



TELE **ANKENÆVNET**

godkendt
forbrugerklagenævn

2019

1. Teleankenævnet i 2019

Hermed er statistikkerne for Teleankenævnets virksomhed i 2019 tilgængelige.

Ved årets begyndelse blev 190 klagesager overført fra tidligere år. I årets løb modtog nævnet 407 klagesager. Der har således i 2019 været i alt 597 klagesager til behandling, og der er samlet afgjort 457 klagesager. Nævnet har i årets løb afholdt 12 nævnmøder og har haft 231 klagesager til egentlig nævnsbehandling.

Antallet af modtagne klager steget cirka 13 pct. i forhold til 2018.

Sagsbehandlingstiden:

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sager i 2019 var 170 dage mod 204 dage i 2018. Udviklingen går således den rigtige vej og særligt i 2. halvår af 2019 og primo 2020.

Fra parterne er blevet underrettet om, at en klagesag er fuldt oplyst, dvs. klar til berømmelse, og til der er truffet afgørelse i klagen, er der i 2019 i gennemsnit gået 21 dage.

Bruttosagsbehandlingstiden i dage indeholder således de op til 90 dage, som nævnet i henhold til vedtægterne og lovgivningen har til at afgøre en klagesag, fra den er fuldt oplyst og klar til afgørelse i nævnet, samt de erfaringsmæssigt cirka 30-45 dage, det tager at gennemføre den indledende høring mellem parterne.

Det forventes, at sagsbehandlingstiden i 2020 vil falde yderligere. Det er dog en forudsætning for dette mål, at der ikke sker en yderligere stigning i antallet af modtagne klagesager.

TELECOM-NET:

I 2019 har nævnet på et møde i København i juni og i Bruxelles i december deltaget i stiftelsen af "Telecom-net", et netværk af alternative tvistløsningsorganer på teleområdet i EU i lighed med de netværk, der allerede eksisterer på det finansielle-, rejse-, og energiområdet. Netværket har primært til formål at udveksle viden og erfaringer, bl.a. om praksis og om "best practices" vedrørende drift af et alternativt tvistløsningsorgan på teleområdet, men skal også medvirke til at identificere problemstillinger, der ofte giver anledning til klager fra forbrugere, og som i netværket kan sammenlignes på tværs af de deltagende lande.

Dansk Klagenævnskonference – Nævnenes Hus:

Nævnet har i både 2018 og 19 i samarbejde med Forbruger Europa (Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen) deltaget i planlægning og afholdelse af "Dansk Klagenævnskonference", hvor alternative tvistløsningsorganer i Danmark samles til en halvdagskonference. Målet med konferencen er videndeling og erfaringsudveksling vedrørende spørgsmål af tværgående faglig karakter som f.eks. forældelse, rykkergebyrer og fortrydelsesret, men også med hensyn til praktisk ankenævnsdrift f.eks. vedrørende GDPR.

Konferencen er bl.a. kommet i stand som følge af, at de godkendte alternative tvistløsningsorganer i forbindelse med etableringen af Nævnenes Hus i 2015, hvor tilsynet med nævnene blev overdraget fra Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen til Nævnenes Hus, ikke længere har den samme naturlige forbindelse til Erhvervsministeriets forbrugerpolitiske del som tidligere. Nævnenes Hus har givet udtryk for, at der ud over arbejdet med at føre tilsyn med de godkendte nævn ikke foretages yderligere i forhold til f.eks. de oplysninger, som nævnene årligt skal afrapportere om systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende, jf. vedtægternes § 32.

Der er således opstået et tomrum i forhold til den viden og erfaring, der opsamles i de godkendte ankenævne, og der savnes åbne kommunikationsveje til ministeriet vedrørende anvendelsen af forbrugerlovgivningen i praksis. En naturlig del af evalueringen af eksisterende lovgivning kunne være de erfaringer, der gøres i praksis i forbindelse med tusindvis af klager, der årligt behandles i de godkendte ankenævne. Klager kan således være et kig direkte ned i forbrugernes adfærd og valg, hvorfor det er trist, at denne viden ikke anvendes mere systematiseret og aktivt, sådan som det også forudsættes i direktiv om alternativ tvistbilæggelse (Dir 2013/11/EU) artikel 17, jf. vedtægternes § 32, og således som et værdiskabende forum kan medvirke til at sikre velfungerende og tillidsvækkende forbrugermarkeder.

