



TELE
ANKENÆVNET

godkendt
forbrugerklagenævn

2016

1. Teleankenævnet i 2016

I 2016 modtog ankenævnet i alt 547 klagesager, hvilket udgør en stigning på 17 % i forhold til 2015. Heraf behandlede ankenævnet 144 klagesager fordelt på 8 møder. 59 Klager blev forligt med sekretariatets medvirken under den indledende sagsbehandling, og 15 klager blev afvist af formanden.

Derimod har Teleankenævnet endnu ikke modtaget nogen klager via den fælles europæiske klageplatform (ODR-platformen), der blev lanceret i februar 2016.

Sekretariatet har modtaget og behandlet 16 høringshenvendelser fra offentlige myndigheder.

Årsagen til det stigende antal klager er ikke entydig, men det vurderes, at stigningen bl.a. kan skyldes ændret lovgivning fra 2015, hvorefter der i forbrugerklagelovens § 4 blev indført nye og skærpede regler vedrørende de erhvervsdrivendes pligt til at oplyse om klagemuligheder generelt og give konkret klagevejledning til forbrugerne, når der opstår tvister. Oplysningerne skal således være lettilgængelige på den erhvervsdrivendes hjemmeside og skal gives på samme måde, når den erhvervsdrivende træffer afgørelse i en klage fra forbrugeren. Som omtalt i pressen har tendensen med et stigende antal klager som følge af den nye regulering tillige gjort sig gældende i andre private ankenævn.

Når klageantallet er stigende, er det naturligvis klart, at sagsbehandlingstiden alt andet lige forlænges, og at der overføres et større antal sager til næste år (2017). På denne baggrund er der iværksat initiativer til, at sekretariatet tilføres yderligere ressourcer til at imødegå den større klagemængde.

Udvalgte klagesager fra 2016

Postforsendelse

En problemstilling, som nævnet har haft til vurdering i 2016, er spørgsmålet om, hvorvidt det kan lægges til grund, at brevpost må anses for at være kommet frem. Nævnets praksis har hidtil være på linje med Højesterets afgørelse i U.2013.165 H, der bl.a. udtaler, at såfremt der er afsendt flere breve til den samme modtager, vil sandsynligheden for, at ingen af disse breve er kommet frem, være meget beskeden, såfremt der ikke kan påvises omstændigheder, der giver anledning til en anden vurdering. Spørgsmålet har samlet sig interesse, da det bl.a. i pressen har været omtalt, at postomdelingen generelt i perioder ikke har levet op til den forventede standard. Derudover er der sket et skred i, hvad der efterhånden må anses for at være den mest udbredte måde at kommunikere mellem parterne på, idet langt de fleste breve efterhånden sendes digitalt.

I j.nr. 16-118 var klager kommet i restance med betaling af et mobilabonnement, da klagers ekskøreste, der skulle stå for betalingerne af abonnementet, ikke havde betalt. Indklagede sendte derfor en rykker til klager den 17. august 2015. Klager kontaktede som følge heraf indklagede og fik oplyst, at der var restance på abonnementet. Da indklagede efterfølgende ikke modtog betaling, sendte indklagede den 3. september 2015 en rykker og et inkassovarsel til klager. Da indklagede fortsat ikke modtog betaling, blev fordringen den 21. oktober 2015 overdraget til inkasso.

I forbindelse med den efterfølgende klagesag gjorde klager gældende, at hun ikke havde modtaget mere end én rykker fra indklagede, og at hun dermed ikke havde modtaget rykker 2 og det påkrævede inkassovarsel. Indklagede oplyste, at rykkerne m.v. var afsendt til klager med almindelig brevpost, og at indklagede ikke havde modtaget post retur. Nævnet noterede sig, at klager ikke havde skiftet adresse i perioden, hvorefter nævnet i henhold til fast praksis lagde til grund, at de omtalte rykkere m.v. måtte anses for at være kommet frem til klager. Det fandtes herefter berettiget, at fordringen var overdraget til inkasso med heraf pålagte omkostninger for klager.

I j.nr. 16-108 var der tvist om to rykkergebyrer. Klager havde i september 2015 indgået aftale om et abonnement med indklagede. Ifølge klager modtog han ikke den første faktura, men han modtog

alene en rykker på betaling af den første faktura. Indklagede krediterede på klagers anmodning den pålagte rykker. Efterfølgende modtog indklagede ikke betaling for en faktura med forfald den 10. december 2015, hvorfor indklagede sendte en rykker til klager den 5. januar 2016. Klager kontaktede som følge heraf indklagede og anmodede om kreditering af den pålagte rykker, da han oplyste, at han igen ikke havde modtaget fakturaen med forfald den 10. december 2015. Indklagede afviste at kreditere den pålagte rykker og pålagde efterfølgende rykker 2 den 18. januar 2016. Under nævnets behandling gjorde indklagede gældende, at både fakturaer og rykkere var afsendt til klager med almindelig post, og at indklagede ikke havde modtaget post retur. Nævnet fandt, det sandsynliggjort, at rykkerne var kommet frem til klager, også selv om klager tidligere over for indklagede havde gjort gældende, at han ikke havde modtaget den allerførste faktura vedrørende abonnementet.

