>	<b>195</b>	<b>100,0</b>	<b>143</b>	<b>100,0</b>

### 3.4 Fastnet-sager fordelt på klagetema

Fastnet-sager	2010	Procentvis fordeling	2009	Procentvis fordeling
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	7	25,0	11	32,4
Regningsklage	7	25,0	9	26,5
Mangler ved det leverede	5	17,9	6	17,6
Portering mellem selskaber	2	7,1	0	0,0
Fortrydelse/Annulleringsgeb./Rykkergeb.	1	3,6	1	2,9
Overdragelse af abonnement	1	3,6	1	2,9
Uanmodet levering af tjenesteydelse	1	3,6	1	2,9
Downloadning	1	3,6	0	0,0
Manglende effektivering af opsigelse	0	0,0	2	5,9
Forsinket levering af ydelse	0	0,0	1	2,9
Andet	3	10,7	2	5,9
<b>Antal sager</b>	<b>28</b>	<b>100,0</b>	<b>34</b>	<b>100,0</b>

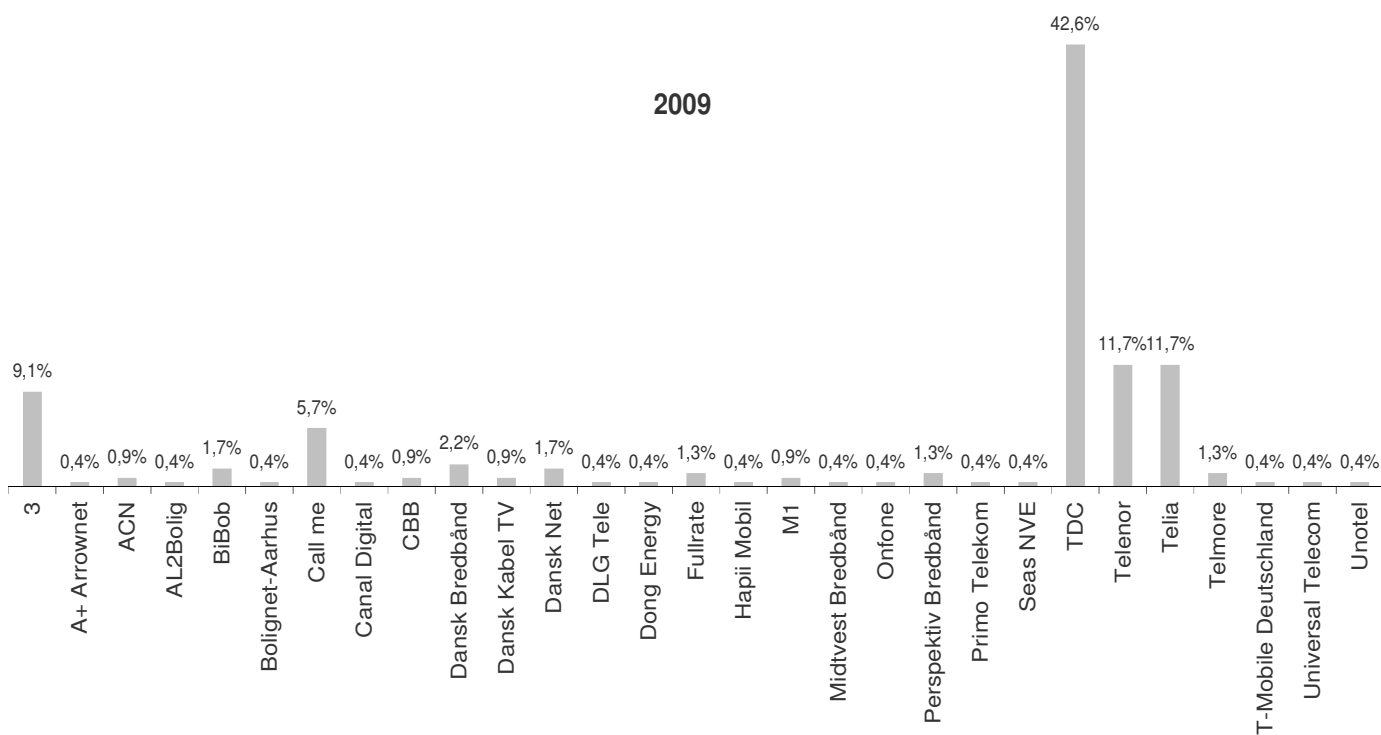
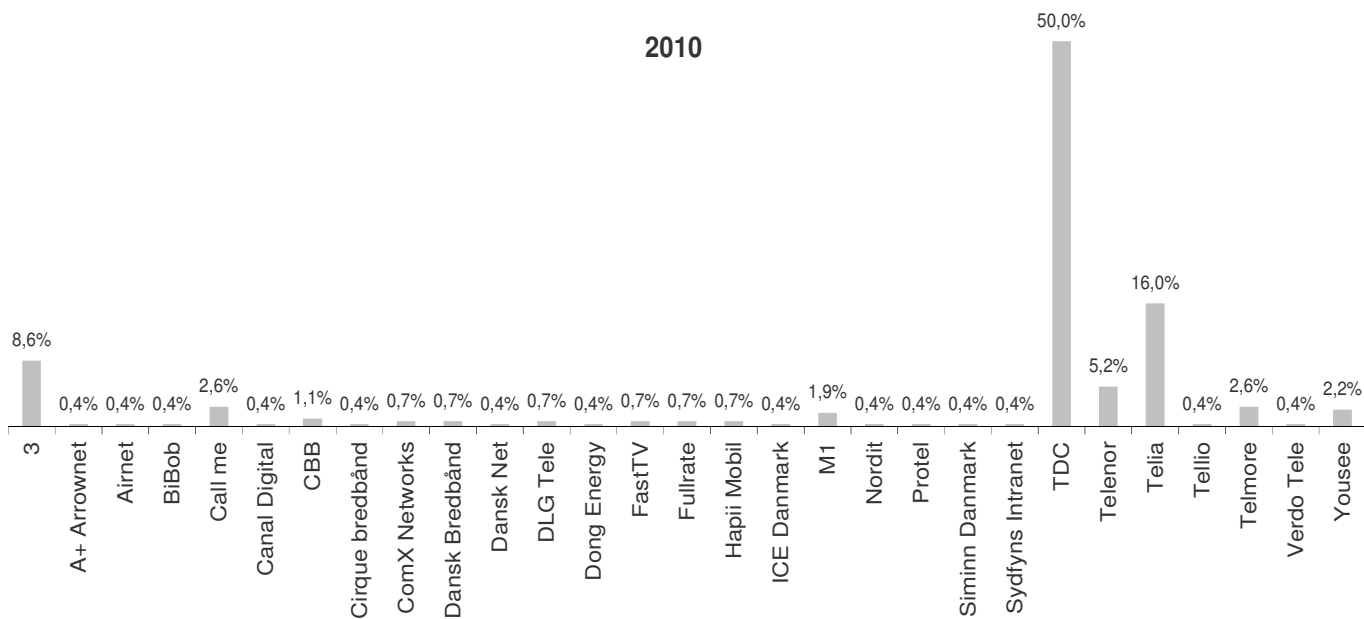
### 3.5 Internet-sager fordelt på klagetema