På samme måde er det beklageligt, at den fælles klageplatform "Klag online", der udgjorde en digital fælles klagevej til alle etablerede klagenævne, og som har eksisteret i over 10 år, nu er under afvikling. Nævnenes

Hus har forladt princippet om fælles og forbedrede klageveje, hvor de godkendte private nævn er omfattet, og afvikler den fælles digital klageportal.

Teknisk sagkyndig:

Teleankenævnets tekniske sagkyndige gennem mange år docent emeritus Knud J. Larsen, DTU, har valgt at stoppe samarbejdet med nævnet ved udgangen af 2019 som følge af pensionering. I den anledning skal Knud J. Larsen takkes for det mangeårige samarbejde.

Nævnet arbejder på at etablere et nyt samarbejde med DTU vedrørende sagkyndig og uvildig teknisk bistand.

Udvalgte emner fra 2019:

I det følgende gennemgås en række af de problemstillinger, som nævnet har beskæftiget sig med i løbet af 2019.

Kollektivt organiserede leverandører:

Teleankenævnet har i tidens løb behandlet flere klager over f.eks. antenneforeninger m.v., og nævnet kom i 2019 også til at tage stilling i klagesager vedrørende sådanne kollektivt organiserede enheder.

Nævnet har bemærket, at det af Erhvervsstyrelsens rapport "Den geografiske udvikling på bredbåndsmarkedet", december 2018, fremgår at "der (er) ca. 510.000 kollektivt organiserede kunder på bredbåndsmarkedet, hvoraf ca. 415.000 får bredbånd via net, der ejes kollektivt." (s. 45).

Der er således en meget stor gruppe af forbrugere på markedet, der modtager husstandens elektroniske kommunikationstjenester gennem denne type af kollektivt organiserede enheder. Når der opstår tvister, er det ikke sikkert, at en forbruger på forhånd har gjort sig klart, at den særlige organisatoriske indretning af denne type af foreninger m.v. måske stiller forbrugerne anderledes og muligvis ringere med hensyn til at få en klage behandlet, end hvis de pågældende havde valgt en anden leverandør, der har organiseret sin virksomhed og levering på en anden måde.

Det er således nævnets erfaring, at der kan opstå den samme type af tvister i denne type af aftaleforhold som mellem forbrugere og teleudbydere organiseret på et andet grundlag.

Teleankenævnet har i 2019 bl.a. taget stilling til spørgsmål om mangler i forbindelse med en aftale om levering af TV- og internetforbindelse, herunder om uberettiget nedlukning af begge ydelser (TV og internet) i forbindelse med tvist om den ene af ydelserne (internet).

Indklagede, der havde eget netværk og udbød ydelser til medlemmer i en bestemt kommune, gjorde gældende, at nævnet ikke havde kompetence til at behandle klagen, men at den burde henvises til de almindelige domstole, og anførte bl.a. til støtte herfor, at indklagede ikke drev erhvervsmæssig virksomhed, men måtte betragtes som en forening drevet på frivillig basis, der alene udbød teleydelser ud fra et princip om omkostningsdækning og ikke på markedsvilkår.

Nævnet fandt, at nævnet skal foretage en selvstændig vurdering af, om indklagede burde anses for at være en udbyder af elektroniske kommunikationstjenester omfattet af nævnets kompetence. Herefter fandt nævnet sig kompetent til at tage stilling i den pågældende klage. Nævnet lagde i den forbindelse bl.a. vægt på, at der mellem det enkelte medlem og antenneforeningen bestod et forhold, der havde adskillige ligheder med forholdet mellem en slutbruger og en teleudbyder.

