



TELE **ANKENÆVNET**

godkendt
forbrugerklagenævn

2014

Teleankenævnet i 2014

I 2014 har Teleankenævnet modtaget 315 klagesager, hvoraf 105 er blevet behandlet i nævnet. I 88 sager har nævnet truffet afgørelse om, hvorvidt klagen var berettiget, hvorimod 17 er blevet afvist fra behandling bl.a. på grund af bevismæssige årsager. 28 sager er forligt mellem parterne inden nævnsbehandling.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sager har været på 37 dage mod 35 dage i 2013. For sager afgjort af nævnet har sagsbehandlingstiden i gennemsnit været 89 dage mod 96 dage i 2013.

Som nævnt oven for afviste nævnet i 2014 17 sager fra behandling. Langt hovedparten af disse klager blev afvist med henvisning til vedtægternes § 7, hvoraf det fremgår, at ankenævnet har mulighed for at afvise sager, som på grund af deres principielle juridiske karakter, usikkerhed om bedømmelsen af de fremkomne faktiske oplysninger eller mangel på dokumentation af klagers krav eller af andre særlige grunde, findes uegnede til behandling i ankenævnet.

Nævnet begyndte i 2014 i forbindelse med de årlige statistikker at registrere, i hvilket omfang teleudbyderne opfylder kravet i udbudsbekendtgørelsens § 15, nr. 3, om klagevejledning i forbindelse med, at udbyderen træffer en afgørelse vedrørende en klage. Se nærmere om baggrunden for dette i forordet til årsberetningen for 2013.

Reglen i udbudsbekendtgørelsens § 15, nr. 3, hænger sammen med reglen i § 15, nr. 1, hvorefter en udbyder skal stille opkrævningen af det omtvistede regningsbeløb i bero i 4 uger efter, at der er truffet afgørelse i anledning af en klage. En udbyder kan således først fortsætte den videre inddrivelse af regningsbeløbet, når denne frist er udløbet. Dette har i praksis særlig betydning for omkostninger der kan løbe på i forbindelse med et almindeligt inddrivelses- og rykkerforløb, f.eks. rykkergebyrer og inkassoomkostninger.

Tallene for 2014 viser, at der i 40 % af de klager, der blev behandlet i Teleankenævnet, ikke var blevet givet en klagevejledning, der opfyldte kravene i bekendtgørelsen. I 2013 var det 37%.

Selv om reglen om klagevejledning ikke er selvstændigt sanktioneret, og undladelse af at give klagevejledning derfor ikke i sig selv har civilretlige konsekvenser, har der i nævnet været eksempler på klager, hvor efterfølgende rykkergebyrer og inddrivelsesomkostninger ikke kunne fastholdes over for den klagende part, idet der ikke var givet den fornødne klagevejledning, jf. udbudsbekendtgørelsens § 15, nr. 3.

Som eksempel fra 2014 kan nævnes følgende klage (j.nr. 10.12-0220-14), der drejede sig om overdragelse af et abonnement fra et boligselskab til klager og dermed overgang fra et erhvervsabonnement til et privatabonnement. Da denne type overdragelse krævede, at klager tog stilling til, hvilke privatvilkår, abonnementet skulle fortsætte på, rettede indklagede telefonisk henvendelse til klager for at få spørgsmålet afklaret, uanset at klager havde frabedt sig telefoniske henvendelser. Efter at klager havde modtaget den første faktura fra indklagede, rettede han en opklarende henvendelse til indklagede vedrørende det opkrævede beløb, idet han tvivlede på, at det opkrævede beløb svarede til den telefonisk indgåede aftale. Da klager ikke modtog en tilstrækkelig fyldestgørende forklaring, indsendte han ultimo januar en skriftlig klage til indklagede. Indklagede besvarede klagen inden for få dage og fastholdt opkrævningen. Herefter korresponderede parterne frem til ultimo april, hvor indklagede på ny fastholdt kravet og oplyste klager om, at betalingsfristen ikke ville blive rykket yderligere, og at klager ikke kunne forvente yderligere henstand. Der var under dette forløb ikke på noget tidspunkt givet klager en klagevejledning. Herefter iværksatte indklagede sin sædvanlige rykkerprocedure og pålagde klager to rykkergebyrer.

Nævnet fandt ikke anledning til at kritisere, at indklagede under de konkrete omstændigheder havde rettet en opklarende telefonisk henvendelse til klager, men nævnet fandt, at indklagedes klagevejledning i forbindelse med indklagedes afgørelse havde været mangelfuld, idet klager ikke var blevet oplyst om muligheden for at påklage indklagedes afgørelse til Teleankenævnet. Den man-

gelfulde klagevejledning betød, at klager ikke var bekendt med, at han havde mulighed for at indbringe klagen for nævnet. En klagevejledning ville endvidere have oplyst klager om, at inddrivelsen ville blive sat i bero i 4 uger, og at inddrivelsen ville blive sat i bero under nævnets behandling af klagen. Nævnet fandt derfor ikke, at rykkergebyrerne var pålagt med rimelig grund, jf. rentelovens § 9b. Nævnet besluttede derfor, at indklagede skulle kreditere klager de to rykkergebyrer.

Klagen er offentliggjort på www.teleanke.dk.