I j.nr. 15.00-0355-15 kom spørgsmålet om forsendelsesrisiko og bevis også til behandling. Denne gang drejede det sig om en pakke. Klager havde den 9. maj 2015 bestilt en iPhone 6 med et tilknyttet mobilabonnement på indklagedes hjemmeside. Da klager ikke modtog en elektronisk ordrebekræftelse på bestillingen, kontaktede hun den følgende dag indklagede telefonisk og fik under telefonsamtalen oplyst, at der ikke i indklagedes system var oprettet en ordre i hendes navn. Klager indgik derfor en ny aftale med indklagede telefonisk. Klager modtog efterfølgende to iPhones med cirka en uges mellemrum. Klager kontaktede derfor indklagede og fik ifølge hende selv oplyst, at hun blot skulle skrive retur til afsender på den ene pakke og returnere den til indklagede. Klager oplyste, at hun fulgte indklagedes anvisning og smed pakken i et "bur" til returpakker på posthuset. Da klager efterfølgende blev opkrævet for to abonnementer, reklamerede hun til indklagede, der ved denne lejlighed oplyste klager om, at indklagede ikke havde modtaget en pakke retur. Under klagens behandling bestred indklagede endvidere, at nogen hos indklagede skulle have givet klager anvisninger om at returnere pakken som oplyst af klager. Klager kunne ikke fremlægge dokumentation for indlevering af pakken til posten. Klager kom derfor til at hæfte for betaling af den bortkomne forsendelse. Nævnet bemærkede dog, at det var uheldigt, at indklagedes ordresystem var indrettet således, at det ikke var muligt at konstatere, at klager allerede havde afgivet en ordre, på det tidspunkt, da klager rettede henvendelse og afgav den anden ordre.

Udgifter til tekniker

Som i 2015 har nævnet ligeledes i 2016 behandlet flere klagesager vedrørende udgifter i forbindelse med teknikerbesøg. Der opstår fortsat nemt misforståelser om, hvorvidt det arbejde, der udføres, sker for forbrugers eller teleudbydernes regning.

I J.nr. 12.10-0267-15 fejlmeldte klager sin forbindelse. Indklagede noterede, at klager ved samme lejlighed blev oplyst om, at et teknikerbesøg eventuelt kunne medføre en regning til klager. Indklagede sendte endvidere i umiddelbar forlængelse heraf en sms til klager, hvoraf det fremgik, at fejlmeldingen var noteret, og at en tekniker ville kontakte klager hurtigst muligt og senest inden for 2 hverdage. Samtidig blev klager oplyst om, at han via sms kunne aflyse teknikerbesøget. I øvrigt blev klager i sms'en henvist til at læse mere i indklagedes vilkår vedrørende teknikerbesøg via et link til indklagedes vilkår. Teknikeren kom til klagers adresse samme dag. Teknikeren kunne konstatere, at der ikke var fejl på indklagedes forbindelse, hvorefter han begyndte at fejlsøge på klagers pc-udstyr. Teknikeren var på klagers adresse i 3 timer og konstaterede, at han kunne opnå en god forbindelse på den af teknikeren medbragte pc, men at dette ikke kunne opnås på klagers eget pc-udstyr af mærket Sony. Klager blev derfor henvist til at kontakte producenten. Efterfølgende modtog klager en regning på et teknikerbesøg på 1,5 time, hvilket klager reklamerede over.

Under klagens behandling gjorde indklagede gældende, at klager havde været tilstede under hele besøget, hvorfor klager dermed havde accepteret teknikerens forsøg på fejlretning. Indklagede gjorde endvidere gældende, at fakturaen allerede var reduceret fra 3 timer til 1,5 timers teknikerbesøg. Klager gjorde gældende, at teknikeren burde have afsluttet besøget allerede, da han havde konstateret, at forbindelse og signal til klager var i orden. Klager fandt ikke, at han accepterede, at teknikeren fejlsøgte i klagers eget udstyr. Derudover gjorde klager gældende, at teknikeren overskred indklagedes egne retningslinjer for teknikerbesøg ved at forsøge fejlretning på klagers pc-udstyr.

Nævnet fandt, at en aftale om, at teknikeren skulle fejlsøge i klagers eget udstyr, for så vidt ikke var i strid med indklagedes retningslinjer, men at en aftale herom burde være udtrykkelig, og at det skulle

stå klart for klager, at fejlsøgning i klagers udstyr skete på klagers regning. Nævnet fandt ikke, at indklagede kunne dokumentere en sådan aftale. Nævnet fandt derfor, at klager alene kunne opkræves for startgebyr samt ½ times arbejde.

Det bemærkes, at klagerne i størstedelen af de behandlede klager om udgifter til en tekniker, ikke har fået medhold. Imidlertid udløser spørgsmålet fortsat mange klager, hvorfor det kan overvejes, om den information der gives forud for et teknikerbesøg, kan gøres mere fyldestgørende vedrørende spørgsmålet om betaling.

Antallet af klager vedrørende teknikerbesøg udgør omkring 6 % af de modtagne klager.

På nævnets vegne

John Lundum
formand

3. Årsrapport og oplysningskrav, jf. vedtægternes § 32

1) Antallet af modtagne klager og typen af tvister klagerne har vedrørt:

Se fig. 4.1 samt 6.1-6.7.

2) Den procentvise andel af sager, der er indstillet, inden der er nået et resultat:

Se fig. 5.3.

3) Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid:

Se pkt. 4.

4) Systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende:

Der er ikke i ankenævnet i 2016 konstateret systematiske eller væsentlige problemer, der hyppigt fører til tvister. Se omtale af udvalgte afgørelser under pkt. 1.

5) Antal afviste klager, herunder den procentvise andel af afviste klager i forhold til hver af de afvisningsmuligheder, som tvistløsningsorganet har fået godkendt:

Se fig. 5.4.

6) Andelen af sager, hvor klageren har fået medhold:

Se fig. 5.1.

7) I hvilket omfang afgørelser efterleves, hvis dette vides:

1 afgørelse¹ fra Teleankenævnet i 2016 er ikke efterlevet af teleselskabet. Efterlevelsescprocenten er derfor 99,5 %.

8) Oplysning om eventuel deltagelse i netværk, som samarbejder om grænseoverskridende tvister, og en vurdering af effektiviteten af dette:

Teleankenævnet har tidligere deltaget i erfaringsudvekslingsmøder med tilsvarende instanser fra Sverige, Norge og Island. Der findes imidlertid ikke nogen organiserede netværk på ankenævnets område, som det kendes fra f.eks. det finansielle område.

På grund af tekniske vanskeligheder har det ikke været muligt at opgøre antallet af telefoniske henvendelser i 2016.