Afgørelsen kan læses i sin helhed her:

<https://teleanke.dk/hvad-kan-man-klage-over/afgoerelser/aftalevilkkaar/afgoerelser-vedroerende-inter-net/flere-tjenester-mangler-afslag-erstatning-17-565/>

De forhold og den kategorisering, som bl.a. Erhvervsstyrelsen lægger vægt på i forbindelse med konkurrencemæssige analyser af de enkelte delmarkeder for f.eks. bredbånd som i ovennævnte rapport, er ikke nødvendigvis sammenfaldende med de hensyn, der gør sig gældende i forhold til adgangen til alternativ tvistløsning for forbrugere. Det vil forekomme uhensigtsmæssigt, såfremt meget store grupper af forbrugere af elektroniske kommunikationstjenester falder uden for Teleankenævnets kompetence.

"For altid" – markedsføring:

I 2019 satte nævnet punktum i en større gruppe klagesager vedrørende mobilabonnementer, hvor prisen for abonnementet over for kunden var oplyst som gældende "for altid". Da teleudbyderen efter en kortere periode og under henvisning til aftalernes standardbetingelser hævdede priserne, medførte dette en række klager. Som omtalt i årsberetningen for 2018 blev spørgsmålet om nævnets kompetence til at tage stilling til klagerne først behandlet som en formalitetsindsigelse, hvorefter nævnet på et senere møde i givet fald kunne tage stilling til det materielle i klagerne.

Nævnet fandt indledningsvis, at oplysning om, at prisen for det pågældende produkt var gældende for altid, sammenholdt med et standardvilkår om, at aftalens vilkår løbende kan ændres, må anses for indbyrdes uforenelige. Nævnet måtte derfor tage stilling til, hvorledes aftalen herefter skulle fortolkes, når der således forelå indbyrdes modstridende vilkår. Nævnet lagde ved afgørelsen vægt bl.a. på følgende forhold:

- at et vilkår om uopsigelighed i udgangspunktet må anses for at være bindende
- at vilkår om uopsigelighed dog efter omstændighederne vil kunne ændres, såfremt der måtte indtræde ændrede forhold, som det ikke var muligt på tidspunktet for aftalens indgåelse at forudse
- at ændrede vilkår som følge af indførelse af de nye regler om EU-roaming ikke var uforudsigelige for indklagede på tidspunktet for aftalernes indgåelse
- at vilkåret om, at prisen var gældende for altid, var egnet til at være bestemmende for forbrugernes valg af netop dette produkt og var et særligt karaktertræk for dette produkt i forhold til sammenlignelige produkter fra andre udbydere
- at standardvilkåret om, at aftalen løbende kunne ændres, samtidig med oplysning om, at aftalen var gældende for altid, ikke var særligt fremhævet
- at indklagede som følge af ovennævnte forhold var bundet af udsagnet om, at priserne var gældende for altid.

Nævnet fandt på denne baggrund, at indklagede over for klagerne var forpligtet til at give en kompensation på 1.000 kr. pr. abonnement, når indklagede uanset aftalen om, at prisen var gældende for altid, havde gennemført en prisstigning. Nævnet lagde ved fastlæggelsen af kompensationens størrelse vægt på abonnementsprisens størrelse sammenholdt med størrelsen af prisstigningen.

En af afgørelserne kan læses i sin helhed her:

<https://teleanke.dk/hvad-kan-man-klage-over/afgoerelser/aftalevilkkaar/afgoerelser-vedroerende-mobil/mobil-aftaleforhold-aendring-i-abonnement-prisstigning-for-altid/>

Misbrug af NemID:

Nævnet har også i 2019 beskæftiget sig indgående med klagesager vedrørende misbrug af NemID.

På mobilområdet er antallet af klager, der vedrører 3. mandsmisbrug, steget fra 10,1 pct. i 2018 til 18,9 pct. i 2019, jf. pkt. 5.3.

