

Teleankenævnet i 2012

I 2012 har Teleankenævnet afgjort 179 sager, og nævnet har afvist 11 sager fra behandling. Langt hovedparten af de afviste sager blev afvist som følge af, at klagen vedrørte erhvervsforhold.

Som sædvanligt fordeler de afgjorte sager sig over en bred vifte af klagetemaer. Det er ikke altid på baggrund af et par år muligt at udlede generelle tendenser, idet der ofte vil være tale om naturlig variation i de behandlede klagetemaer. Omvendt er der tendenser i den generelle udvikling, der nødvendigvis vil slå igennem i de behandlede klagetemaer.

Den helt overordnede tendens i disse år er, at klagesagerne navnlig vedrører mobiltelefoni og øget brug af smartphones og mobile tjenester.

Hvis man ser på fordelingen af indkomne klager ud fra, hvilken type elektronisk kommunikationstjeneste der klages over, tegner der sig følgende billede.

I 2012 udgjorde antallet af modtagne klager, der drejede sig om tjenestetypen "fastnet", alene 5 % af det samlede antal klager. Et tal der for cirka 10 år siden lå på 20-30 %. I den samme periode er tjenestetypen "flere tjenester" vokset fra 0 til nu at omfatte 14 % af de indkomne klager, og "mobil" er steget fra cirka 40 % til i 2012 67 % af de indkomne klager. Mobil omfatter både mobiltelefoni samt mobilt bredbånd.

Antallet af behandlede klager om dataforbrug er steget fra 27 i 2011 til 46 i 2012. Det er imidlertid ikke i så høj grad spørgsmålet om løbsk dataforbrug og "bill shock", der har givet anledning til de indkomne klager, men i højere grad spørgsmål vedrørende vilkårene for de nu udbredte datapakker og brugen af samme. Der er dog fortsat teleudbydere, der ikke er bekendte med den praksis vedrørende dataforbrug, når der ikke er tilknyttet datapakker eller forbrugsbegrænsninger, der blev fastlagt i Teleankenævnet i 2010.

Herudover er antallet af behandlede klager om misbrug som følge af bortkomst m.v. steget fra 10 behandlede klager i 2011 til 16 behandlede klager i 2012, det højeste antal klager vedrørende dette klagetema på et år, siden nævnet blev stiftet.

Fordelingen over årene for denne type af klager ser i øvrigt således ud:

2004: 2
2005: 10
2006: 5
2007: 2
2008: 10
2009: 5
2010: 12
2011: 10
2012: 16

For så vidt angår sagsbehandlingstiden, kan jeg oplyse, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sager i 2012 var på 76 dage, og for sager afgjort af ankenævnet var den 132 dage. Sekretariatet opfylder således vedtægternes § 9, stk. 4, om, at sekretariatet skal søge at behandle klagerne således, at den samlede sagsbehandlingstid for sager, der afgøres af nævnet, ikke overstiger i alt 6 måneder.

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

Teleankenævnet i tal 2012

I. Indkomne sager

1.1 Samlet antal behandlede sager:

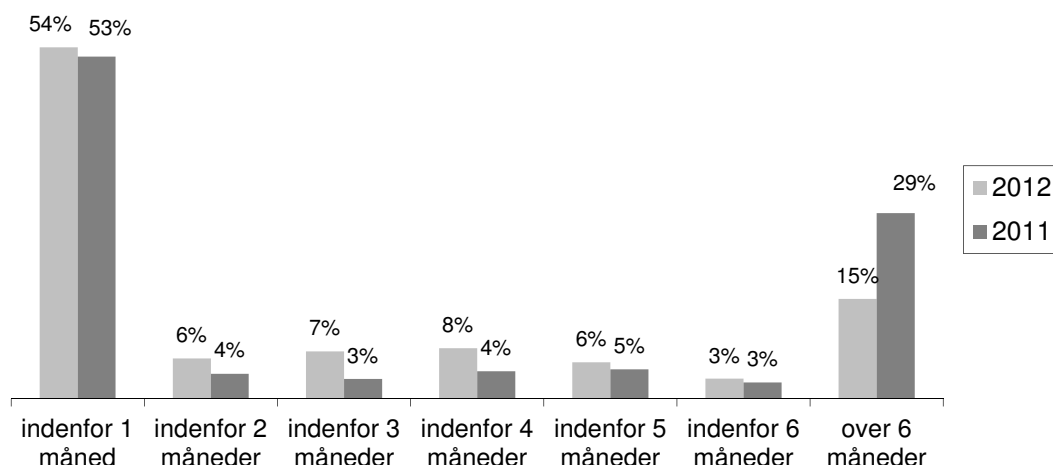
	2012	2011
Indkomne klager	474	507
Overført fra tidligere år	114	245
I alt til behandling	588	752