John Lundum
formand

Teleankenævnet i tal 2014

I. Indkomne sager

1.1 Samlet antal behandlede sager:

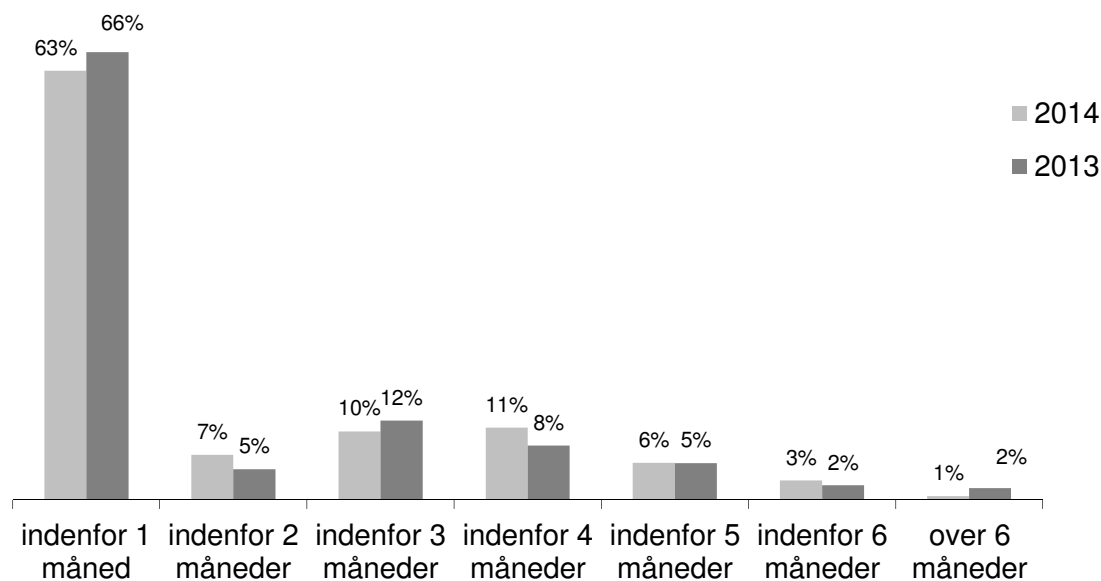
	2014	2013
Indkomne klager	315	323
Overført fra tidligere år	27	56
I alt til behandling	342	379

Afsluttede klager

Afsluttet i sekretariatet (ekskl. forlig)	138	190
Forlig/sekretariatet	28	28
"lukkede sager" (forlig udenom TA)	1	2
Afvist af formanden*	14	11
Afgjort i ankenævnet	88	112
Afvist af ankenævnet	17	9
Behandling udsat	1	0
Sager overført til 2015	56	27

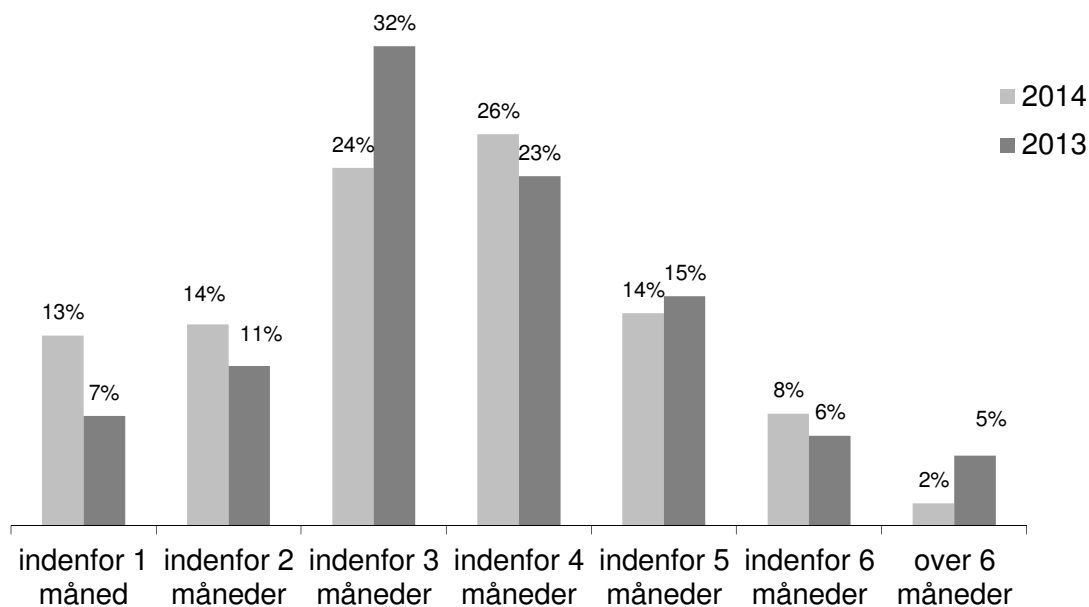
**12 af de 14 sager, som formanden har afvist, er klager modtaget fra erhvervsdrivende*

1.2 Sagsbehandlingstider for alle sager afsluttet i 2014



Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sager er 37 dage (ca. 1 måned).
I 2013 var sagsbehandlingstiden 35 dage (ca. 1 måned).

1.3 Sagsbehandlingstider for forligte sager samt sager afgjort af ankenævnet



Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for forligte sager samt sager afgjort af ankenævnet er 89 dage (ca. 3 måneder). I 2013 var sagsbehandlingstiden 96 dage (ca. 3 måneder).

2. Afsluttede sager

2.1 Afgjorte sager

	2014	Procent	2013	Procent
På nævnsmøde - klager ikke medhold	71	48,0	89	54,9
Forlig - sekretariatet	28	18,9	28	17,3
Afvist af formanden/nævnet	31	20,9	20	12,3
På nævnsmøde - klager medhold	4	2,7	5	3,1
På nævnsmøde - klager delvist medhold	6	4,1	14	8,6
Forlig - nævnet	7	4,7	4	2,5
"Lukkede sager"	1	0,7	2	1,2
I alt	148	100,0	162	100,0

Sager, hvor der foretages en egentlig indholdsmæssig afgørelse, jf. fig. 2.1., 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 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)

	2014	Procent	2013	Procent
Hjemvist til teleselskabets behandling	66	47,8	87	45,8
Henlagte sager	61	44,2	86	45,3
Klage trukket tilbage	6	4,3	15	7,9
Oversendt til anden klageinstans	5	3,6	2	1,1
I alt	138	100,0	190	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 ankenævnbehandlingen.

