



# **TELE** **ANKENÆVNET**

godkendt  
forbrugerklagenævn

## **2018**

# 1. Teleankenævnet i 2018

Hermed er statistikkerne for Teleankenævnets virksomhed i 2018 tilgængelige.

Ved årets begyndelse blev 272 sager overført fra 2017. Teleankenævnet har i 2018 modtaget 356 indkomne klager. Derfor har der i 2018 i alt været 658 klagesager til behandling. Heraf er 190 sager overført til 2019.

Nævnet har i årets løb afholdt 13 nævnsmøder.

## *Sagsbehandlingstiden:*

Sagsbehandlingstiden er fortsat ikke tilfredsstillende, og meget af 2018 er gået med at behandle det meget store antal klager, der kom ind i 2017. At Teleankenævnets afgørelser har den fornødne aktualitet til, at parterne i rimelig tid kan indrette sig efter resultatet, herunder at der skabes en ensartet retstilstand, er af interesse for begge parter i en klagesag, og det er en af de grundlæggende målsætninger for Teleankenævnets virksomhed som alternativt tvistløsningsorgan og alternativ til den mere ressource- og tidkrævende domstolsproces. Et alternativt tvistløsningsorgan som Teleankenævnet medvirker således både til at forestå tvistløsning mellem enkelte parter og til gennem principielle afgørelser at udstikke normerende generelle retningslinjer, der sikrer gennemsigtighed og ensartede vilkår for de erhvervsdrivende. Et forhold, der ikke er uden betydning på et liberaliseret og konkurrencepræget marked, herunder når der kommer nye typer af aktører på markedet.

Det er derfor af stor betydning for nævnets virksomhed, at der er de fornødne ressourcer til rådighed, således at sagsbehandlingstiden kan holdes på et rimeligt niveau, og principielle problemstillinger kan behandles i dybden.

Nævnet har i 2018 behandlet et noget større antal klagesager end i 2017 – i alt 227 inkl. formandsafvisninger – i modsætning til 160 i 2017.

## *Klagetemaer i 2018:*

Teleankenævnet har i 2018 beskæftiget sig med flere nye og principelle problemstillinger. Flere af disse sager er blevet behandlet over flere møder og har krævet en meget omfattende sagsbehandling. Dette har selvfølgelig indflydelse på, hvor mange ressourcer der er blevet brugt, og på den samlede sagsbehandlingstid.

## *NemID:*

Nævnet har således i marts 2018 taget principiel stilling i klager vedrørende aftaler, der er indgået ved 3. mands misbrug af NemID, herunder misbrug opstået som følge af forhold, som klagerne har gjort gældende involverede tvang eller svig af forskellig art.

Aftaleindgåelse ved brug af NemID er blevet almindelig praksis bl.a. for at sikre identiteten på aftalens parter. Imidlertid har nævnet kunne konstatere en stigning i antallet af klager, hvor det gøres gældende, at der er sket en eller anden form for misbrug af NemID, herunder at dette kan ske igennem mere organiserede kriminelle personer og på en systematiseret måde. Nævnet har i flere klagesager kunnet konstatere, at der sker en samtidig strafferetlig efterforskning hos politiet vedrørende andre forhold f.eks. optagelse af forskellige lån ved siden af indgåelse af aftaler om abonnementer og køb af mobiltelefoner.

Nævnet har fundet, at klagerne i de klagesager, som nævnet har taget stilling til, havde udvist en sådan grad af uagtsomhed i forhold til opbevaring af sit NemID, herunder kode og nøglekort, at de pågældende hæftede for de indgåede aftaler, uanset om de måtte være indgået af andre personer uden klagerens direkte medvirken.

De pågældende afgørelser er offentliggjort på Teleankenævnets hjemmeside, og et par af dem kan læses i fuld længde her:

<https://teleanke.dk/hvad-kan-man-klage-over/afgoerelser/aftalevilkaar/afgoerelser-vedroerende-mobil/mobil-identitetstyveri-17-212/>

<https://teleanke.dk/hvad-kan-man-klage-over/afgoerelser/aftalevilkaar/afgoerelser-vedroerende-mobil/mobil-tvang-17-91/>

Spørgsmålet om hæftelse for aftaler indgået ved misbrug af NemID er efterfølgende i januar 2019 blevet behandlet i Højesteret, der i to afgørelser nåede frem til, at der var udvist en sådan uforsigtighed med hensyn til opbevaring af NemID, at Nem-ID-indehaverne hæftede for nogle lån, selv om de ikke havde været involveret i låneoptagelsen. De pågældende afgørelser vedrørte således ikke teleydelser, men ellers var omstændighederne identiske med omstændighederne i de klager, Teleankenævnet har behandlet.