Afsluttede klager

Afsluttet i sekretariatet (ekskl. forlig)	266	264
Forlig/sekretariatet	63	62
"lukkede sager" (forlig udenom TA)	1	0
Afvist af formanden*	12	10
Afgjort i ankenævnet	179	286
Afvist af ankenævnet	11	16
Behandling udsat	0	16
Sager overført til 2013	56	114

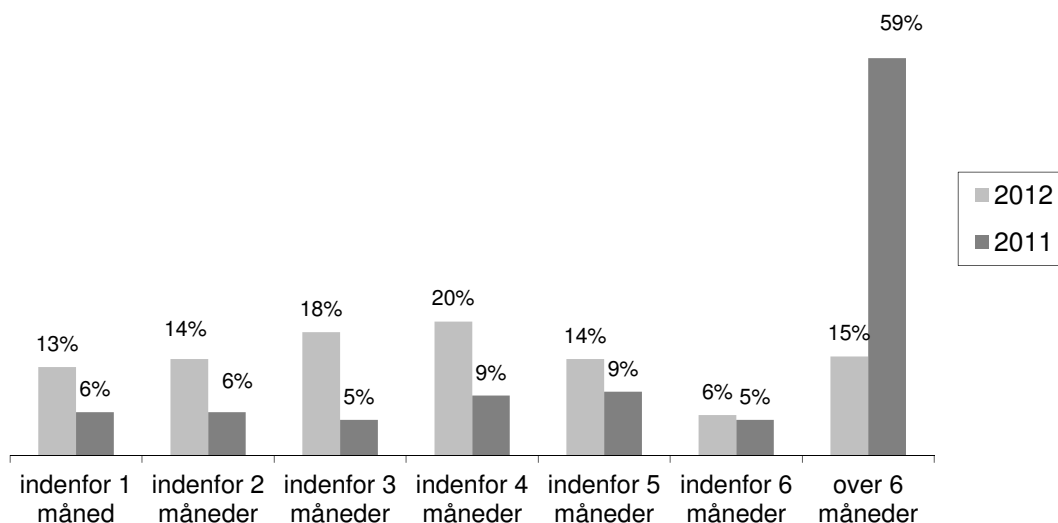
*9 af de 12 sager som formanden har afvist, er klager modtaget fra erhvervsdrivende

1.2 Sagsbehandlingstider for alle sager afsluttet i 2012



Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sager er 76 dage (ca. 2,5 måneder). I 2011 var sagsbehandlingstiden 162 dage (ca. 5,5 måned).

1.3 Sagsbehandlingstider for forligte sager samt sager afgjort af ankenævnet



Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for forligte sager samt sager afgjort af ankenævnet er 132 dage (ca. 4,5 måneder). I 2011 var sagsbehandlingstiden 329 dage (ca. 11 måneder).

2. Afsluttede sager

2.1 Afgjorte sager

	2012	Procent	2011	Procent
På nævnsmøde - klager ikke medhold	123	46,2	210	56,1
Forlig - sekretariatet	63	23,7	62	16,6
Afvist af formanden/nævnet	23	8,6	26	7,0
På nævnsmøde - klager medhold	12	4,5	31	8,3
På nævnsmøde - klager delvist medhold	33	12,4	36	9,6
Forlig - nævnet	11	4,1	9	2,4
"Lukkede sager"	1	0,4	0	0,0
I alt	266	100,0	374	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 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)

	2012	Procent	2011	Procent
Hjemvist til teleselskabets behandling	184	69,2	177	67,0
Henlagte sager	63	23,7	64	24,2
Klage trukket tilbage	19	7,1	22	8,3
Oversendt til anden klageinstans	0	0,0	1	0,4
I alt	266	100,0	264	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.