Som omtalt i årsberetningen for 2018 havde nævnet i løbet af 2018 ved vurderingen af spørgsmålet om udvist uagtsomhed i forbindelse med 3. mandsmisbrug af NemID (brugernavn, kode og NemID-nøglekort) lagt sig på linje med de vurderinger, som Højesteret kom til i U 2019.1192 og U 2019.1197 vedrørende tvangsfuldbyrdelse af låneforpligtelser, der var indgået ved 3. mandsmisbrug af NemID.

Af Højesterets begrundelse fremgår det, at *"Afgørelsen af, om indehaveren bliver aftaleretligt forpligtet i tilfælde af, at tredjemand misbruger indehaverens digitale signatur, må træffes på grundlag af en konkret vurdering af det samlede hændelsesforløb. I denne vurdering indgår bl.a., under hvilke omstændigheder tredjemand er kommet i besiddelse af indehaverens nøgle (brugernavn, adgangskode og nøglekort til NemID), om indehaveren har gjort, hvad der var muligt for at forhindre misbrug, f.eks. ved at spærre sit NemID så hurtigt som muligt, jf. herved betænkning 1456/2004 om e-signaturs retsvirkninger, side 105-110."*

Som det fremgår, foretages der således en konkret vurdering af omstændighederne i forbindelse med det opståede misbrug.

I en konkret klagesag i 2019 kunne 3. mandsmisbruget sandsynligvis opstå som følge af afluring af klagers NemID oplysninger. Desuden var klager i en tilstand, der konkret betød, at vedkommende var undergivet et begrænset værgemål ifølge værgemålslovens § 5, der vedrørte klagers personlige forhold, men ikke klagers økonomiske forhold.

Nævnets flertal fandt, at det ikke uden en nærmere bevisførelse vedrørende den tilstand, som klager be- fandt sig i - og som var årsag til, at klager var undergivet et begrænset værgemål, jf. værgemålslovens § 5 – konkret kunne fastlægges, om tilstanden påvirkede klager i en grad, så vedkommende ikke kunne overskue konsekvensen af sine handlinger eller undladelser, jf. værgemålslovens § 46 og aftalelovens § 36. Klagen blev derfor afvist fra behandling.

Se:

<https://teleanke.dk/hvad-kan-man-klage-over/afgoerelser/aftalevilkkaar/afgoerelser-vedroerende-mobil/mobil-identitetstyveri-18-85/>

Modsat kom nævnet i

<https://teleanke.dk/hvad-kan-man-klage-over/afgoerelser/aftalevilkkaar/afgoerelser-vedroerende-mobil/mobil-identitetstyveri-18-122/>

til det resultat, at klager hæftede for de indgåede aftaler på trods af, at klager svigagtigt var blevet franarret sin NemID-nøgle ved, at en person telefonisk havde kontaktet klager og havde udgivet sig for at være en medarbejder fra skattemyndighederne. Klager, der var en ældre person, havde ikke godtgjort, at der forelå forhold vedrørende klagers personlige forhold, der kunne begrunde, at der var tvivl om, hvorvidt klager var i stand overskue konsekvenserne af sine handlinger. Udlevering af oplysninger om NemID-nøglen til en ukendt 3. mand blev derfor betragtet som uagtsom, hvorefter klager ikke fik medhold og derfor hæftede for de indgåede aftaler.

Nævnet er blevet opmærksom på en straffedom fra Retten i Sønderborg af den 1. februar 2019, hvor NemID-oplysninger blev afluret ved brug af "key-loggere", der var installeret på en lang række offentlige biblioteker, hvorved brugernavn og adgangskode på NemID blev lagret, uden at indehaveren var vidende herom. Såfremt det endvidere var muligt gennem denne logning at opsnappe den pågældendes persons adresse, kunne der bestilles et nyt NemID-nøglekort, der efterfølgende enten kunne fiskes op af eller hentes ved indbrud i den pågældendes postkasse. Nævnet besluttede på baggrund af disse nye oplysninger at hjemvise en række klagesager til fornyet behandling hos de indklagede teleudbydere. Se pkt. 4.1., note 4.