Udover de 315 indkomne klager har sekretariatet i 2014 behandlet 59 generelle forespørgsler/henvendelser (107 i 2013).

Derudover har sekretariatet behandlet 6 høringshenvendelser fra offentlige myndigheder i 2014 (4 i 2013).

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

3. Afgjorte sager fordelt på tjenestetype og klagetema

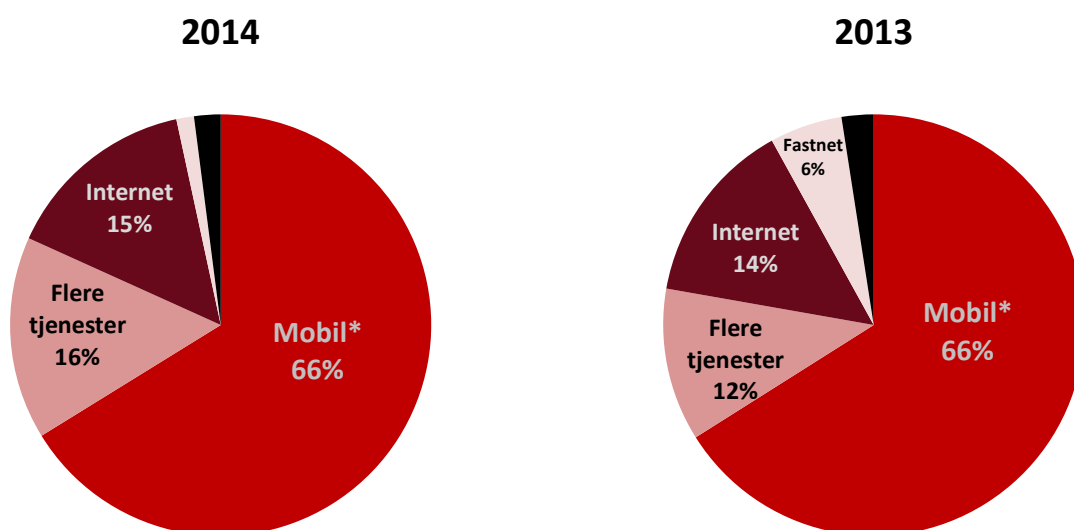
Teleankenævnet behandler klager over teletjenester. Teletjenester kan opdeles i fastnet, mobil, internet, IP-telefoni og produkter, der indeholder flere tjenester (f.eks. både internet, telefoni og tv), jf. fig. 3.1.

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

	2014	2013
Mobil*	98	107
Flere tjenester	23	19
Internet	22	23
Fastnet	2	9
IP-telefoni	3	4
Antal sager	148	162

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



3.2 Fordeling på klagetema

Alle tjenestetyper	2014	Procentvis fordeling	2013	Procentvis fordeling
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	49	33,1	50	30,9
Mangler ved det leverede	23	15,5	15	9,3
Regningsklage	20	13,5	23	14,2
Dataforbrug	11	7,4	28	17,3
Uanmodet levering af tjenesteydelse	10	6,8	12	7,4
Fortrydelse/Annulleringsgeb./Rykkergeb.	7	4,7	12	7,4
Trejdemand's misbrug	5	3,4	0	0,0
Manglende effektivering af opsigelse	4	2,7	5	3,1
Portering mellem selskaber	3	2,0	4	2,5
Saldokontrol	3	2,0	0	0,0
Misbrug ved bortkomst m.m.	2	1,4	5	3,1
Sen fakturering (late billing)	1	0,7	2	1,2
Overdragelse af abonnement	1	0,7	1	0,6
Tekniker	1	0,7	0	0,0
Forsinket levering af ydelse	1	0,7	0	0,0
Andet	7	4,7	5	3,1
Antal sager	148	100,0	162	100,0

3.3 Mobil-sager fordelt på klagetema

Mobil-sager	2014	Procentvis fordeling	2013	Procentvis fordeling
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	36	36,7	26	24,3
Regningsklage	15	15,3	16	15,0
Dataforbrug	11	11,2	28	26,2
Uanmodet levering af tjenesteydelse	7	7,1	10	9,3
Mangler ved det leverede	7	7,1	7	6,5
Fortrydelse/Annulleringsgeb./Rykkergeb.	7	7,1	7	6,5
Tredjemands misbrug	5	5,1	0	0,0
Saldokontrol	3	3,1	0	0,0
Misbrug ved bortkomst m.m.	2	2,0	5	4,7
Portering mellem selskaber	1	1,0	2	1,9
Overdragelse af abonnement	1	1,0	1	0,9
Manglende effektivering af opsigelse	0	0,0	2	1,9
Andet	3	3,1	3	2,8
Antal sager	98	100,0	107	100,0

3.4 Fastnet-sager fordelt på klagetema

Fastnet-sager	2014	Procentvis fordeling	2013	Procentvis fordeling
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	1	50,0	3	33,3
Manglende effektivering af opsigelse	1	50,0	1	11,1
Regningsklage	0	0,0	3	33,3
Sen fakturering (late billing)	0	0,0	1	11,1
Uanmodet levering af tjenesteydelse	0	0,0	1	11,1
Antal sager	2	100,0	9	100,0