Udover de 638 indkomne klager har sekretariatet i 2012 behandlet 108 generelle forespørgsler/henvendelser (110 i 2011).

Derudover har sekretariatet behandlet 6 høringshenvendelser fra offentlige myndigheder i 2012 (15 i 2011).

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

3. Afgjorte sager fordelt på tjenestetype og klagetema.

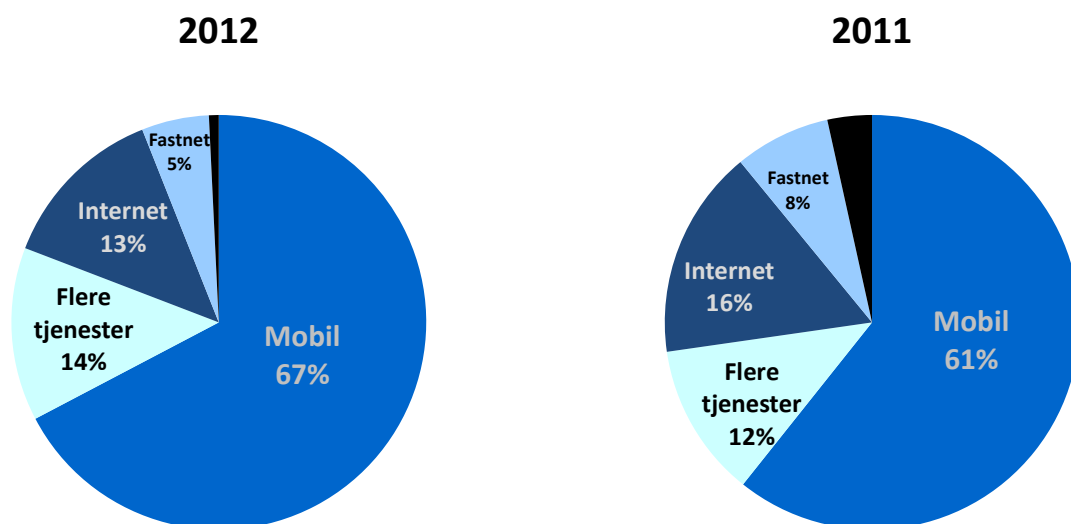
Teleankenævnet behandler klager over teletjenester. Teletjenester kan opdeles i fastnet, mobil, internet, IP-telefoni og produkter der indeholder flere tjenester (f.eks. både internet, telefoni og tv) jf. fig. 3.1.

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

	2012	2011
Mobil	179	227
Flere tjenester	36	45
Internet	35	61
Fastnet	14	28
IP-telefoni	2	13
Antal sager	266	374

* 45 af de 179 mobil-sager vedrører "mobilt bredbånd"



3.2 Fordeling på klagetema

Alle tjenestetyper	2012	Procentvis fordeling	2011	Procentvis fordeling
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	76	28,6	97	25,9
Dataforbrug/WAP	46	17,3	27	7,2
Mangler ved det leverede	37	13,9	49	13,1
Regningsklage	31	11,7	50	13,4
Manglende effektivering af opsigelse	19	7,1	29	7,8
Misbrug ved bortkomst m.m.	16	6,0	10	2,7
Regningsklage udland	10	3,8	23	6,1
Portering mellem selskaber	7	2,6	14	3,7
Uanmodet levering af tjenesteydelse	6	2,3	7	1,9
Saldokontrol	3	1,1	11	2,9
Fortrydelse/Annulleringsgeb./Rykkergeb.	2	0,8	19	5,1
Overdragelse af abonnement	2	0,8	5	1,3
Sen fakturering (late billing)	1	0,4	5	1,3
Spærring for opkald (90-numre o.lign.)	1	0,4	0	0,0
Andet	9	3,4	28	7,5
Antal sager	266	100,0	374	100,0