Spørgsmålet i denne type af klager vedrører ofte en vurdering af den udviste uagtsomhed i forhold til opbevaring af NemID-oplysninger, herunder hvor hurtigt en klager bliver opmærksom på, at dennes personlige oplysninger og koder er blevet kompromitteret. Nævnet skal i den forbindelse henlede opmærksomheden på en dom fra Østre Landsret af den 13. september 2019, der behandler uagtsomhedsspørgsmålet i forhold til opbevaring af NemID-nøgleoplysninger (brugernavn, adgangskode og nøglekort) i en kommode. Oplysningerne var blevet misbrugt af den pågældendes daværende samlever. Østre Landsret fandt ikke, at klager havde udvist uagtsomhed ved opbevaring af sine personlige oplysninger på den anførte måde. Nævnet er bekendt med, at Procesbevillingsnævnet den 15. november 2019 har givet appelltilladelse, således at spørgsmålet kan indbringes for Højesteret. Procesbevillingsnævnet har endvidere den 20. februar 2020 givet tilladelse til, at en dom fra Vestre Landsret af 10. december 2019 om en samlevers misbrug af NemID-

oplysninger, hvor Vestre Landsret havde fundet, at der var udvist uagtsomhed ved opbevaringen af oplysningerne, kan indbringes for Højesteret.

Retstilstanden på området for misbrug af NemID adskiller sig fra tilsvarende typer af misbrugssager, hvor der er sket 3. mandsmisbrug af et kreditkort eller igennem f.eks. netbank. Dels er der i lov om betalinger § 100 taget stilling til rækkevidden af hæftelsen, således at hæftelse oftest alene vil kunne omfatte en selvrisiko af begrænset størrelse, og således, at der alene i grovere tilfælde af uhensigtsmæssig omgang med kreditkort og pin-kode m.v. kan gøres hæftelse gældende. Dels er aftaler om benyttelse af netbank-tjenester dækket af den finansielle virksomheds vilkår for brug af netbank, der henviser til lov om betalinger § 100.

Telefonsalg – krav til dokumentation for samtykke til markedsføringstiltag:

I forbindelse med en klage kan det forekomme, at nævnet må tage stilling til, om en aftale er indgået i strid med forbrugeraftalelovens § 4, hvorefter en erhvervsdrivende ikke uden forudgående anmodning herom må rette telefonisk henvendelse til en forbruger med henblik på straks eller senere at indgå en aftale. Endvidere opstår spørgsmålet om, hvorledes de indklagede skal dokumentere, at der foreligger et fyldestgørende samtykke.

I en klagesag, som nævnet har behandlet, havde klager i forbindelse med et tidligere kundeforhold hos samme udbyder afgivet samtykke til, at indklagede måtte kontakte klager telefonisk med henblik på markedsføring. Under et senere kundeforhold mellem de samme parter opstod der en tvist om en aftale, som var indgået på grundlag af en telefonisk henvendelse fra indklagede til klager.

Indklagede fremlagde som dokumentation for, at der var afgivet samtykke til telefonisk markedsføring fra klagers side, en systemudskrift, som ifølge indklagede viste, at klager havde afgivet samtykke i 2016 i forbindelse med det tidligere kundeforhold.

Nævnet fandt ikke, at indklagede på tilstrækkelig vis havde dokumenteret, at der forelå et samtykke. Nævnet fandt således ikke, at det kunne anses for tilstrækkelig dokumentation for, at samtykke var givet, eller for samtykkets indhold at fremlægge en udskrift fra et kundesystem, hvoraf det alene fremgik, at klager havde givet et samtykke og tidspunktet for samtykket. Nævnet bemærkede videre, at et samtykke afgivet under et tidligere kundeforhold efter en konkret vurdering kan bortfalde ved kundeforholdets ophør. Denne sidste del havde nævnet forelagt Forbrugerombudsmanden, der havde erklæret sig enig.