Det fremgår af statistikken (pkt. 6.2.), at klager om tredjemandsmisbrug er steget fra 2,1 pct. af samtlige klager i 2017 til 5,9 pct. af samtlige klager i 2018. Hvis der kigges på mobilklager alene (pkt. 6.3.), udgør antallet af 10,1 pct. af klagerne i 2018.

#### *EU-Roaming:*

I juni – august 2018 tog nævnet stilling til de første klager over prisstigninger som følge af indførelsen af Roamingforordningen i sommeren 2017 og den deraf følgende mulighed for EU-roaming. Klagerne gjorde således gældende, at de indklagede teleudbydere hverken direkte eller indirekte måtte hæve priserne som følge af den nye forordning. I forbindelse med klagebehandlingen havde nævnet forelagt spørgsmålet om, hvorvidt de påklagede prisstigninger var i strid med Roamingforordningen, for Energistyrelsen. Blandt andet på baggrund af styrelsens udtalelse fandt nævnet ikke, at de påklagede prisstigninger var i strid med forordningen, og klagerne fik ikke medhold. Se en af de pågældende afgørelser her:

<https://teleanke.dk/hvad-kan-man-klage-over/afgoerelser/aftalevilkaar/afgoerelser-vedroerende-mobil/mobil-eu-roaming-varsel-af-vilkaarsaendringer-fair-use-graense-17-345/>

#### *Markedsføring:*

I november 2018 indledte nævnet behandlingen af en større gruppe af klager om den civilretlige betydning af markedsføring af abonnementer under overskrifter som for "for evigt", "så længe du lever" o.l., der på et tidspunkt blev anvendt. Nævnet traf således delafgørelse vedrørende en formalitetsindsigelse fra et indklaget teleselskab om nævnets kompetence til at behandle klagerne, og nævnet fandt, at nævnet var kompetent til at behandle de pågældende klager.

Klagerne, hvoraf en mindre del er udtaget som prøvesager, er således blevet behandlet over flere møder og er først blevet afgjort i februar 2019, hvorfor de ikke omtales yderligere her.

#### *Fup-opkald:*

I november 2018 tog Teleankenævnet stilling til spørgsmålet om en kundes hæftelse for opkald til et såkaldt "fup-nummer", d.v.s. et ubesvaret opkald, hvor klageren ringer tilbage og derved muligvis uforvarende kommer til at ringe op til et overtakseret nummer. Denne form for svindel kaldes også "Wangiri". I den konkrete klage var der tale om opkald til et satellitnummer, hvorfor klageren blev takseret 1.700 kr. for to opkald. Nævnet lagde vægt på, at da klager selv havde returneret de pågældende opkald, og da et af dem havde været af længere varighed, hæftede klager for det registrerede forbrug.

Nævnet henstillede dog samtidig til, at det burde undersøges, hvorvidt det fremover ville være muligt for teleselskaberne at udveksle viden om og således i højere grad spærre for "fup-numre". Læs afgørelsen her:

<https://teleanke.dk/hvad-kan-man-klage-over/afgoelser/regningsklager/regningsklager-vedroerende-mobil/mobil-regningsklage-opkald-til-satelittelefoner-17-285/>

*Spærring af hjemmesider:*

Derudover har nævnet taget stilling til spørgsmål om erstatning som følge af en internetudbyders blokering af en hjemmeside, hvorfra det var muligt at købe kopiprodukter. Klager fik ikke medhold i et krav rejst mod den teleudbyder, der havde spærret for de pågældende hjemmesider. Læs afgørelsen i fuld længde her:

<https://teleanke.dk/hvad-kan-man-klage-over/afgoelser/aftalevilkkaar/afgoelser-vedroerende-internet/internet-blokering-af-hjemmeside-erstatning-for-tab-i-forbindelsen-med-koeb-paa-blokeret-hjemmeside-17-593/>

*Øvrigt:*

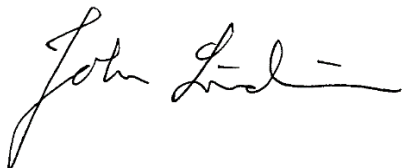
For så vidt angår de øvrige behandlede klager, fremgår det (pkt. 6.2. og pkt. 6.4.), at antallet af klager over teknikerregninger er steget fra at udgøre 9,1 pct. af det samlede antal klager i 2017 til 16,4 pct. af det samlede antal klager i 2018. 29,9 pct. af klagerne vedrørende flere tjenester. Nævnet har igennem flere år peget på, at denne type af sager hyppigt fører til tvister. Se en lidt længere omtale af mulige årsager til dette i årsberetningen for 2017 s. 4 og 5.

Endvidere er der en lille stigning i antallet af klager over dataforbrug (pkt. 6.3), der i 2018 lå på 12,8 pct. af det samlede antal mobilklager imod 7,7 pct. i 2017. Det drejer sig særligt klager over forbrug af data på rejser eller ophold i udlandet uden for EU, f.eks. i forbindelse med ophold på hotel, hvor klagerne har ment, at de benyttede wifi, eller ved manglende slukning af mobil eller tablet på længere flyrejser.