Derudover har sekretariatet behandlet 16 høringshenvendelser fra offentlige myndigheder i 2016 (7 i 2015).

¹ J.nr. 0370-14

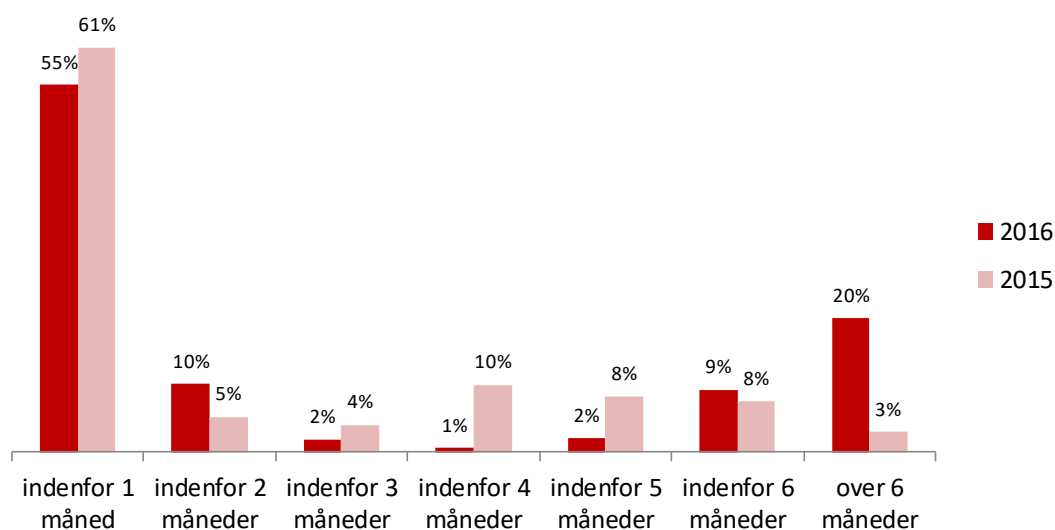
4. Teleankenævnet i tal 2016

4.1 Samlet antal modtagne og behandlede sager, jf. § 32, stk. 1, nr.1

| | 2016 | 2015 |
|-------------------------------------------|------------|------------|
| Indkomne klager | 547 | 467 |
| Overført fra tidligere år | 93 | 56 |
| I alt til behandling | 640 | 523 |
| <i>Afsluttede klager</i> | | |
| Afsluttet i sekretariatet (ekskl. forlig) | 267 | 237 |
| Forlig/sekretariatet | 59 | 60 |
| Afvist af formanden* | 15 | 8 |
| Afgjort i ankenævnet | 128 | 110 |
| Afvist af ankenævnet | 7 | 15 |
| Sager overført til 2017 | 164 | 93 |

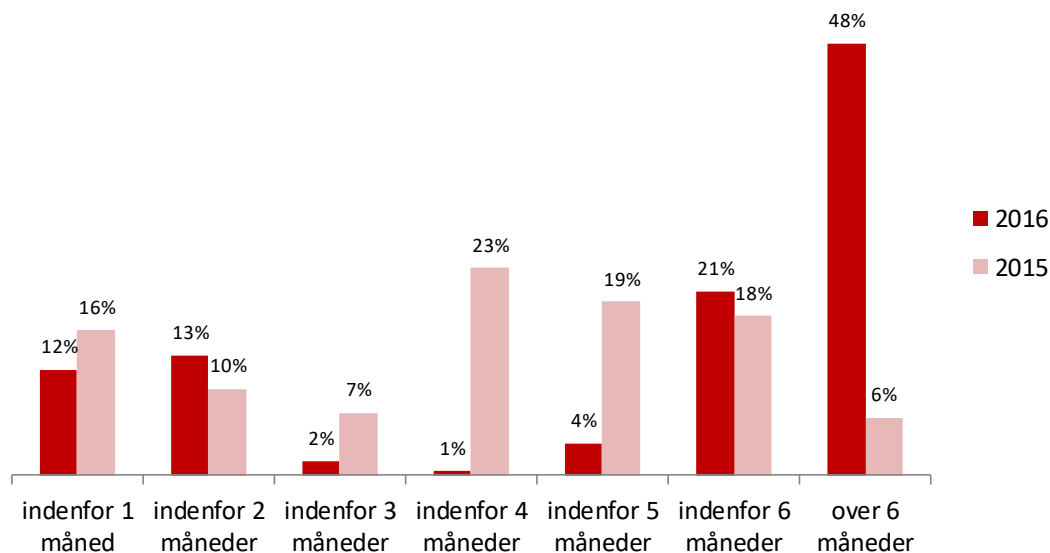
**alle sager, som formanden har afvist, er klager modtaget fra erhvervsdrivende*

4.2 Brutto-sagsbehandlingstider i 2016, jf. § 32, stk. 1, nr. 3



Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sager er 75 dage (2,5 måned). I 2015 var sagsbehandlingstiden 49 dage.

4.3 Brutto-sagsbehandlingstider for forligte sager samt sager afgjort af ankenævnet fra første henvendelse til sagen lukkes i sekretariatet



Den gennemsnitlige brutto-sagsbehandlingstid for forligte sager samt sager afgjort af ankenævnet er 161 dage (ca. 5,5 måneder). I 2015 var sagsbehandlingstiden 108 dage. I bruttoantallet af dage indgår den tid, der medgår til høring af parterne og oplysning af klagen. Denne fase omfatter som minimum 35 kalenderdage til den indledende høring og efterfølgende høringer. Derudover indholdes de op til 90 dage nævnet har til at afgøre en sag. Teleankenævnet har i de senere år oplevet et stigende antal klager, hvorfor sagsbehandlingstiden er steget.