Se afgørelsen her:

<https://teleanke.dk/hvad-kan-man-klage-over/afgoerelser/aftalevilkkaar/afgoerelser-vedroerende-internet/internet-aftaleindgaelse-fortrydelse-haeftelse-18-341/>

Tekniker- og gravesager

Nævnet modtager fortsat mange klager over teknikerbesøg. Der er tale om en svag stigning i antallet, idet klagesager vedrørende teknikerbesøg udgør 17,8 pct. af samtlige klagesager i 2019 imod 16,4 pct. i 2018.

Nævnet har i årets løb behandlet flere klager over udgifter til teknikerbesøg til udbedringer som følge af overgravninger m.v. af kabler m.v.

I flere af disse klager har de indklagede rejst spørgsmålet om nævnets kompetence til at behandle klager af denne type, idet de indklagede har gjort gældende, at der er tale om erstatning uden for kontrakt og et culpaansvar, således at tvisterne falder uden for nævnets kompetence og skal behandles af de almindelige domstole.

I et par af de sager, nævnet har behandlet i 2019, har situationen dog være den, at skaden er sket i et eksisterende kundeforhold og på kabler eller forsyningsledninger, der alene forsynede den enkelte klagers ejendom.

I en konkret klagesag, der ikke er offentliggjort, var situationen den, at klager i forbindelse med reovering af facaden på sin ejendom kom til at beskadige indklagedes splidseboks (fiberkabel), der forsynede ejendommen. Klager fejlmeldte derfor forbindelsen, hvorefter der kom en tekniker ud og foretog en midlertidig udbedring, men samtidig oplyste, at det var nødvendigt at blæse en ny fiber ind til klagers ejendom. Dagen efter konstaterede klager, at der stod 3 mænd og gravede klagers fortov op, for at der kunne blive blæst en

ny fiber ind. Efterfølgende modtog klager en regning på 11.388 kr. for det udførte arbejde. Klager bestred, at han var blevet oplyst om omkostningerne for den udførte udbedring, ligesom klager hævdede, at det havde måttet være muligt at splejse fiberen sammen på det sted, hvor der i forvejen var en samling på fiberen ind til klagers hus. Indklagede fastholdt sit krav over for klager som skadevolder ud fra de almindelige gældende erstatningsretlige principper. Indklagede anførte, at det for så vidt var korrekt, at der eksisterede et kontraktsforhold mellem klager og indklagede, men at dette efter indklagedes opfattelse var uden betydning, idet erstatningskravet, som klagen vedrørte, ikke var opstået i forbindelse med kontraktuelle forhold, men ved et skadegørende indgreb i indklagedes infrastruktur (stikledningen), hvorfor der var tale om erstatning uden for kontrakt.

Nævnet bemærkede, at klager ikke forud for udbedringen var blevet oplyst om de mulige omkostninger for det udførte arbejde. Ved at undlade at oplyse klager om dette havde indklagede frataget klager muligheden for at begrænse sit tab. F.eks. er der også andre muligheder for at modtage bredbånd og tv end gennem fiber. Nævnet lagde i den forbindelse desuden vægt på, at der var tale om en skade på en stikledning til klagers ejendom, der udelukkende forsynede denne ejendom, og at skaden ikke havde medført forsyningsafbrydelse hos andre end klager.

Den konkrete klagesag blev dog afvist fra behandling, idet nævnet fandt, at det ikke uden yderligere bevisførelse kunne fastlægges, i hvilket omfang klager havde været inddraget i udbedringsprocessen, herunder om klager var blevet oplyst om, at udbedring alene ville være nødvendig, såfremt klager ville fortsætte sit abonnement hos indklagede. Nævnet fandt derfor ikke, at det på det foreliggende grundlag kunne vurdere, om indklagede havde krav på erstatning i det af indklagede opgjorte omfang.

Imidlertid synes der ikke at være tvivl om, at nævnet anså sig kompetent til at behandle den pågældende klage, ligesom nævnet ikke fulgte indklagedes synspunkter om, at der i den pågældende situationer var tale om erstatning uden for kontrakt, hvorefter indklagede var berettiget til at foretage fuld genetablering for klagers regning.