*Forbrug.dk:*

I løbet af 2018 har Teleankenævnet indledt et samarbejde med Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og "forbrug.dk" på styrelsens facebookside, således at nye og principielle afgørelser fra ankenævnet i højere grad omtales og kommer ud til forbrugerne, herunder kommer ud og deles på interaktive digitale platforme, hvor forbrugere digitalt befinder sig.

På nævnets vegne



John Lundum  
formand

## 2. 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.

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

- Klager vedrørende teknikerbesøg

- Misbrug af NemID

Se for begge vedkommende omtale i forordet.

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:

Alle afgørelser fra Teleankenævnet i 2018 er efterlevet af teleselskabet. Efterlevelsescprocenten er derfor 100 %.

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.

Teleankenævnets sekretariat deltog i maj 2018 i Kommissionens ADR-konference.

Der findes ikke på teleområdet noget egentligt etableret netværk vedrørende grænseoverskridende tvister.

Andet:

I 2018 har sekretariatet besvaret 563 telefoniske henvendelser.

Derudover har sekretariatet behandlet 3 høringshenvendelser fra offentlige myndigheder i 2018 (9 i 2017).

## 4. Teleankenævnet i tal 2018

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

	2018	2017
Indkomne klager	356	612
Overført fra tidligere år	272	164
<b>I alt til behandling</b>	<b>628</b>	<b>776</b>
<i>Afsluttede klager</i>		
Afsluttet i sekretariatet (ekskl. forlig)	127	263
Forlig/sekretariatet	84	81
Afvist af formanden*	14	12
Afgjort i ankenævnet	204	140
Afvist af ankenævnet	9	8
<b>Sager overført til 2019</b>	<b>190</b>	<b>272</b>

*\*13 af de sager, som formanden har afvist, er klager modtaget fra erhvervsdrivende. En sag er afvist som bevisuegnet.*

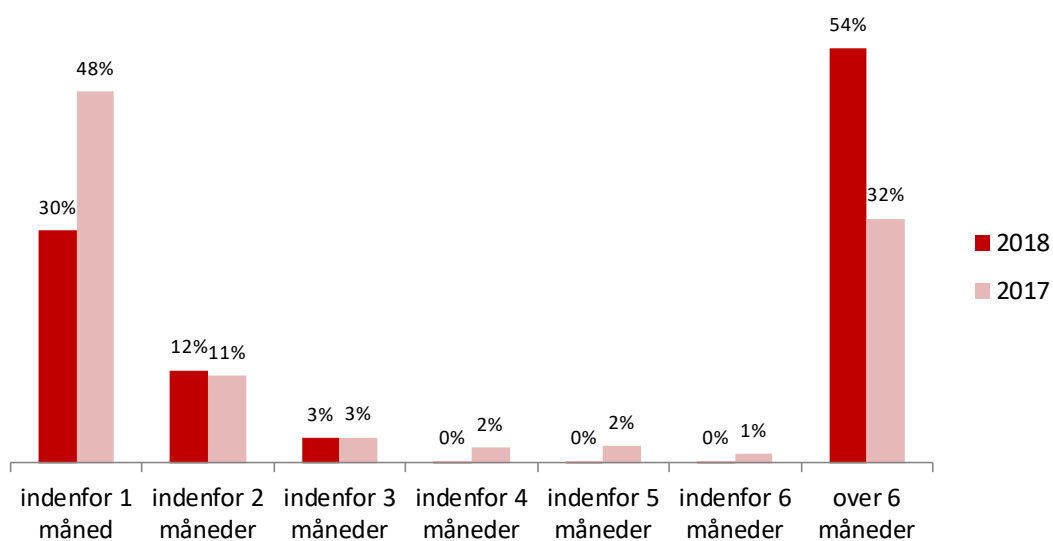
#### 4.2 Overholdelse af 90 dages-fristen, jf. vedtægternes § 20, stk. 1 (Forbrugeraftalelovens §§ 17 og 18)

Samtlige klager behandlet af nævnet i 2018 er blevet afgjort inden for 90 dage fra klagen har været fuldt oplyst. Den gennemsnitlige "90 dages-frist" for 2018 var på 20 dage.

#### 4.3 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.

#### 4.4 Brutto-sagsbehandlingstider i 2018, jf. § 32, stk. 1, nr. 3



Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sager er 204 dage (ca. 7 måneder). I 2017 var sagsbehandlingstiden 115 dage.