4.4 Overholdelse af 90 dages-fristen, jf. vedtægternes § 20, stk. 1 (Forbrugeraftalelovens §§ 17 og 18)

Samtlige klager behandlet af nævnet i 2016 er blevet afgjort inden for 90 dage fra klagen har været fuldt oplyst. Nævnet har af tekniske årsager ikke haft mulighed for at måle den gennemsnitlige "90 dages-frist" for hele 2016.

4.5 Overholdelse af fristen for afvisning af klager inden 3 uger, jf. vedtægternes § 6, stk. 2.

Samtlige klager, der er afvist fra behandling som værende åbenbart uden for nævnets kompetence er afvist inden 3 uger fra modtagelsen.

5. Afsluttede sager

5.1 Sager afgjort af nævnet (inkl. forlig), jf. § 32, stk. 1, nr. 6

| | 2016 | Procent | 2015 | Procent |
|---------------------------------------|------------|--------------|------------|--------------|
| På nævnsmøde - klager ikke medhold | 109 | 52,2 | 84 | 43,5 |
| Forlig - sekretariatet | 59 | 28,2 | 60 | 31,1 |
| Afvist af formanden | 15 | 7,2 | 8 | 4,1 |
| Afvist af nævnet | 7 | 3,3 | 15 | 7,8 |
| På nævnsmøde - klager medhold | 6 | 2,9 | 11 | 5,7 |
| På nævnsmøde - klager delvist medhold | 7 | 3,3 | 4 | 2,1 |
| Forlig - nævnet | 6 | 2,9 | 11 | 5,7 |
| I alt | 209 | 100,0 | 193 | 100,0 |

Sager, hvor der foretages en egentlig indholdsmæssig afgørelse, jf. fig. 5.1., 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 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 eller nævnets mellemkomst bliver enige om en løsning af sagen.

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

5.2 Sager afsluttet af sekretariatet (ekskl. forlig)

| | 2016 | Procent | 2015 | Procent |
|----------------------------------------|------------|--------------|------------|--------------|
| Hjemvist til teleselskabets behandling | 73 | 27,3 | 69 | 29,1 |
| Afvist af sekretariatet | 21 | 7,9 | 36 | 15,2 |
| Behandlet i sekretariatet | 127 | 47,6 | 95 | 40,1 |
| Klage trukket tilbage | 27 | 10,1 | 25 | 10,5 |
| Oversendt til anden klageinstans | 19 | 7,1 | 12 | 5,1 |
| I alt | 267 | 100,0 | 237 | 100,0 |

Sager, som afsluttes i sekretariatet, jf. fig. 5.2, opdeles i følgende kategorier:

Afvist af sekretariatet: omfatter sager, der afvises fordi klager ikke har opfyldt de formelle krav til en klage (udfyldt klageskema, indbetalt gebyr) og klager der utvivlsomt falder uden for ankenævnets kompetence, og hvor der ikke er en anden klageinstans, som kan behandle klagen. Dette kunne f.eks. være en klage over DR Licens.

Behandlet i sekretariatet: skriftlige henvendelser, der afsluttes med en besvarelse fra sekretariatet, f.eks. med en klagevejledning.

Oversendt til anden instans: omfatter sager, hvor TA oversender klagen til et andet klageorgan, der har kompetencen til at behandle klagen, f.eks. Center for Klageløsning eller Forsikringsankenævnet.

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.

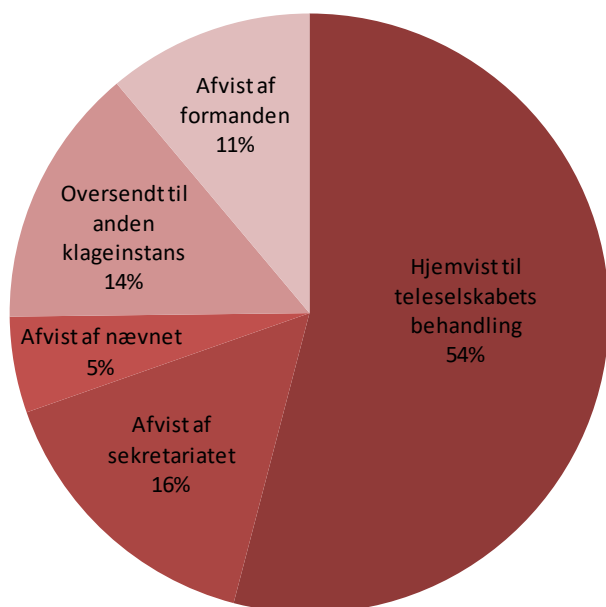
Klage trukket tilbage: omfatter sager, hvor klager selv trækker en formelt indsendt klage tilbage inden ankenævnsbehandling.

5.3 Procentvis andel af sager, der afsluttes inden forelæggelse for nævnet

| | 2016 | Procent | 2015 | Procent |
|--------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| Afvist af formanden | 15 | 3,2 | 8 | 1,9 |
| Afvist af nævnet | 7 | 1,5 | 15 | 3,5 |
| Hjemvist til teleselskabets behandling | 73 | 15,3 | 69 | 16,0 |
| Afvist af sekretariatet | 21 | 4,4 | 36 | 8,4 |
| Oversendt til anden klageinstans | 19 | 4,0 | 95 | 22,1 |
| Klage trukket tilbage | 27 | 5,7 | 25 | 5,8 |
| Behandlet i sekretariatet | 127 | 26,7 | 12 | 2,8 |
| Indstillet inden forelæggelse for nævnet, jf. § 32, stk. 1, nr. 2 | 289 | 61% | 260 | 60% |

5.4 Afviste klager, jf. § 32, stk. 1, nr. 5

Der er i alt afvist 135 sager i 2016 fordelt på følgende afvisningsgrunde:



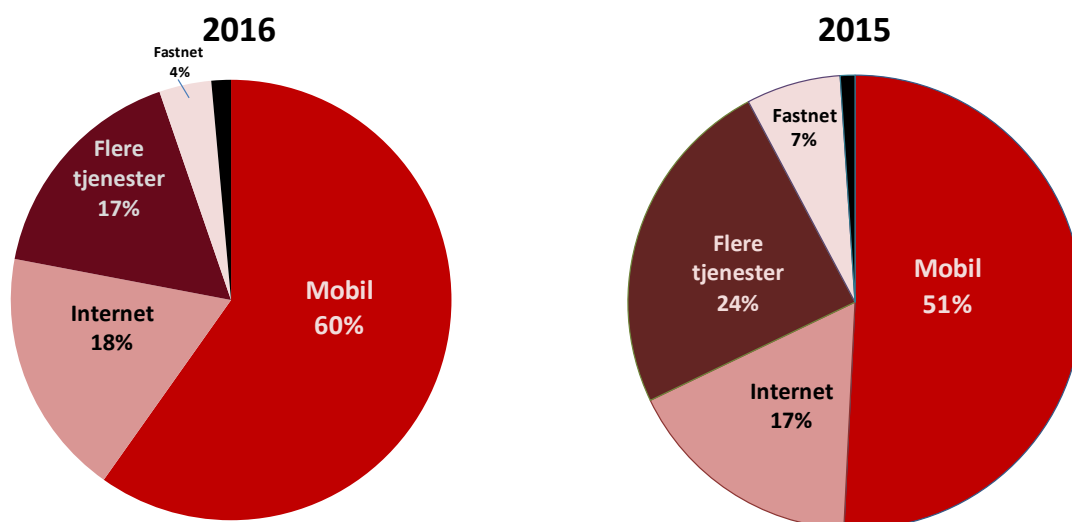
6. Afgjorte nævnssager sager, jf. fig. 5.1. fordelt på tjenestetype og klagetema

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. 6.1.

I fig. 6.2.-6.7. specificeres afgørelserne mere detaljeret på klagetemaer. Klagetemaerne varierer noget efter hvilken tjenestetype, der klages over.

6.1 Fordeling på tjenestetyper, jf. § 32, stk. 1, nr. 1

| | 2016 | 2015 |
|--------------------|------------|------------|
| Mobil | 125 | 98 |
| Internet | 38 | 33 |
| Flere tjenester | 35 | 47 |
| Fastnet | 8 | 13 |
| IP-telefoni | 3 | 2 |
| Antal sager | 209 | 193 |



6.2 Fordeling på klagetema, jf. § 32, stk. 1, nr. 1

| | 2016 | 2015 |
|------------------------------------------|-------------|-------------|
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår | 31,7% | 33,2% |
| Regningsklage | 14,5% | 12,4% |
| Mangler ved det leverede | 10,9% | 14,0% |
| Tekniker | 6,1% | 6,7% |
| Manglende effektivering af opsigelse | 5,7% | 6,7% |
| Dataforbrug | 5,2% | 4,1% |
| Uanmodet levering af tjenesteydelse | 3,6% | 4,1% |
| Andre gebyrer | 2,9% | 0,0% |
| Rykkergebyrer/inkasso/renter | 2,9% | 1,6% |
| Portering mellem selskaber | 2,9% | 1,0% |
| Tredjemands misbrug | 1,6% | 3,1% |
| Forsinket/manglende levering af ydelse | 1,6% | 0,5% |
| Trusler, tvang mv. | 0,7% | 0,0% |
| Overdragelse af abonnement | 0,7% | 0,5% |
| Fortrydelsesret | 0,5% | 1,6% |
| Misbrug ved bortkomst m.m. | 0,5% | 1,6% |
| Saldokontrol | 0,2% | 0,0% |
| Sen fakturering (late billing) | 0,0% | 5,2% |
| Andet | 7,9% | 3,6% |
| Total | 100% | 100% |

6.3 Mobil-sager fordelt på klagetema, jf. § 32, stk. 1, nr. 1

| | 2016 | 2015 |
|------------------------------------------|-------------|-------------|
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår | 33,8% | 36,7% |
| Regningsklage | 19,6% | 17,3% |
| Dataforbrug | 8,4% | 8,2% |
| Mangler ved det leverede | 7,3% | 10,2% |
| Uanmodet levering af tjenesteydelse | 4,0% | 3,1% |
| Andre gebyrer | 3,3% | 0,0% |
| Manglende effektivering af opsigelse | 2,9% | 5,1% |
| Rykkergebyrer/inkasso/renter | 2,9% | 3,1% |
| Portering mellem selskaber | 2,9% | 2,0% |
| Tredjemands misbrug | 2,5% | 6,1% |
| Forsinket/manglende levering af ydelse | 1,5% | 1,0% |
| Trusler, tvang mv. | 1,1% | 1,0% |
| Overdragelse af abonnement | 1,1% | 0,0% |
| Misbrug ved bortkomst m.m. | 0,7% | 3,1% |
| Fortrydelsesret | 0,4% | 0,0% |
| Andet | 7,6% | 3,1% |
| Total | 100% | 100% |

6.4 Sager vedr. flere tjenester fordelt på klagetema, jf. § 32, stk. 1, nr. 1

| | 2016 | 2015 |
|------------------------------------------|-------------|-------------|
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår | 38,5% | 40,4% |
| Manglende effektivering af opsigelse | 14,1% | 4,3% |
| Tekniker | 11,5% | 12,8% |
| Mangler ved det leverede | 10,3% | 14,9% |
| Regningsklage | 5,1% | 10,6% |
| Uanmodet levering af tjenesteydelse | 3,8% | 4,3% |
| Portering mellem selskaber | 3,8% | 0,0% |
| Andre gebyrer | 2,6% | 0,0% |
| Saldokontrol | 1,3% | 0,0% |
| Forsinket/manglende levering af ydelse | 1,3% | 0,0% |
| Fortrydelsesret | 1,3% | 4,3% |
| Sen fakturering (late billing) | 0,0% | 6,4% |
| Andet | 6,4% | 2,1% |
| Total | 100% | 100% |