3.5 Internet-sager fordelt på klagetema

Internet-sager	2014	Procentvis fordeling	2013	Procentvis fordeling
Mangler ved det leverede	8	36,4	5	21,7
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	6	27,3	8	34,8
Manglende effektivering af opsigelse	3	13,6	1	4,3
Uanmodet levering af tjenesteydelse	2	9,1	1	4,3
Sen fakturering (late billing)	1	4,5	1	4,3
Fortrydelse/Annulleringsgeb./Rykkergeb.	0	0,0	3	13,0
Portering mellem selskaber	0	0,0	2	8,7
Regningsklage	0	0,0	1	4,3
Andet	2	9,1	1	4,3
Antal sager	22	100,0	23	100,0

3.6 Sager vedr. flere tjenester fordelt på klagetema

Flere tjenester-sager	2014	Procentvis fordeling	2013	Procentvis fordeling
Mangler ved det leverede	8	34,8	3	15,8
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	6	26,1	12	63,2
Regningsklage	3	13,0	1	5,3
Portering mellem selskaber	2	8,7	0	0,0
Tekniker	1	4,3	1	5,3
Uanmodet levering af tjenesteydelse	1	4,3	0	0,0
Fortrydelse/Annulleringsgeb./Rykkergeb.	0	0,0	2	10,5
Andet	2	8,7	0	0,0
Antal sager	23	100,0	19	100,0

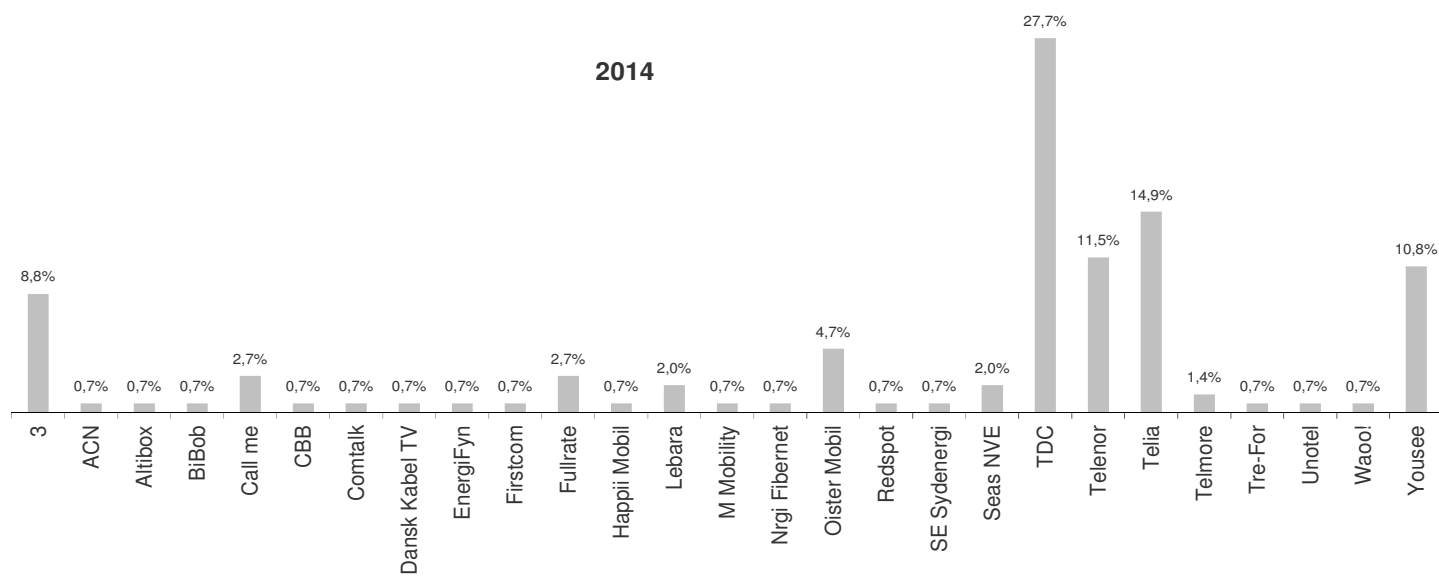
3.7 IP-telefoni-sager fordelt på klagetema

IP-telefoni-sager	2014	Procentvis fordeling	2013	Procentvis fordeling
Regningsklage	2	66,7	2	50,0
Forsinket levering af ydelse	1	33,3	0	0,0
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	0	0,0	1	25,0
Andet	0	0,0	1	25,0
Antal sager	3	100,0	4	100,0