## 5. Afsluttede sager

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

	2018	Procent	2017	Procent
På nævnsmøde - klager ikke medhold <sup>1</sup>	182	58,5	119	49,4
Forlig - sekretariatet <sup>2</sup>	84	27,0	81	33,6
Afvist af formanden <sup>3</sup>	14	4,5	12	5,0
Afvist af nævnet <sup>3</sup>	9	2,9	8	3,3
På nævnsmøde - klager medhold <sup>1</sup>	6	1,9	6	2,5
På nævnsmøde - klager delvist medhold <sup>1</sup>	6	1,9	9	3,7
Forlig – nævnet <sup>2</sup>	10	3,2	6	2,5
<b>I alt</b>	<b>311</b>	<b>100,0</b>	<b>241</b>	<b>100,0</b>

### 5.2 Sager afsluttet af sekretariatet (ekskl. forlig)

	2018	Procent	2017	Procent
Hjemvist til teleselskabets behandling <sup>4</sup>	46	36,2	85	32,3
Afvist af sekretariatet <sup>5</sup>	20	15,7	49	18,6
Behandlet i sekretariatet <sup>6</sup>	14	11,0	76	28,9
Klage trukket tilbage <sup>7</sup>	35	27,6	42	16,0
Oversendt til anden klageinstans <sup>8</sup>	12	9,4	11	4,2
<b>I alt</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>	<b>263</b>	<b>100,0</b>

<sup>1</sup> omfatter sager, der forelægges for og afgøres i ankenævnet.

<sup>2</sup> er sager, hvor udbyder og klager med sekretariatets eller nævnets mellemkomst bliver enige om en løsning af sagen.

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> 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.

<sup>6</sup> skriftlige henvendelser, der afsluttes med en besvarelse fra sekretariatet, f.eks. med en klagevejledning.

<sup>7</sup> omfatter sager, hvor klager selv trækker en formelt indsendt klage tilbage inden ankenævnsbehandling.

<sup>8</sup> omfatter sager, hvor TA oversender klagen til et andet klageorgan, der har kompetencen til at behandle klagen, f.eks. Center for Klageløsning eller Forsikringsankenævnet.

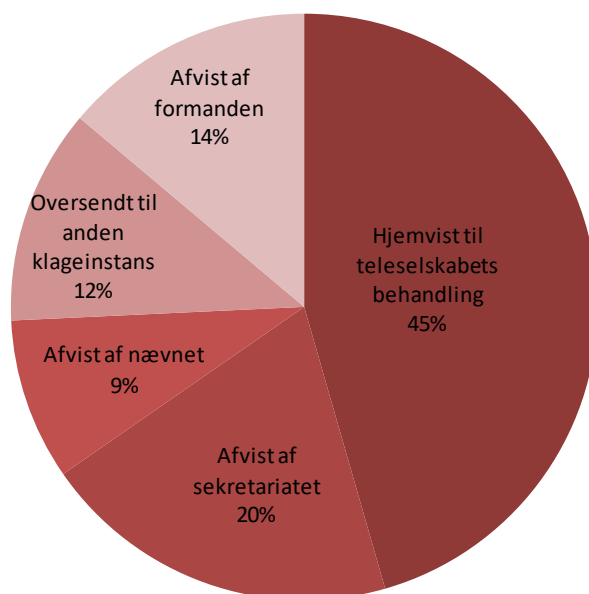


### 5.3 Procentvis andel af sager, der afsluttes inden forelæggelse for nævnet

	2018	Procent	2017	Procent
Afvist af formanden	14	3,2	12	2,4
Afvist af nævnet	9	2,1	8	1,6
Hjemvist til teleselskabets behandling	46	10,5	85	16,9
Afvist af sekretariatet	20	4,6	49	9,7
Oversendt til anden klageinstans	12	2,7	11	2,2
Klage trukket tilbage	35	8,0	42	8,3
Behandlet i sekretariatet	14	3,2	76	15,1
<b>Indstillet inden forelæggelse for nævnet, jf. § 32, stk. 1, nr. 2</b>	<b>150</b>	<b>34%</b>	<b>283</b>	<b>56%</b>

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

Der er i alt afvist 101 sager i 2018 fordelt på følgende afvisningsgrunde:



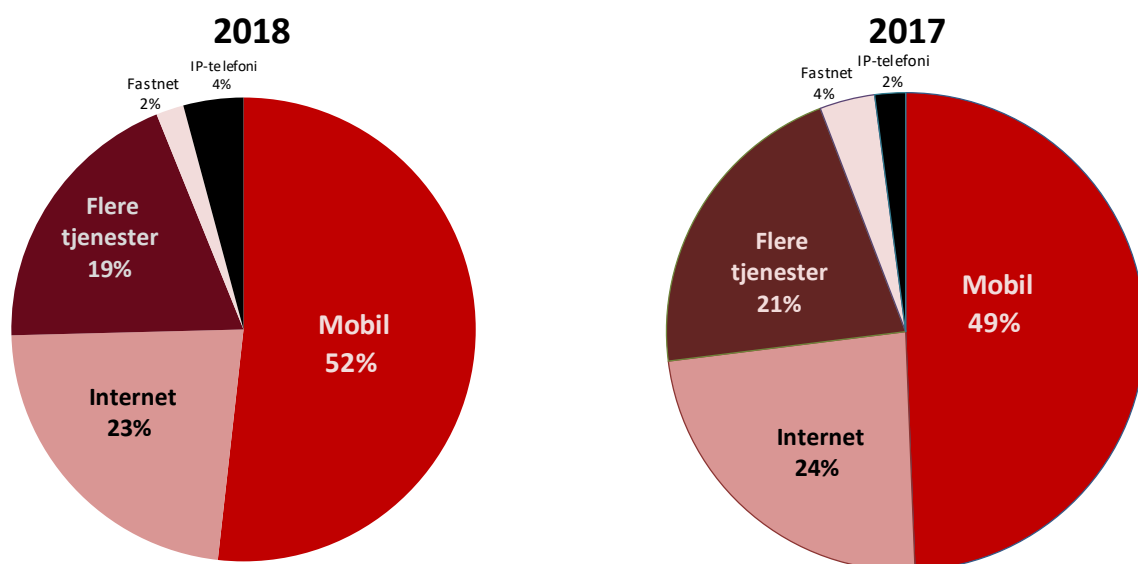
## 6. Afgjorte nævnssager sager, jf. fig. 5.1. fordelt på tjenestetype og klage tema

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 klage temaer. Klage temaerne varierer noget efter hvilken tjenestetype, der klages over.

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

	2018	2017
Mobil	161	119
Internet	71	57
Flere tjenester	60	51
Fastnet	6	9
IP-telefoni	13	5
<b>Antal sager</b>	<b>311</b>	<b>241</b>



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

	2018	2017
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	28,6%	34,6%
Tekniker	16,4%	9,1%
Mangler ved det leverede	10,7%	12,0%
Regningsklage	10,5%	11,0%
Dataforbrug	6,6%	4,4%
Tredjemands misbrug/identitetstyveri	5,9%	2,1%
Manglende effektivering af opsigelse	5,2%	4,9%
Rykkergebyrer/inkasso/renter	4,1%	7,8%
Fortrydelsesret	2,3%	2,1%
EU-roaming	1,8%	1,7%
Portering mellem selskaber	1,6%	2,1%
Uanmodet levering af tjenesteydelse	0,9%	4,9%
Forsinket/manglende levering af ydelse	0,9%	0,6%
Andre gebyrer	0,7%	1,5%
Saldokontrol	0,5%	0,0%
Spærring for opkald (90-numre o.lign.)	0,2%	0,0%
Sen fakturering (late billing)	0,2%	0,4%
Overdragelse af abonnement	0,0%	0,8%
Andet	3,0%	8,2%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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

	2018	2017
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	32,6%	34,7%
Regningsklage	15,4%	15,5%
Dataforbrug	12,8%	7,7%
Tredjemands misbrug/identitetstyveri	10,1%	3,7%
Mangler ved det leverede	6,2%	8,5%
Manglende effektivering af opsigelse	4,8%	4,4%
Rykkergebyrer/inkasso/renter	4,0%	7,7%
EU-roaming	3,5%	3,0%
Fortrydelsesret	3,1%	2,6%
Portering mellem selskaber	2,2%	3,3%
Uanmodet levering af tjenesteydelse	0,9%	5,9%
Saldokontrol	0,9%	0,0%
Forsinket/manglende levering af ydelse	0,9%	0,4%
Spærring for opkald (90-numre o.lign.)	0,4%	0,0%
Andre gebyrer	0,4%	1,1%
Overdragelse af abonnement	0,0%	1,5%
Andet	1,8%	2,6%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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

	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Tekniker	29,9%	19,1%
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	25,8%	42,7%
Mangler ved det leverede	15,5%	14,6%
Manglende effektivering af opsigelse	7,2%	2,2%
Regningsklage	5,2%	3,4%
Rykkergebyrer/inkasso/renter	3,1%	7,9%
Tredjemands misbrug/identitetstyveri	3,1%	0,0%
Fortrydelsesret	2,1%	2,2%
Portering mellem selskaber	2,1%	0,0%
Uanmodet levering af tjenesteydelse	2,1%	5,6%
Andre gebyrer	1,0%	0,0%
Forsinket/manglende levering af ydelse	1,0%	1,1%
Sen fakturering (late billing)	0,0%	1,1%
Andet	2,1%	10,1%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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