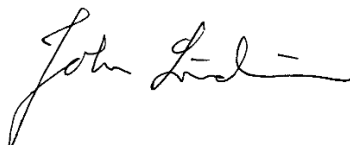
Mobile regningsklager og dataforbrug – udland:

Som det også er omtalt i årsberetningen for 2018, er der fortsat en del mobile regningsklager samt klager over mobilt dataforbrug, selv om den sidstnævnte gruppe er faldet fra 12,8 pct. i 2018 til 5 pct. i 2019.

Ofte går klagerne på forbrug foretaget uden for EU, på krydstogtskibe eller via satellit, ligesom der kan opstå misforståelser vedrørende tilkøb af forskellige pakker vedrørende udlandsforbrug (uden for EU) i bestemte lande.

Endvidere er det i forbindelse med den megen fokus på, at adgangen til EU-roaming er blevet lempet, blevet nemmere at misforstå, at denne adgang ikke omfatter opkald fra Danmark til EU. Nævnet har i 2019 behandlet et par klager med dette tema. Således kan det for en forbruger være nærliggende at tro, at Danmark i den sammenhæng er en del af EU, og at forbrug i EU også omfatter opkald fra Danmark til udlandet. Det er imidlertid ikke tilfældet i denne sammenhæng.

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. 3.1 samt 5.1-5.7.

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

Se fig. 4.3.

3) Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid:

Se pkt. 3.4.

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. 4.4.

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

Se fig. 4.1.

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

Alle afgørelser fra Teleankenævnet i 2019 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 i 2019 deltaget i to møder i TELECOM-NET, et fagligt netværk mellem ADR-instanser på teleområdet. Se omtalen i forordet.

Andet:

I 2019 har sekretariatet besvaret 321 telefoniske henvendelser (563 i 2018).

Derudover har sekretariatet behandlet 7 høringshenvendelser fra offentlige myndigheder i 2019 (3 i 2018).

3. Teleankenævnet i tal 2019

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

| | 2019 | 2018 |
|---|------------|------------|
| Indkomne klager | 407 | 356 |
| Overført fra tidligere år | 190 | 272 |
| I alt til behandling | 597 | 628 |
| <i>Afsluttede klager</i> | | |
| Afsluttet i sekretariatet (ekskl. forlig) | 155 | 127 |
| Forlig/sekretariatet | 65 | 84 |
| Afvist af formanden* | 6 | 14 |
| Afgjort i ankenævnet | 205 | 204 |
| Afvist af ankenævnet | 26 | 9 |
| Sager overført til nyt år | 140 | 190 |

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

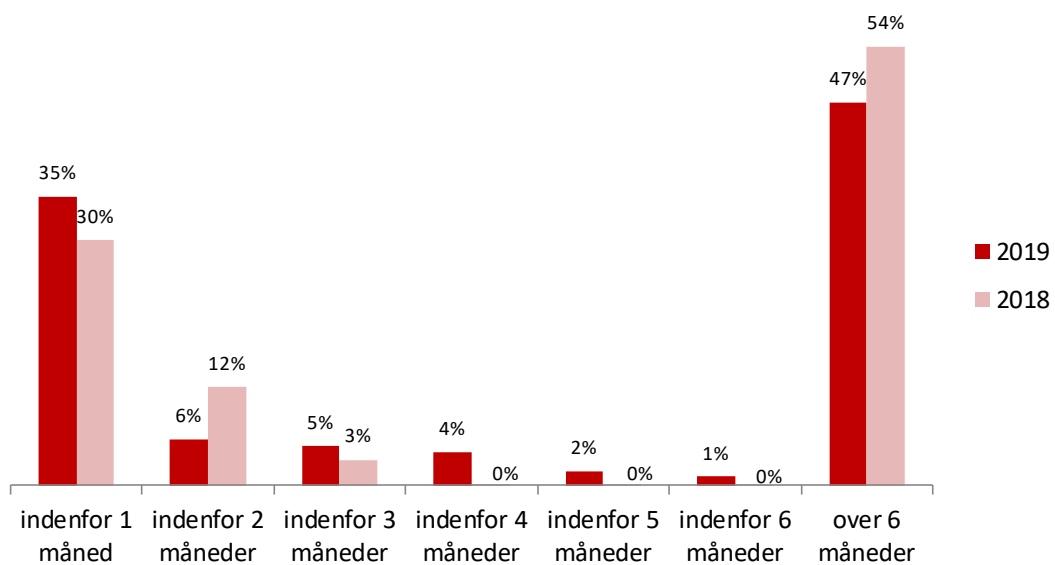
3.2 Overholdelse af 90 dages-fristen, jf. vedtægternes § 20, stk. 1 (Forbrugeraftalelovens §§ 17 og 18)