3.3 Mobil-sager fordelt på klagetema

Mobil-sager	2012	Procentvis fordeling	2011	Procentvis fordeling
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	49	27,4	48	21,4
Dataforbrug/WAP	46	25,7	27	12,1
Regningsklage	18	10,1	26	11,6
Misbrug ved bortkomst m.m.	16	8,9	10	4,5
Manglende effektivering af opsigelse	11	6,1	17	7,6
Mangler ved det leverede	11	6,1	15	6,7
Regningsklage udland	10	5,6	23	10,3
Portering mellem selskaber	5	2,8	10	4,5
Saldokontrol	3	1,7	11	4,9
Uanmodet levering af tjenesteydelse	3	1,7	3	1,3
Fortrydelse/Annulleringsgeb./Rykkergeb.	1	0,6	13	5,8
Overdragelse af abonnement	1	0,6	4	1,8
Sen fakturering (late billing)	0	0,0	4	1,8
Andet	5	2,8	13	5,8
Antal sager	179	100,0	224	100,0

3.4 Fastnet-sager fordelt på klagetema

Fastnet-sager	2012	Procentvis fordeling	2011	Procentvis fordeling
Regningsklage	8	57,1	10	35,7
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	2	14,3	8	28,6
Portering mellem selskaber	1	7,1	2	7,1
Mangler ved det leverede	1	7,1	1	3,6
Spærring for opkald (90-numre o.lign.)	1	7,1	0	0,0
Manglende effektivering af opsigelse	0	0,0	2	7,1
Uanmodet levering af tjenesteydelse	0	0,0	1	3,6
Andet	1	7,1	4	14,3
Antal sager	14	100,0	28	100,0

3.5 Internet-sager fordelt på klagetema

Internet-sager	2012	Procentvis fordeling	2011	Procentvis fordeling
Mangler ved det leverede	13	37,1	16	25,0
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	11	31,4	22	34,4
Manglende effektivering af opsigelse	5	14,3	6	9,4
Regningsklage	2	5,7	5	7,8
Uanmodet levering af tjenesteydelse	1	2,9	0	0,0
Fortrydelse/Annulleringsgeb./Rykkergeb.	0	0,0	6	9,4
Sen fakturering (late billing)	0	0,0	1	1,6
Overdragelse af abonnement	0	0,0	1	1,6
Andet	3	8,6	7	10,9
Antal sager	35	100,0	64	100,0