	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Tekniker	40,2%	28,1%
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	19,6%	27,0%
Mangler ved det leverede	15,2%	19,1%
Rykkergebyrer/inkasso/renter	6,5%	7,9%
Manglende effektivering af opsigelse	5,4%	7,9%
Regningsklage	5,4%	3,4%
Andre gebyrer	1,1%	2,2%
Fortrydelsesret	1,1%	1,1%
Forsinket/manglende levering af ydelse	1,1%	1,1%
Uanmodet levering af tjenesteydelse	0,0%	1,1%
Andet	4,3%	1,1%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

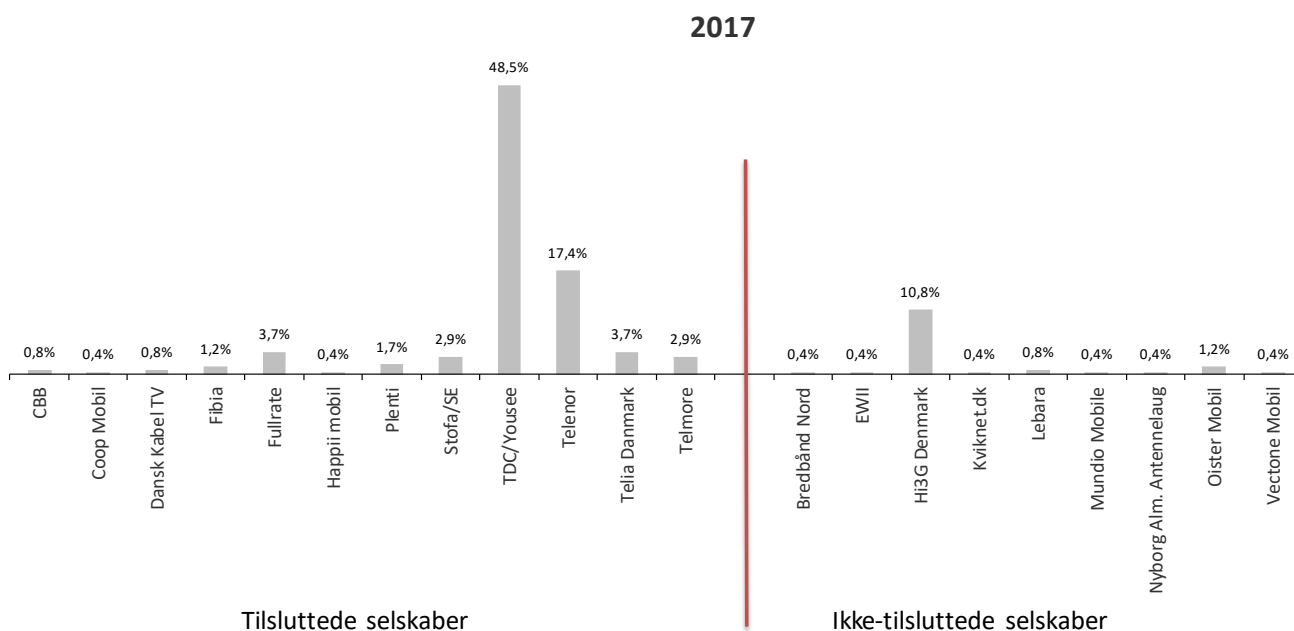
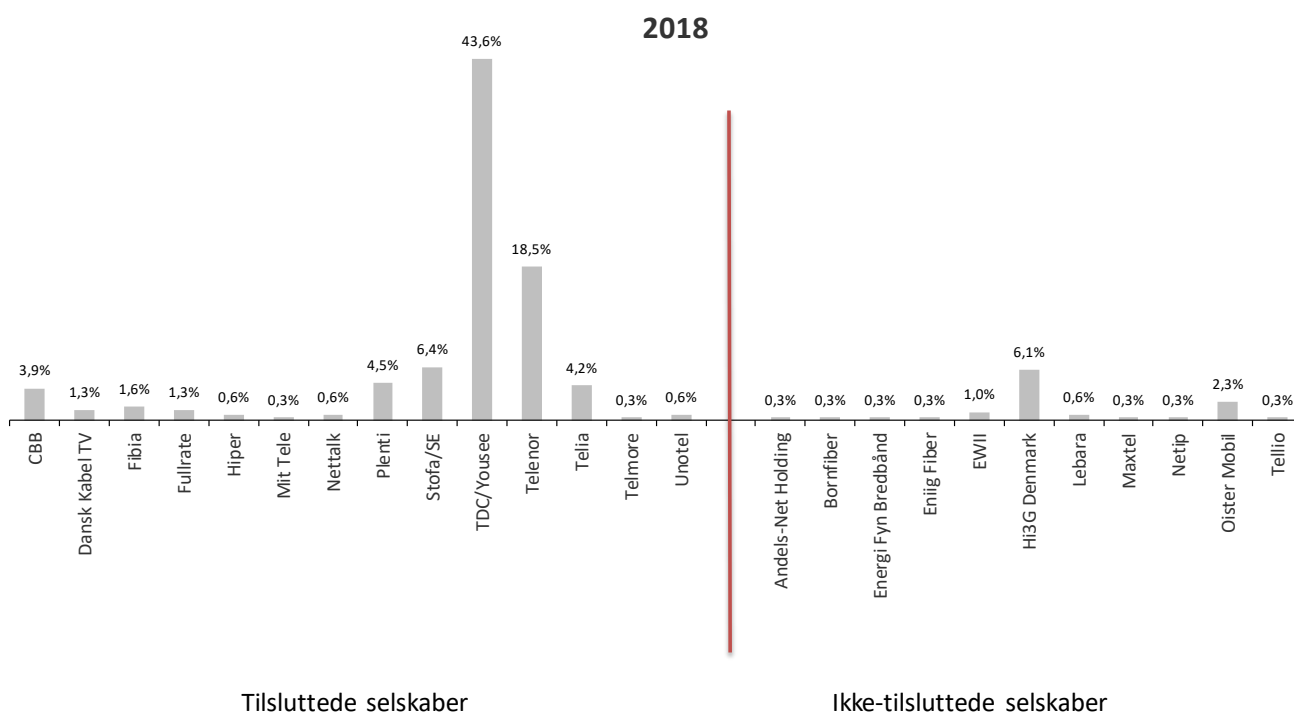
### 6.6 Fastnet-sager fordelt på klagetema, jf. § 32, stk. 1, nr. 1