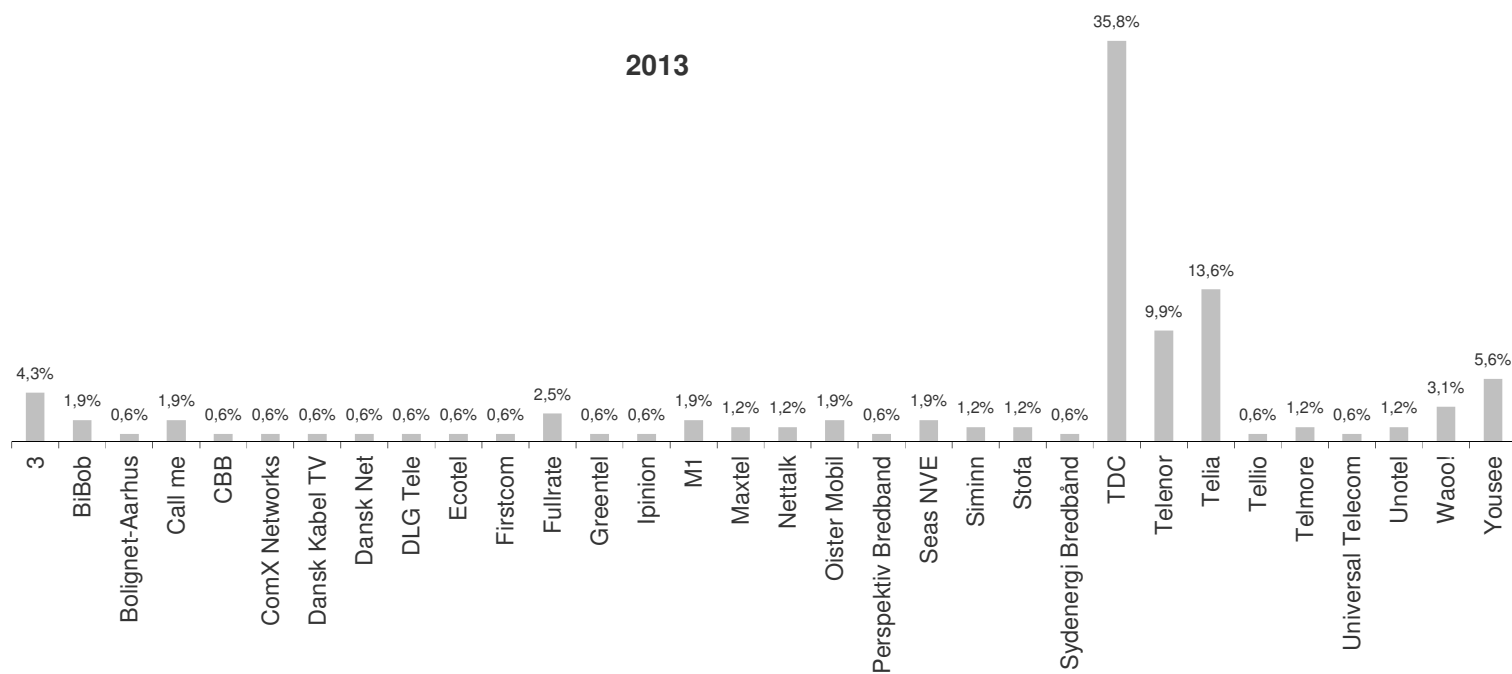
Grafiske fremstillinger af ovenstående 3.2 til 3.7 følger som bilag.

4. Afgjorte sager fordelt på teleudbydere

2014



2013



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 Erhvervsstyrelsens 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.

4.1.2. Efterlevelse

Alle afgørelser fra Teleankenævnet i 2014 er efterlevet. Efterlevelsesholdningen er derfor 100 %.

4.1.3 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. Teleankenævnet har derfor igennem hele 2014 registreret klager, hvor der efter nævnets vurdering ikke er givet en fyldestgørende klagevejledning.

I 40 % af de afgjorte nævnssager har udbyderen ikke givet tilstrækkelig klagevejledning til slutbrugeren. Disse tal omfatter klager, der har været behandlet af nævnet eller er sluttet som forlig gennem sekretariatet.

Teleselskab	Antal sager	Procentvis andel af selskabets sager, hvori der <u>ikke</u> er givet klage-vejledning til kunden
ACN	1	100%
Altibox	1	100%
BiBob	1	100%
Call me	4	100%
CBB	1	100%
Comtalk	1	100%
Dansk Kabel TV	1	100%
Lebara	3	100%
Nrgi Fibernet	1	100%
Redspot	1	100%
Seas NVE	3	100%
Wao!	1	100%
Oister Mobil	6	86%
3	7	54%
Fullrate	2	50%
Telmore	1	50%
Yousee	6	38%
Telia	8	36%
Telenor	3	18%
TDC	6	15%

4.2 Teleudbydernes andel i mobil-sager

2014

MOBIL			Antal sager	%	Selskabernes markedsandel
<i>Hovedselskab m/evt. underbrands</i>	<i>Antal sager</i>	<i>%</i>	<i>pr. hovedselskab</i>		
HI3G Denmark ApS			20	20,4%	13,8%
3	13	13,3%			
Oister	7	7,1%			
Lebara			3	3,1%	1,8%
TDC A/S			32	32,7%	36,5%
TDC	19	19,4%			
Fullrate	4	4,1%			
Happii Mobil	1	1,0%			
Telmore	2	2,0%			
YouSee	6	6,1%			
Telenor A/S			15	15,3%	22,4%
Telenor	13	13,3%			
CBB	1	1,0%			
BiBob	1	1,0%			
Telia A/S			24	24,5%	17,2%
Telia	20	20,4%			
Call me	4	4,1%			
Øvrige					
ACN			1	1,0%	0,0%
Comtalk			1	1,0%	0,0%
Firstcom			1	1,0%	0,0%
M Mobility			1	1,0%	0,0%
Hovedtotal			98	100%	

4.3 Teleudbydernes andel i fastnet-sager

2014

FASTNET	Antal sager	%	Selskabernes markedsandel
TDC	1	50,0%	64,4%
Telenor	1	50,0%	4,3%
Hovedtotal	2	100%	

4.4 Teleudbydernes andel i internet-sager

2014

INTERNET			Antal sager	%	Selskabernes markedsandel
<i>Hovedselskab m/evt. underbrands</i>	<i>Antal sager</i>	<i>%</i>	<i>pr. hovedselskab</i>		
SE Sydenergi			1	4,5%	0,5%
TDC A/S			12	54,5%	59,3%
TDC	6	27,3%			
Dansk Kabel TV	1	4,5%			
YouSee	5	22,7%			
Telenor			2	9,1%	6,9%
Øvrige					
Altibox			1	4,5%	0,0%
Energifyn			1	4,5%	0,0%
SEAS NVE			2	9,1%	0,0%
Telia			2	9,1%	0,0%
Tre-For Bredbånd			1	4,5%	0,0%
Hovedtotal			22	100%	