3.6 Sager vedr. flere tjenester fordelt på klagetema

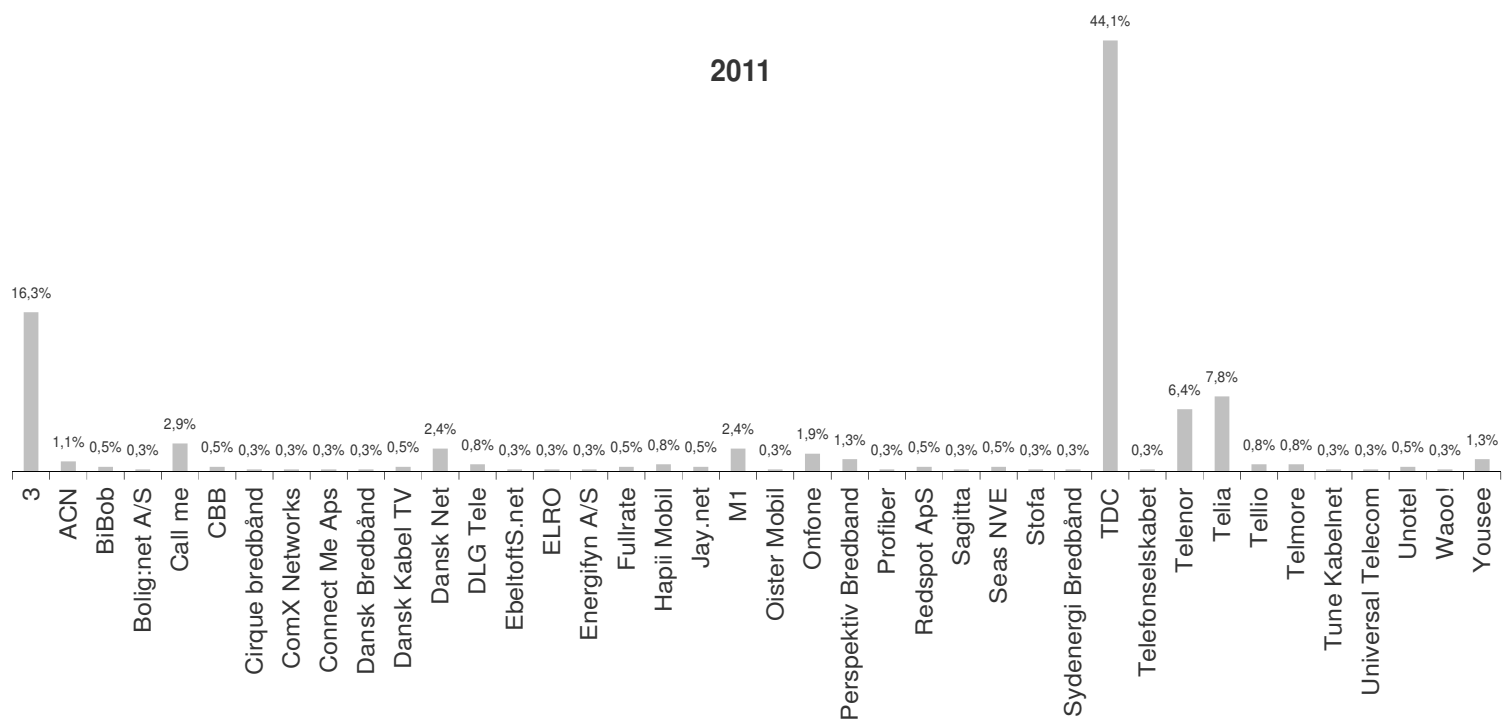
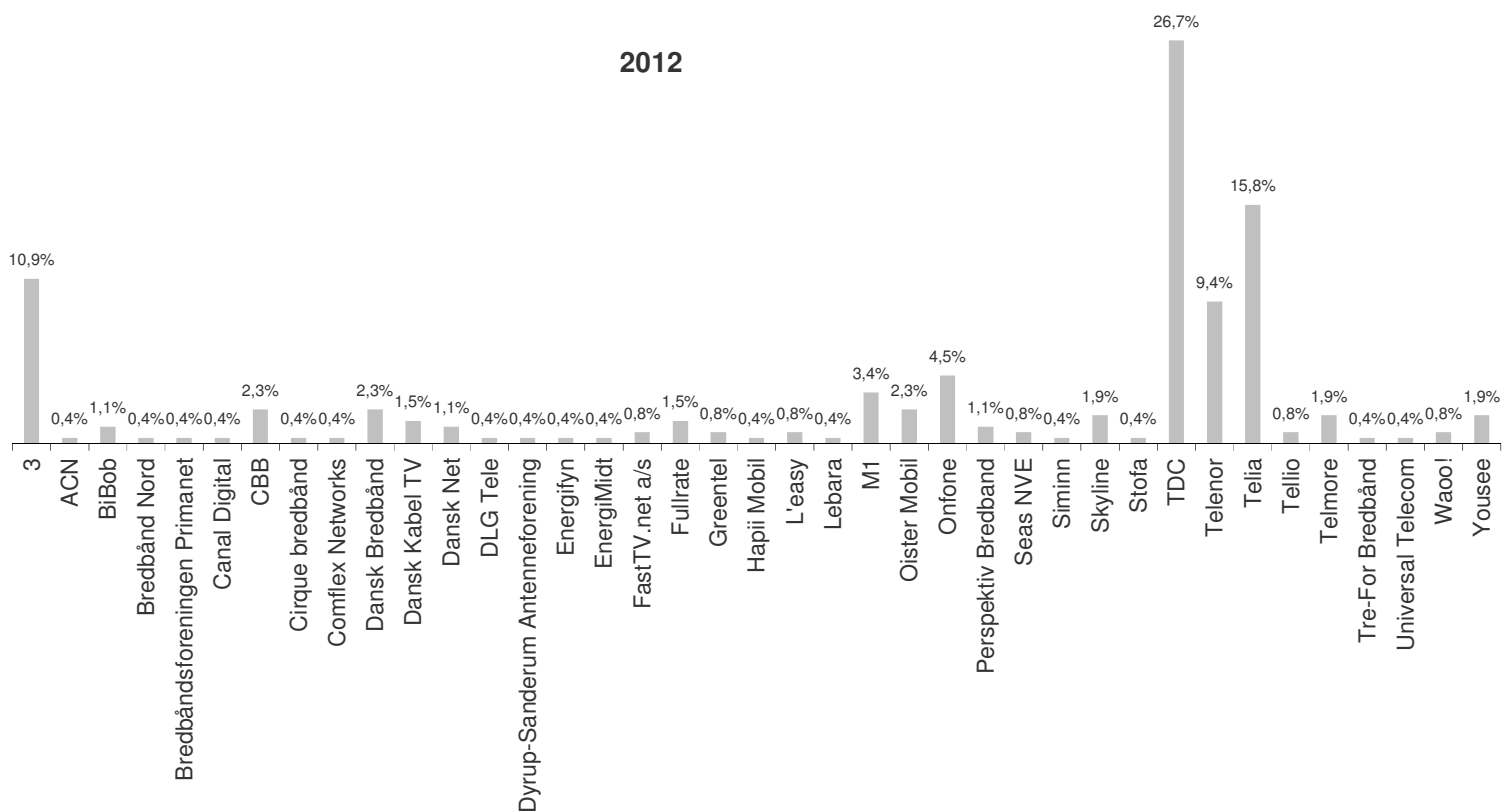
Flere tjenester-sager	2012	Procentvis fordeling	2011	Procentvis fordeling
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	14	38,9	16	35,6
Mangler ved det leverede	11	30,6	14	31,1
Manglende effektivering af opsigelse	3	8,3	4	8,9
Regningsklage	3	8,3	3	6,7
Uanmodet levering af tjenesteydelse	2	5,6	3	6,7
Overdragelse af abonnement	1	2,8	0	0,0
Fortrydelse/Annulleringsgeb./Rykkergeb.	1	2,8	0	0,0
Sen fakturering (late billing)	1	2,8	0	0,0
Portering mellem selskaber	0	0,0	1	2,2
Andet	0	0,0	4	8,9
Antal sager	36	100,0	45	100,0