6.5 Internet-sager fordelt på klagetema, jf. § 32, stk. 1, nr. 1

| | 2016 | 2015 |
|------------------------------------------|-------------|-------------|
| Tekniker | 25,4% | 21,2% |
| Mangler ved det leverede | 22,2% | 27,3% |
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår | 17,5% | 18,2% |
| Rykkergebyrer/inkasso/renter | 7,9% | 3,0% |
| Manglende effektivering af opsigelse | 6,3% | 15,2% |
| Andre gebyrer | 3,2% | 0,0% |
| Uanmodet levering af tjenesteydelse | 1,6% | 6,1% |
| Forsinket/manglende levering af ydelse | 1,6% | 0,0% |
| Regningsklage | 1,6% | 3,0% |
| Andet | 12,7% | 6,1% |
| Total | 100% | 100% |

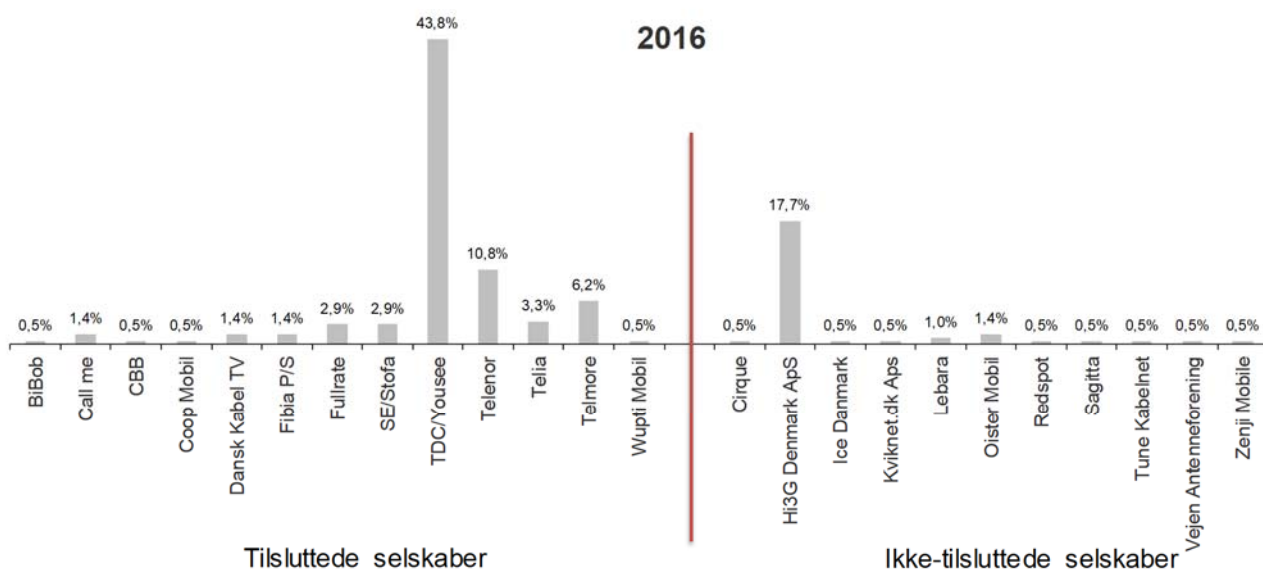
6.6 Fastnet-sager fordelt på klagetema, jf. § 32, stk. 1, nr. 1

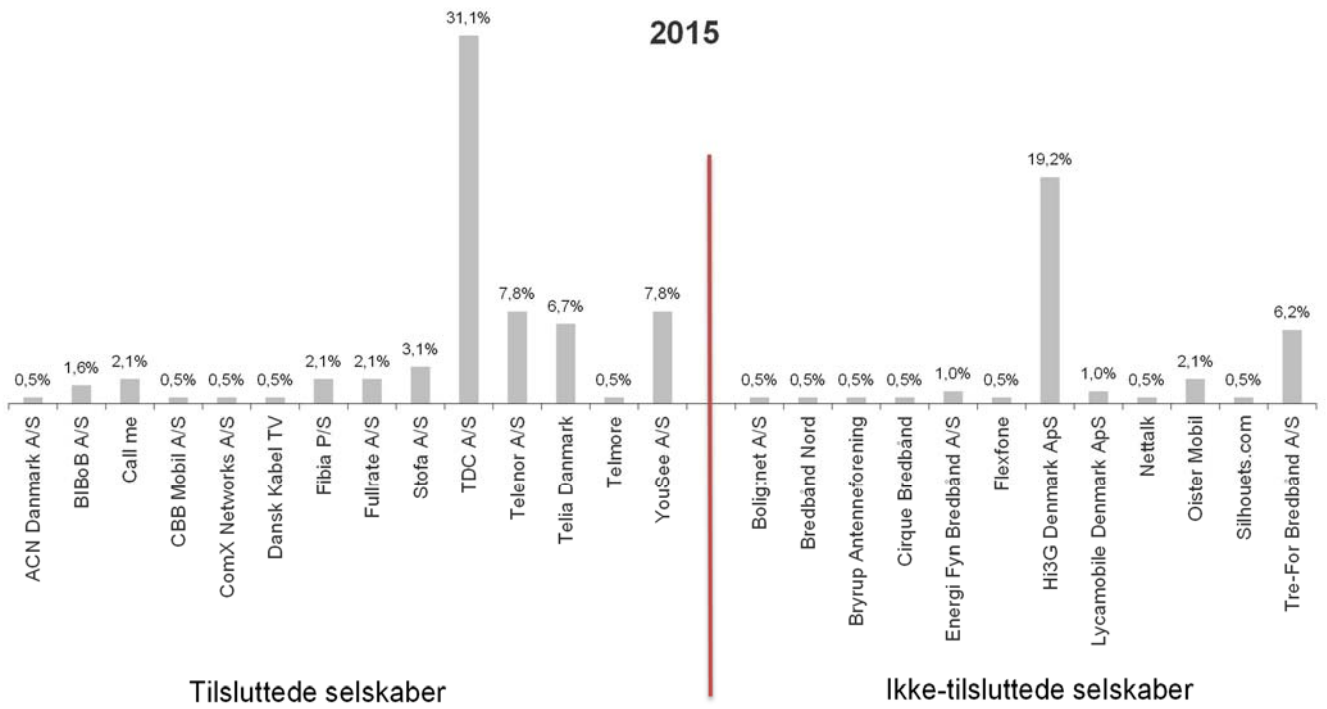
| | 2016 | 2015 |
|------------------------------------------|-------------|-------------|
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår | 33,3% | 23,1% |
| Regningsklage | 33,3% | 0,0% |
| Forsinket/manglende levering af ydelse | 6,7% | 0,0% |
| Manglende effektivering af opsigelse | 6,7% | 7,7% |
| Portering mellem selskaber | 6,7% | 0,0% |
| Tekniker | 6,7% | 0,0% |
| Uanmodet levering af tjenesteydelse | 6,7% | 7,7% |
| Sen fakturering (late billing) | 0,0% | 53,8% |
| Overdragelse af Abonnement | 0,0% | 7,7% |
| Total | 100% | 100% |