	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Tekniker	42,9%	0,0%
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	28,6%	30,8%
Regningsklage	0,0%	15,4%
Andre gebyrer	0,0%	15,4%
Manglende effektivering af opsigelse	0,0%	7,7%
Portering mellem selskaber	0,0%	7,7%
Mangler ved det leverede	0,0%	7,7%
Sen fakturering (late billing)	0,0%	7,7%
Rykkergebyrer/inkasso/renter	0,0%	7,7%
Andet	28,6%	7,7%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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

	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	41,2%	25,0%
Mangler ved det leverede	23,5%	25,0%
Tekniker	17,6%	12,5%
Sen fakturering (late billing)	5,9%	0,0%
Regningsklage	5,9%	12,5%
Uanmodet levering af tjenesteydelse	0,0%	12,5%
Manglende effektivering af opsigelse	0,0%	12,5%
Andet	5,9%	0,0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## 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 er derfor udskilt under "Øvrige".

El-selskaber, der udbyder teletjenester indgår ikke i Erhvervsstyrelsens opgørelse af markedsandele.

## 7.1 Teleudbydernes andel i mobil-sager

		Antal sager		%	Selskabernes markedsandel
<i>Hovedselskab m/evt. underbrands</i>	<i>Antal sager</i>	<i>%</i>	<i>pr. hovedselskab</i>		
<b>HI3G Denmark ApS</b>			<b>26</b>	<b>16,1%</b>	<b>15,6%</b>
3	19	11,8%			
Oister	7	4,3%			
<b>Lebara</b>			<b>2</b>	<b>1,2%</b>	<b>2,3%</b>
<b>TDC A/S</b>			<b>66</b>	<b>41,0%</b>	<b>38,6%</b>
Fullrate	1	0,6%			
Plenti	14	8,7%			
Nettalk	2	1,2%			
TDC	1	0,6%			
Telmore	1	0,6%			
Unotel	2	1,2%			
YouSee	45	28,0%			
<b>Telenor A/S</b>			<b>54</b>	<b>33,5%</b>	<b>21,1%</b>
CBB	12	7,5%			
Telenor	42	26,1%			
<b>Telia A/S</b>			<b>12</b>	<b>7,5%</b>	<b>16,0%</b>
<b>Øvrige</b>					
Maxtel			1	0,6%	
Vectone Mobil				0,0%	
<b>Hovedtotal</b>			<b>161</b>	<b>100%</b>	

## 7.2 Teleudbydernes andel i internet-sager

			Antal sager	%	Selskabernes markedsandel
Hovedselskab m/evt. under- brands	Antal sager	%	pr. hovedsel- skab		
TDC A/S			45	63,4%	48,1%
Dansk Kabel TV	3	4,2%			
Fullrate	1	1,4%			
Hiper	2	2,8%			
TDC	1	1,4%			
YouSee	38	53,5%			
Telenor			9	12,7%	5,3%
<b>Øvrige</b>					
Bornfiber			1	1,4%	
EWII			1	1,4%	
Fibia			3	4,2%	
Stofa			12	16,9%	
<b>Hovedtotal</b>			<b>71</b>	<b>100%</b>	