3.7 IP-telefoni-sager fordelt på klagetema

IP-telefoni-sager	2012	Procentvis fordeling	2011	Procentvis fordeling
Mangler ved det leverede	1	50,0	3	23,1
Portering mellem selskaber	1	50,0	1	7,7
Regningsklage	0	0,0	6	46,2
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	0	0,0	3	23,1
Antal sager	2	100,0	13	100,0

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 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 mobil-området.

4.1.2. Efterlevelse

2 afgørelser fra Teleankenævnet i 2012 er ikke efterlevet. Efterlevelsescprocenten er derfor 99,25 %.

4.2 Teleudbydernes andel i mobil-sager

2012

MOBIL	Antal sager	%	Selskabernes markedsandel
3	29	16,2%	10,8%
CBB	6	3,4%	7,7%
DLG Tele	1	0,6%	1,0%
Fullrate	2	1,1%	0,3%
Lebara	1	0,6%	2,2%
M1	9	5,0%	1,5%
Onfone	12	6,7%	2,4%
TDC	31	17,3%	26,1%
Telenor	23	12,8%	16,3%
Telia	38	21,2%	16,2%
Telmore	5	2,8%	7,1%
Øvrige			
ACN	1	0,6%	0,0%
BiBob	3	1,7%	0,0%
Cirque Bredbånd	1	0,6%	0,0%
Dansk Kabel-TV	2	1,1%	0,0%
Greentel	2	1,1%	0,0%
Happii Mobil	1	0,6%	0,0%
L'easy	2	1,1%	0,0%
Oister Mobil	6	3,4%	0,0%
Siminn	1	0,6%	0,0%
Skyline	2	1,1%	0,0%
Wao	1	0,6%	0,0%
Hovedtotal	179	100%	