6.7 IP-telefoni-sager fordelt på klagetema, jf. § 32, stk. 1, nr. 1

| | 2016 | 2015 |
|------------------------------------------|-------------|-------------|
| Mangler ved det leverede | 54,5% | 50,0% |
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår | 9,1% | 0,0% |
| Manglende effektivering af opsigelse | 9,1% | 0,0% |
| Portering mellem selskaber | 9,1% | 0,0% |
| Tekniker | 9,1% | 0,0% |
| Regningsklage | 0,0% | 50,0% |
| Andet | 9,1% | 0,0% |
| Total | 100% | 100% |

7. Afgjorte sager fordelt på teleudbydere





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 Erhvervsstyrelsens statistikker. Disse, hvis markedsandele er under 3 pct., er derfor udskilt under "Øvrige".
 EI-selskaber, der udbyder teletjenester indgår ikke i Erhvervsstyrelsens opgørelse af markedsandele.

7.1 Teleudbydernes andel i mobil-sager

| Hovedselskab m/evt. underbrands | Antal sager | | % | Selskabernes markedsandel | |
|---------------------------------|-------------|------------------|------------|---------------------------|--------------|
| | Antal sager | pr. hovedselskab | | | |
| HI3G Denmark ApS | | | 41 | 32,8% | 14,7% |
| 3 | 37 | | | 29,6% | |
| Oister | 3 | | | 2,4% | |
| Zenji Mobile | 1 | | | 0,8% | |
| Lebara Mobile | | | 2 | 1,6% | 1,7% |
| TDC A/S | | | 56 | 44,8% | 34,8% |
| Fullrate | 4 | | | 3,2% | |
| TDC | 25 | | | 20,0% | |
| Coop Mobil | 1 | | | 0,8% | |
| Wupti Mobil | 1 | | | 0,8% | |
| Cirque | 1 | | | 0,8% | |
| Telmore | 13 | | | 10,4% | |
| YouSee | 11 | | | 8,8% | |
| Telenor A/S | | | 16 | 12,8% | 21,8% |
| BiBob | 1 | | | 0,8% | |
| CBB | 1 | | | 0,8% | |
| Telenor | 14 | | | 11,2% | |
| Telia A/S | | | 9 | 7,2% | 18,3% |
| Call me | 2 | | | 1,6% | |
| Telia | 7 | | | 5,6% | |
| Øvrige | | | | | |
| ICE Danmark | | | 1 | 0,8% | 0,0% |
| Hovedtotal | | | 125 | 100% | |

7.2 Teleudbydernes andel i internet-sager

| Hovedselskab m/evt. under- brands | Antal sa- ger | | % | Selskabernes markedsandel |
|--------------------------------------|-----------------------|-------|------------|------------------------------|
| | pr. hoved- selskab | % | | |
| Stofa A/S | 1 | | 2,6% | 12,1% |
| TDC A/S | 30 | | 78,9% | 51,7% |
| Dansk Kabel TV | 3 | 7,9% | | |
| Fullrate A/S | 1 | 2,6% | | |
| TDC | 9 | 23,7% | | |
| YouSee | 17 | 44,7% | | |
| Telenor | 4 | | 10,5% | 6,3% |
| Øvrige | | | | |
| Kviknet.dk Aps | 1 | | 2,6% | 0,0% |
| Sagitta | 1 | | 2,6% | 0,0% |
| Tune Kabelnet | 1 | | 2,6% | 0,0% |
| Hovedtotal | 38 | | 97% | |

7.3 Teleudbydernes andel i sager vedr. flere tjenester

| Hovedselskab m/evt. under- brands | Antal sa- ger | | % | Selskabernes markedsandel |
|--------------------------------------|-----------------------|-------|------------|------------------------------|
| | pr. hoved- selskab | % | | |
| Fibia P/S | 2 | | 5,7% | |
| Stofa A/S | 5 | | 14,3% | |
| TDC | 23 | | 64,3% | |
| Fullrate | 1 | 2,9% | | |
| TDC | 12 | 32,9% | | |
| YouSee | 10 | 28,6% | | |
| Telenor | 4 | | 10,0% | |
| Telia | 1 | | 2,9% | |
| Call me | 1 | 2,9% | | |
| Vejen Antenneforening | 1 | | 2,9% | |
| Hovedtotal | 35 | | 97% | |

Der opgøres ikke markedsandele specifikt på denne gruppe sager

7.4 Teleudbydernes andel i sager vedr. fastnet-sager

| | Antal sager | % | Selskabernes markedsandel |
|-------------------|----------------|-------------|------------------------------|
| TDC A/S | 7 | 87,5% | 64,9% |
| Telenor | 1 | 12,5% | 1,0% |
| Hovedtotal | 8 | 100% | |