4.5 Teleudbydernes andel i sager vedr. flere tjenester

2014

FLERE TJENESTER			Antal sager	%	Selskabernes markedsandel
<i>Hovedselskab m/evt. underbrands</i>	<i>Antal sager</i>	<i>%</i>	<i>pr. hovedselskab</i>		
Nrgi Fibernet			1	4,3%	
Seas NVE			1	4,3%	
TDC			19	82,6%	
TDC	14	60,9%			
YouSee	5	21,7%			
Telenor			1	4,3%	
Wao			1	4,3%	
Hovedtotal			23	100%	

Der opgøres ikke markedsandele specifikt på denne gruppe sager

4.6 Teleudbydernes andel i sager IP-telefoni-sager

2014

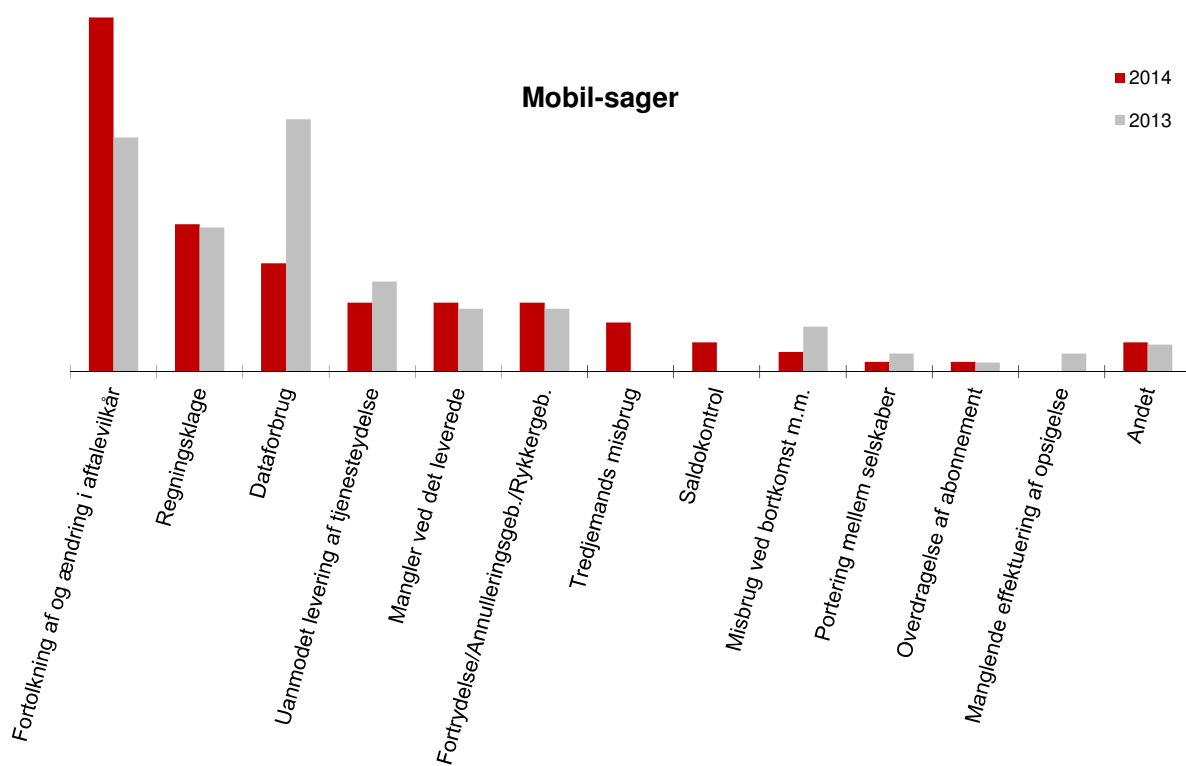
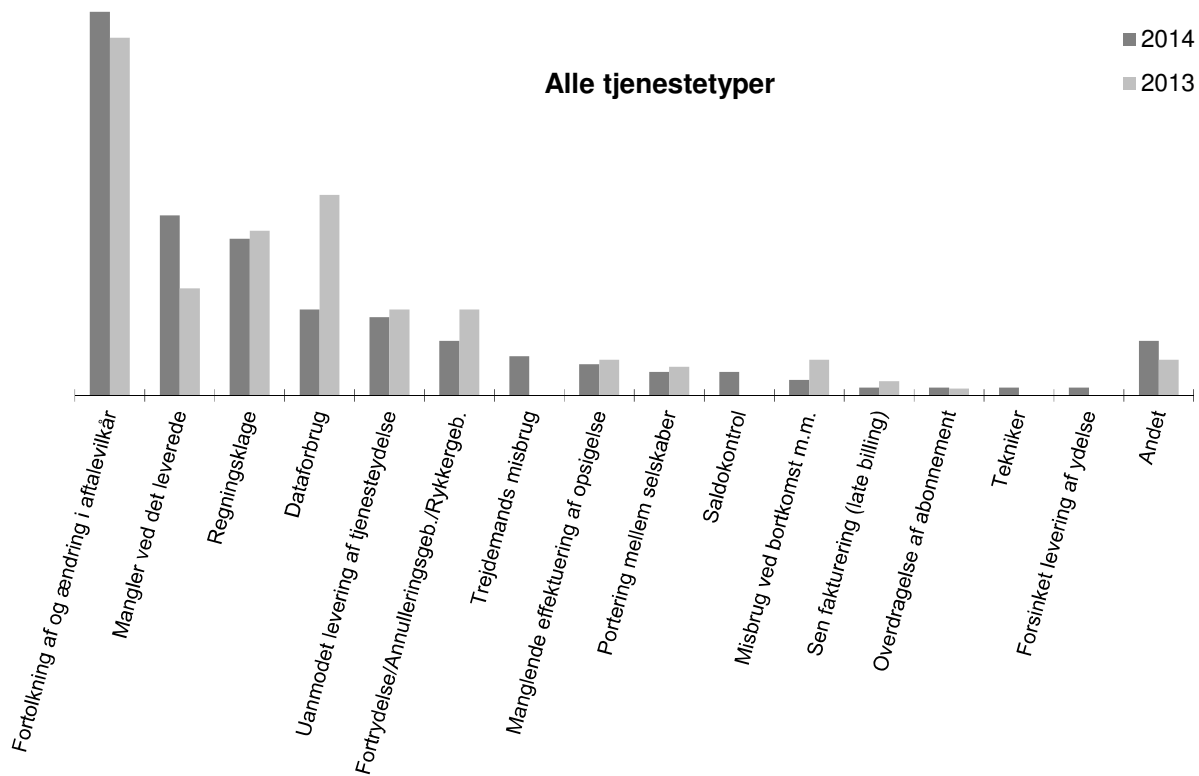
IP-TELEFONI			Antal sager	%	Selskabernes markedsandel
<i>Hovedselskab m/evt. underbrands</i>	<i>Antal sager</i>	<i>%</i>	<i>pr. hovedselskab</i>		
Redspot			1	33,3%	
TDC A/S			2	66,7%	
TDC	1	33,3%			
Unotel	1	33,3%			
Hovedtotal			3	100%	