Internet-sager	2010	Procentvis fordeling	2009	Procentvis fordeling
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	11	40,7	17	43,6
Mangler ved det leverede	7	25,9	13	33,3
Manglende effektivering af opsigelse	2	7,4	5	12,8
Fortrydelse/Annulleringsgeb./Rykkergeb.	2	7,4	2	5,1
Sen fakturering (late billing)	1	3,7	0	0,0
Regningsklage	1	3,7	0	0,0
Uanmodet levering af tjenesteydelse	1	3,7	0	0,0
Forsinket levering af ydelse	0	0,0	1	2,6
Andet	2	7,4	1	2,6
<b>Antal sager</b>	<b>27</b>	<b>100,0</b>	<b>39</b>	<b>100,0</b>

Grafiske fremstillinger af ovenstående 3.2 til 3.5 følger som bilag.

18 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 erhvervs kunder (sidstnævnte dog kun i begrænset omfang) kan klage til Teleankenævnet, er ankenævnet primært tænkt som et klageorgan for forbrugere, dvs. private. Derfor er erhvervs kunder 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 erhvervs kunder. Ved Internet har det været muligt direkte at frasortere erhvervs kunder. Vedrørende mobil er der ikke sondret mellem privat- og erhvervs kunder, da indberetningerne til IT- og Telestyrelsen ikke foretager denne sondring på mobilområdet.

#### 4.1.2. Efterlevelse

Alle afgørelser fra Teleankenævnet i 2010 er efterlevet. Efterlevelsescprocenten er derfor 100 %.

#### 4.2 Teleudbydernes andel i mobil-sager

2010			
MOBIL	Antal sager	%	Selskabernes markedsandel
3	23	11,8%	7,4%
BiBob	1	0,5%	1,2%
CBB	3	1,5%	7,3%
DLG Tele	1	0,5%	1,2%
Fullrate	1	0,5%	0,1%
M1	5	2,6%	1,3%
TDC	93	47,7%	29,3%
Telenor	11	5,6%	19,5%
Telia	39	20,0%	17,1%
Telmore	7	3,6%	9,6%
<b>Øvrige</b>			
Call me	7	3,6%	0,0%
Happii Mobil	2	1,0%	0,0%
ICE Danmark	1	0,5%	0,0%
Protel	1	0,5%	0,0%
Diverse	0	0,0%	6,0%
<b>Hovedtotal</b>	<b>195</b>	<b>100%</b>	<b>100,0%</b>

### 4.3 Teleudbydernes andel i fastnet-sager

2010

<b>FASTNET</b>	<b>Antal sager</b>	<b>%</b>	<b>Selskabernes markedsandel</b>
Cirque Bredbånd	1	3,6%	1,7%
TDC	24	85,7%	81,8%
Telia	1	3,6%	4,3%
<b>Øvrige</b>			
Sydfyns Intranet	1	3,6%	0,0%
Tellio	1	3,6%	0,0%
Diverse	0	0,0%	12,2%
<b>Hovedtotal</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>	<b>100,0%</b>

### 4.4 Teleudbydernes andel i internet-sager

2010

<b>INTERNET</b>	<b>Antal sager</b>	<b>%</b>	<b>Selskabernes markedsandel</b>
Canal Digital	1	3,7%	1,0%
Fullrate	1	3,7%	5,2%
TDC	9	33,3%	37,3%
Telenor	3	11,1%	11,9%
Telia	3	11,1%	1,6%
Yousee	5	18,5%	12,6%
<b>Øvrige</b>			
Dansk Bredbånd	2	7,4%	0,0%
Dansk Net	1	3,7%	0,0%
Dong Energy	1	3,7%	0,0%
Verdo Tele	1	3,7%	0,0%
Diverse	0	0,0%	30,4%
<b>Hovedtotal</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>	<b>100,0%</b>

18 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

2010	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"
<b>%-vis fordeling af afgørelser</b>		-	7,1	6,7	7,8	25,7	2,2	3,7	45,9	0,7
3	23	17		4	3	10	1		5	
A+ Arrownet	1	1				1				
Airnet	1	1			1					
BiBob	1	1				1				
Call me	7	5	1		2	3		1		
Canal Digital	1	0							1	
CBB	3	3			2	1				
Cirque Bredbånd	1	0				1				
ComX Networks	2	2		2						
Dansk Bredbånd	2	1							2	
Dansk Net	1	1			1					
DLG Tele	2	2		1					1	
Dong Energy	1	1							1	
FastTV	2	2		1	1					
Fullrate	2	0							2	
Happii Mobil	2	1				1			1	
ICE Danmark	1	0							1	
M1	5	5			4				1	
Nordit	1	1			1					
Protel	1	1				1				
Siminn Danmark	1	1	1							
Sydfyns Intranet	1	1				1				
TDC	134	71	9	4	3	30	5	3	80	
Telenor	14	12		3	1	10				
Telia	43	16	8	2	1	2		6	22	2
Tellio	1	0							1	
Telmore	7	5		1		4			2	
Verdo Tele	1	0							1	
Yousee	6	4			1	3			2	
<b>Total</b>	<b>268</b>	<b>155</b>	19	18	21	69	6	10	123	2

## Bilag til afsnit 3