## 7.3 Teleudbydernes andel i sager vedr. flere tjenester

			Antal sager	%	Selskabernes markedsandel
Hovedselskab m/evt. under- brands	Antal sager	%	pr. hovedsel- skab		
Energi Fyn Bredbånd			1	1,7%	
Fibia P/S			1	1,7%	
Stofa A/S			5	8,3%	
TDC			45	74,2%	
Fullrate	2	3,3%			
YouSee	43	70,8%			
Telia			2	3,3%	
Mit Tele	1	1,7%			
Telia	1	1,7%			
Telenor			7	10,8%	
<b>Hovedtotal</b>			<b>60</b>	<b>100%</b>	

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			6	100,0%	61,7%
TDC	1	16,7%			
Yousee	5	83,3%			
<b>Hovedtotal</b>			<b>6</b>	<b>100%</b>	



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

		Antal		Selskabernes
		sager	%	markedsandel
Hovedselskab m/evt. under- brands	Antal sager	%	pr. hovedsel- skab	
Andels-Net Holding		1	7,7%	
Dansk Kabel-TV		1	7,7%	
Eniig Fiber		1	7,7%	
EWII		2	15,4%	
Fibia		1	7,7%	
Netip		1	7,7%	
Stofa		3	23,1%	
Tellio		1	7,7%	
Yousee		2	15,4%	
<b>Hovedtotal</b>		<b>13</b>	<b>100%</b>	

Der opgøres ikke markedsandele specifikt på denne gruppe sager

## 7.6 Afgjorte sager fordelt på teleudbydere

	2018	Total	Heraf indkommet tidligere år	Afvist af formanden	Afvist af nævnet	På nævnsmøde - klager delvist medhold	Forlig - sekretariatet	Forlig - nævnet	På nævnsmøde - klager ikke medhold	På nævnsmøde - klager medhold
	%-vis fordeling af afgørelser		-	4,5	2,9	1,9	27,0	3,2	58,5	1,9
Tilsluttede selskaber	Fibia	5	4				1		3	1
	Hiper	2	2						2	
	SE/Stofa	20	16				6		13	1
	<i>TDC-koncernen</i>	<b>163</b>	<b>120</b>	5	2	3	44	7	98	4
	Dansk Kabel TV	4	4		1				3	
	Fullrate	4	4				2		1	1
	Nettalk	2	1				1		1	
	Plenti	14	14			1	11		2	
	TDC	3	1	2					1	
	Telmore	1					1			
	Unotel	2					2			
	Yousee	133	96	3	1	2	27	7	90	3
	<i>Telenor-koncernen</i>	<b>70</b>	<b>41</b>	7	3	0	26	2	32	0
	Telenor	58	31	7	3		23	2	23	
	CBB	12	10				3		9	
	<i>Telia-koncernen</i>	<b>14</b>	<b>12</b>	0	3	0	2	0	9	0
	Telia	13	11		3		2		8	
	Mit Tele	1	1						1	
	Andels-Net Holding	1	1						1	
	Bornfiber	1	1						1	
Energi Fyn Bredbånd	1	1			1					
Eniig Fiber	1					1				
EWII	3	3						3		
Hi3G	19	14	1	1		2	1	14		
Lebara	2	1			1			1		
Maxtel	1							1		
Netip	1		1							
Oister	7	5			1	1		5		
Tellio	1					1				
<b>Total</b>	<b>311</b>	<b>220</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>84</b>	<b>10</b>	<b>182</b>	<b>6</b>	

Ikke-tilsluttede selskaber

## 7.7 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. 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 bøder, ved grove eller gentagne overtrædelser, jf. lovens § 44.

I 18 % af de afgjorte nævnssager har udbyderen ikke givet tilstrækkelig klagevejledning til slutbrugeren. I 2017 var dette tal 16 %.

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

<b>Teleselskab</b>	Antal afgjorte sager, fig. 7.6	Sager <u>uden</u> klagevejledning	%-vis andel af afgjorte sager, hvori der <u>ikke</u> er givet klagevejledning til kunden
Andels-Net Holding	1	1	100%
Bornfiber	1	1	100%
Tellio	1	1	100%
Telmore	1	1	100%
Plenti	14	13	93%
Oister	7	4	57%
Lebara	2	1	50%
Hi3G	19	9	47%
Fibia	5	2	40%
EWII	3	1	33%
Dansk Kabel TV	4	1	25%
Stofa	20	4	20%
CBB	12	2	17%
Telenor	58	8	14%
Telia	13	1	8%
Yousee	133	5	4%
Energi Fyn Bredbånd	1	0	0%
Eniig Fiber	1	0	0%
Fullrate	4	0	0%
Hiper	2	0	0%
Maxtel	1	0	0%
Mit Tele	1	0	0%
Netip	1	0	0%
Nettalk	2	0	0%
TDC	3	0	0%
Unotel	2	0	0%
	<b>311</b>	<b>55</b>	<b>18%</b>