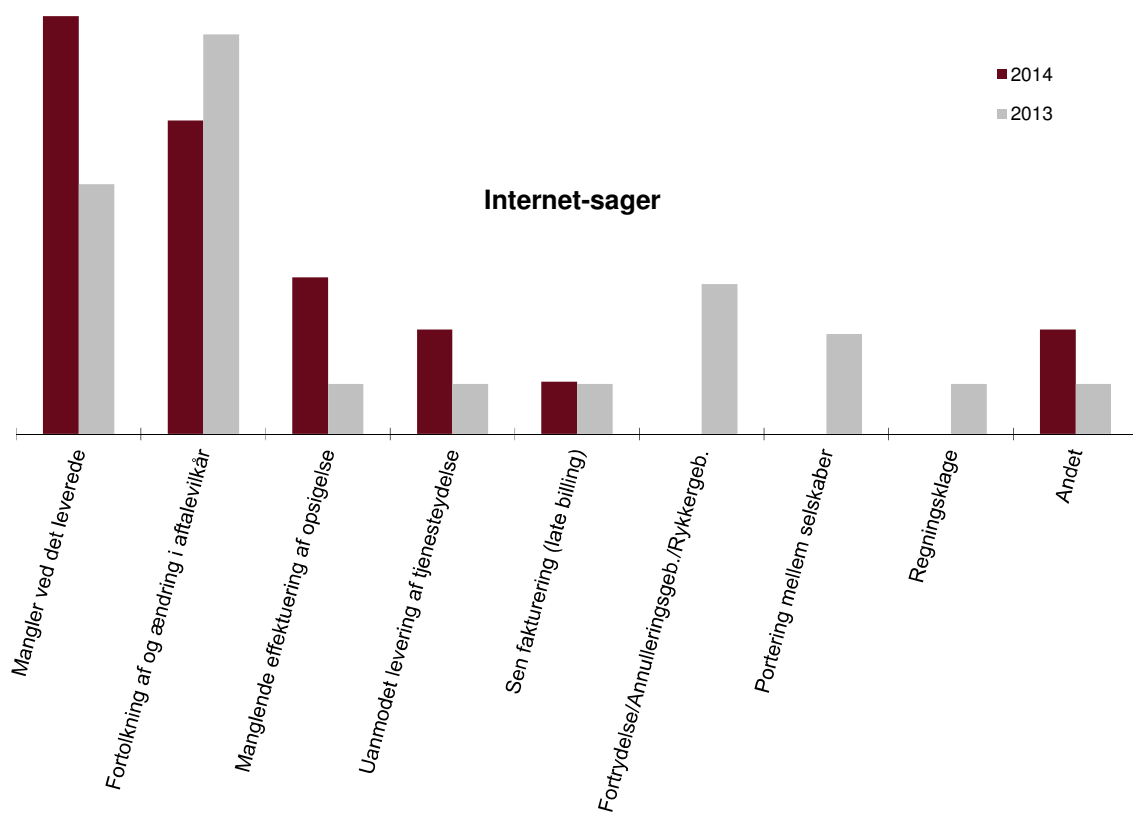
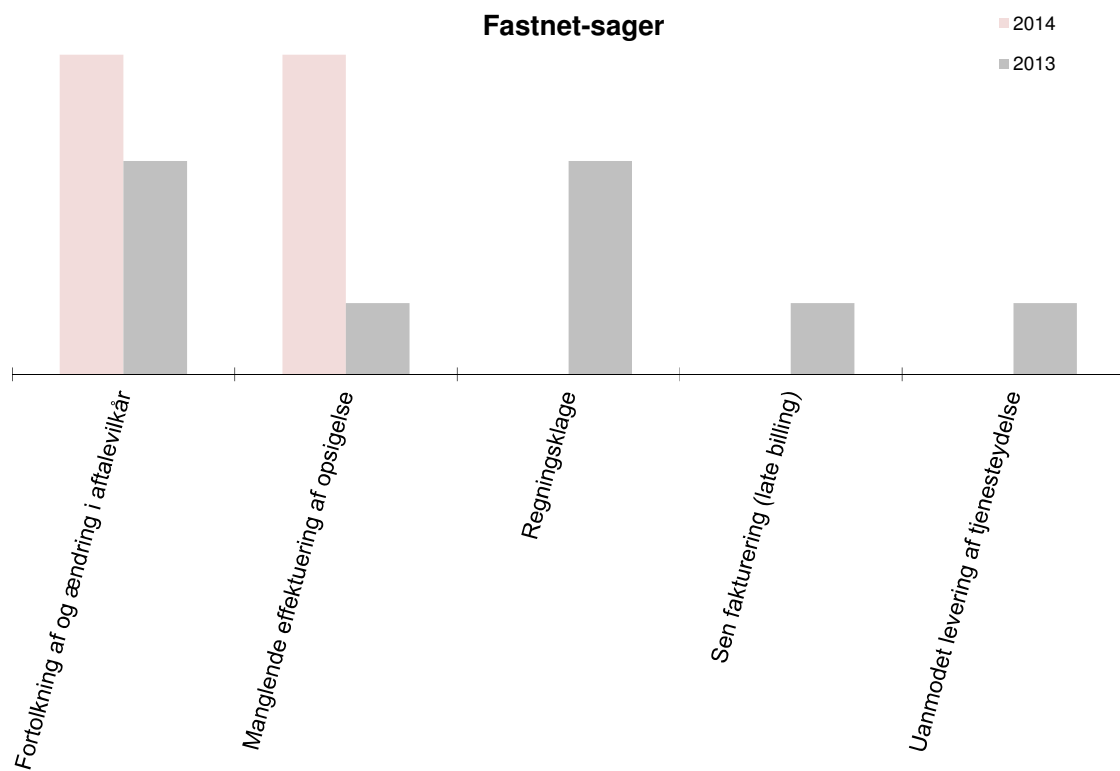
Der opgøres ikke markedsandele specifikt på denne gruppe sager