7.5 Teleudbydernes andel i sager vedr. IP-telefoni-sager

| Hovedselskab m/evt. under-brands | Antal sager | % | Selskabernes markedsandel |
|----------------------------------|-------------|-------------|---------------------------|
| Fibia P/S | 1 | 33,3% | |
| Redspot | 1 | 33,3% | |
| Yousee | 1 | 33,3% | |
| Hovedtotal | 3 | 100% | |

Der opgøres ikke markedsandele specifikt på denne gruppe sager

7.6 Afgjorte sager fordelt på teleudbydere

| 2016 | Total | Heraf indkommet tidligere år | Afvist af formanden | Afvist af nævnet | På nævnsmøde - klager delvist medhold | Forlig - nævnet | Forlig - sekretariatet | På nævnsmøde - klager ikke medhold | På nævnsmøde - klager medhold |
|--------------------------------------|------------|------------------------------|---------------------|------------------|---------------------------------------|-----------------|------------------------|------------------------------------|-------------------------------|
| %-vis fordeling af afgørelser | | - | 7,2 | 3,3 | 3,3 | 2,9 | 28,2 | 52,2 | 2,9 |
| BIBoB A/S | 1 | 1 | | | | 1 | | | |
| Call me | 3 | 2 | | | 1 | 1 | | 1 | |
| CBB | 1 | | | | | | 1 | | |
| Cirque | 1 | | | | | | 1 | | |
| Coop Mobil | 1 | | | | | | | 1 | |
| Dansk Kabel TV | 3 | 1 | | | | | | 2 | 1 |
| Fibia P/S | 3 | 1 | | | | | 1 | 1 | 1 |
| Fullrate A/S | 6 | 2 | | | | | 2 | 4 | |
| Hi3G Denmark ApS | 37 | 12 | 7 | 2 | | 1 | 16 | 11 | |
| Ice Danmark | 1 | | | | | | | 1 | |
| Kviknet.dk Aps | 1 | 1 | | | | | | 1 | |
| Lebara Mobile | 2 | 2 | | | | | | 2 | |
| Oister Mobil | 3 | 1 | | | | | 1 | 2 | |
| Redspot ApS | 1 | 1 | | | 1 | | | | |
| Sagitta | 1 | 1 | | | | | | 1 | |
| Stofa A/S | 6 | | | | | | 1 | 5 | |
| TDC A/S | 53 | 30 | 4 | | | 2 | 3 | 44 | |
| Telenor A/S | 23 | 7 | 4 | 2 | 1 | 1 | 7 | 6 | 2 |
| Telia Danmark | 7 | 3 | | 2 | | | 2 | 3 | |
| Telmore | 13 | 2 | | | 1 | | 9 | 3 | |
| Tune Kabelnet | 1 | 1 | | 1 | | | | | |
| Vejen Antenneforening | 1 | 1 | | | | | | | 1 |
| Wupti Mobil | 1 | | | | | | | | 1 |
| YouSee A/S | 39 | 14 | 1 | | 3 | | 14 | 21 | |
| Zenji Mobile | 1 | 1 | | | | | 1 | | |
| Total | 209 | 84 | 15 | 7 | 7 | 6 | 59 | 109 | 6 |

7.7 Klagevejledning

Teleankenævnet og TI (Teleindustrien i Danmark) har besluttet at sætte fokus på den klagevejledning udbydere har pligt til at give i henhold til udbudsbekendtgørelsens § 15, nr. 3. Fra og med 1. oktober 2015 følger det tillige og lov om alternative tvistløsning i forbrugerklager § 4, stk. 2, at den erhvervsdrivende har pligt til at give en klar og tydelig klagevejledning på et varigt medie. Pligten er sanktioneret med bøde, ved grove eller gentagne overtrædelser, jf. lovens § 44.

I 20 % af de afgjorte nævnssager har udbyderen ikke givet tilstrækkelig klagevejledning til slutbrugeren. I 2015 var dette tal 37 %. I 2015-tallet blev medregnet klager, der var givet klagevejledning i, men hvor klagevejledningen ikke var givet til Teleankenævnet, men til en anden instans, F.eks. Forbrugerklagenævnet. Denne gruppe klager er ikke medregnet i 2016, bl.a. fordi det kan være tvivlsomt, hvilken instans, der skal klagebehandle en klage og da klageinstansen under alle omstændigheder oversender klager, der er indsendt til en forkert instans.

Disse tal omfatter klager, der har været behandlet af nævnet eller er sluttet som forlig gennem sekretariatet.

| Teleselskab | Antal afgjorte sager, fig. 7.6 | Sager uden klagevejledning | %-vis andel af afgjorte sager, hvori der ikke er givet klagevejledning til kunden |
|-----------------------|--------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Cirque | 1 | 1 | 100% |
| Ice Danmark | 1 | 1 | 100% |
| Kviknet.dk Aps | 1 | 1 | 100% |
| Redspot | 1 | 1 | 100% |
| Sagitta | 1 | 1 | 100% |
| Vejen Antenneforening | 1 | 1 | 100% |
| Fibia P/S | 3 | 2 | 67% |
| Lebara | 2 | 1 | 50% |
| Call me | 3 | 1 | 33% |
| Dansk Kabel TV | 3 | 1 | 33% |
| Oister Mobil | 3 | 1 | 33% |
| Telenor | 23 | 7 | 31% |
| Telia | 7 | 2 | 29% |
| Fullrate | 6 | 1 | 17% |
| Hi3G Denmark ApS | 37 | 6 | 16% |
| Telmore | 13 | 2 | 15% |
| TDC/Yousee | 92 | 12 | 13% |
| BiBob | 1 | 0 | 0% |
| CBB | 1 | 0 | 0% |
| Coop Mobil | 1 | 0 | 0% |
| SE/Stofa | 6 | 0 | 0% |
| Wupti Mobil | 1 | 0 | 0% |
| Tune Kabelnet | 1 | 0 | 0% |
| Zenji Mobile | 1 | 0 | 0% |
| | 209 | 42 | 20% |