4.3 Teleudbydernes andel i fastnet-sager

2012

FASTNET	Antal sager	%	Selskabernes markedsandel
Dansk Kabel-TV	1	7,7%	0,5%
TDC	10	76,9%	60,7%
Øvrige			
Comflex Networks	1	7,7%	0,0%
Dansk Bredbånd	1	7,7%	0,0%
Universal Telecom	1	7,7%	0,0%
Hovedtotal	13	100%	

4.4 Teleudbydernes andel i internet-sager

2012

INTERNET	Antal sager	%	Selskabernes markedsandel
Dansk Kabel TV	1	2,9%	1,6%
Fullrate	2	5,7%	6,3%
Stofa	1	2,9%	8,4%
TDC	9	25,7%	35,5%
Telenor	1	2,9%	9,2%
Telia	2	5,7%	0,0%
Yousee	1	2,9%	18,1%
Øvrige			
Bredbånd Nord	1	2,9%	0,0%
Bredbåndsforeningen Primanet	1	2,9%	0,0%
Canal Digital	1	2,9%	0,0%
Dansk Bredbånd	2	5,7%	0,0%
Dansk Net	3	8,6%	0,0%
Dyrup-Sanderum Antenneforening	1	2,9%	0,0%
EnergiMidt	1	2,9%	0,0%
FastTV.net	1	2,9%	0,0%
Perspektiv Bredband	3	8,6%	0,0%
Skyline	3	8,6%	0,0%
Wao	1	2,9%	0,0%
Hovedtotal	35	100%	

4.5 Teleudbydernes andel i sager vedr. flere tjenester

2012

FLERE TJENESTER	Antal sager	%
Dansk Bredbånd	3	8,3%
Energifyn	1	2,8%
FastTV.net	1	2,8%
Seas NVE	2	5,6%
TDC	21	58,3%
Telenor	1	2,8%
Telia	2	5,6%
Tre-For Bredbånd	1	2,8%
Yousee	4	11,1%
Hovedtotal	36	100%

Der opgøres ikke markedsandele specifikt på denne gruppe sager

4.6 Teleudbydernes andel i sager IP-telefoni-sager

2012

IP-TELEFONI	Antal sager	%
Tellio	2	100,0%
Hovedtotal	2	100%

Der opgøres ikke markedsandele specifikt på denne gruppe sager

4.7 Afgjorte sager fordelt på teleudbydere

2012	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		-	4,5	12,4	4,5	46,2	4,1	4,1	23,7	0,4
3	29	13	3	4		6	3		13	
ACN	1	1				1				
BiBob	3	1		1	1				1	
Bredbånd Nord	1	0						1		
Bredbåndsforeningen Primanet	1	0							1	
Canal Digital	1	0				1				
CBB	6	2		1		4		1		
Cirque bredbånd	1	1		1						
Comflex Networks ApS	1	1						1		
Dansk Bredbånd	6	3		2		2	1		1	
Dansk Kabel TV	4	1				1	1		2	
Dansk Net	3	1				1		2		
DLG Tele	1	0							1	
Dyrup-Sanderum Antennefor- ening	1	0								1
Energifyn A/S	1	0				1				
EnergiMidt A/S	1	0							1	
FastTV	2	0				1			1	
Fullrate	4	0			1	1			2	
Greentel	2	0			1	1				
Happii mobil	1	0							1	
L'easy	2	0		1					1	
Lebara mobile	1	1		1						
M1	9	3		4		3			2	
Oister Mobil	6	3			1	4			1	
Onfone	12	5		4	1	2	1	1	3	
Perspektiv Bredband	3	2		1	1		1			
Seas NVE	2	1				1		1		
Siminn Danmark	1	0	1							
Skyline	5	2		1	1	2			1	
Stofa	1	0				1				
TDC	71	20	3	7	4	40	3	1	13	
Telenor	25	14	1	2		20			2	
Telia	42	12	4	1	1	19	1	3	13	
Tellio	2	1				2				
Telmore	5	2		1		4				
Tre-For Bredbånd A/S	1	0							1	
Universal Telecom	1	1				1				
Wao!	2	1		1					1	
Yousee	5	1				4			1	
Total	266	93	12	33	12	123	11	11	63	1

Bilag til afsnit 3