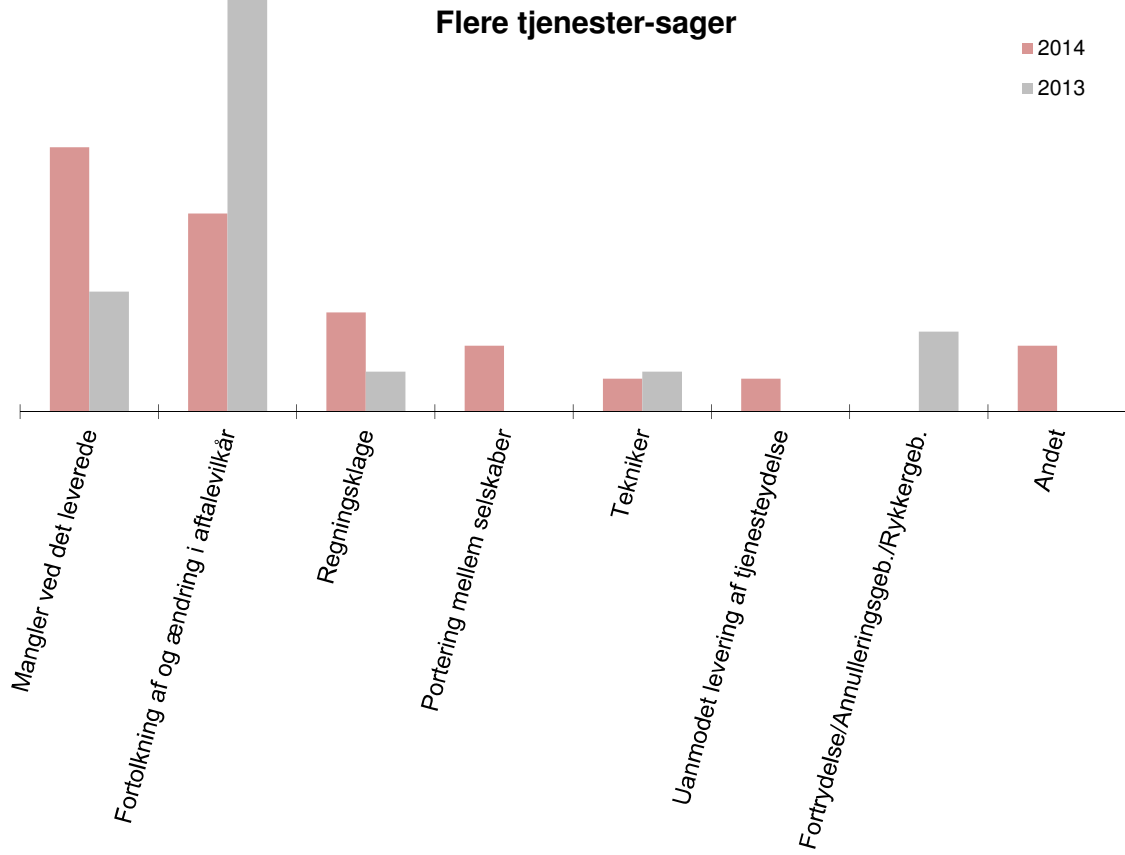
4.7 Afgjorte sager fordelt på teleudbydere

2014	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		-	9,5	4,1	2,7	48,0	4,7	11,5	18,9	0,7
3	13	2	2			4	2	3	2	
ACN	1								1	
Altibox	1					1				
BiBob	1	1				1				
Call me	4			1		2	1			
CBB	1								1	
Comtalk	1				1					
Dansk Kabel TV	1					1				
EnergiFyn	1									1
Firstcom	1					1				
Fullrate	4	1				2		1	1	
Happii Mobil	1							1		
Lebara	3	1				2		1		
M Mobility	1		1							
Nrgi Fibernet	1					1				
Oister Mobil	7	3		1		5	1			
Redspot	1	1						1		
SE Sydenergi	1							1		
Seas NVE	3				1	2				
TDC	41	3	6	3	1	21	1		9	
Telenor	17	4	2	1	1	9	1	2	1	
Telia	22	2	2			7		4	9	
Telmore	2					2				
Tre-For	1	1				1				
Unotel	1	1						1		
Wao!	1								1	
Yousee	16	1	1			9	1	2	3	
Total	148	21	14	6	4	71	7	17	28	1

Bilag til afsnit 3







IP-telefoni-sager