Samtlige klager behandlet af nævnet i 2019 er blevet afgjort inden for 90 dage fra klagen har været fuldt oplyst. Den gennemsnitlige "90 dages-frist" for 2019 var på 21 dage.

3.3 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.

3.4 Brutto-sagsbehandlingstider i 2019, jf. § 32, stk. 1, nr. 3



Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sager er 170 dage (ca. 5,7 måneder).
I 2018 var sagsbehandlingstiden 204 dage.

4. Afsluttede sager

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

| | 2019 | Procent | 2018 | Procent |
|--|------------|--------------|------------|--------------|
| På nævnsmøde - klager ikke medhold ¹ | 157 | 52,0 | 182 | 58,5 |
| Forlig - sekretariatet ² | 65 | 21,5 | 84 | 27,0 |
| Afvist af formanden ³ | 6 | 2,0 | 14 | 4,5 |
| Afvist af nævnet ³ | 26 | 8,6 | 9 | 2,9 |
| På nævnsmøde - klager medhold ¹ | 21 | 7,0 | 6 | 1,9 |
| På nævnsmøde - klager delvist medhold ¹ | 12 | 4,0 | 6 | 1,9 |
| På nævnsmøde - Hjemvist til teleselskabet ⁴ | 7 | 2,3 | 0 | 0,0 |
| Forlig – nævnet ⁵ | 8 | 2,6 | 10 | 3,2 |
| I alt | 302 | 100,0 | 311 | 100,0 |

4.2 Sager afsluttet af sekretariatet (ekskl. forlig)

| | 2019 | Procent | 2018 | Procent |
|---|------------|--------------|------------|--------------|
| Hjemvist til teleselskabets behandling ⁶ | 57 | 36,8 | 46 | 36,2 |
| Afvist af sekretariatet ⁷ | 45 | 29,0 | 20 | 15,7 |
| Behandlet i sekretariatet ⁸ | 10 | 6,5 | 14 | 11,0 |
| Klage trukket tilbage ⁹ | 33 | 21,3 | 35 | 27,6 |
| Oversendt til anden klageinstans ¹⁰ | 10 | 6,5 | 12 | 9,4 |
| I alt | 155 | 100,0 | 127 | 100,0 |

¹ omfatter sager, der forelægges for og afgøres i ankenævnet.

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

³ 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.

⁴ nævnet har i 2019 truffet beslutning om at hjemvise en række klager vedrørende NemID-misbrug til fornyet behandling hos de indklagede, idet der forelå nye konkrete oplysninger i de pågældende sager. Se omtale i forordet.

⁵ omhandler sager, hvor klager enten før sagen er indbragt for TA, er blevet tilbudt et forlig, som klager afslår og som derfor bortfalder, men som nævnet efterfølgende ophører til afgørelse (ikke yderligere medhold). Eller sager, hvor klager afslår forligstilbud fremset under sagens behandling i TA, som afslås af klager, men som efterfølgende ophøjes til afgørelse i nævnet.

⁶ 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.

⁷ 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.

⁸ skriftlige henvendelser vedrørende en konkret teleudbyder, der afsluttes med en besvarelse fra sekretariatet, f.eks. med en klagevejledning eller en oplysning om gældende regler og praksis.

⁹ omfatter sager, hvor klager selv trækker en formelt indsendt klage tilbage inden ankenævnsbehandling.

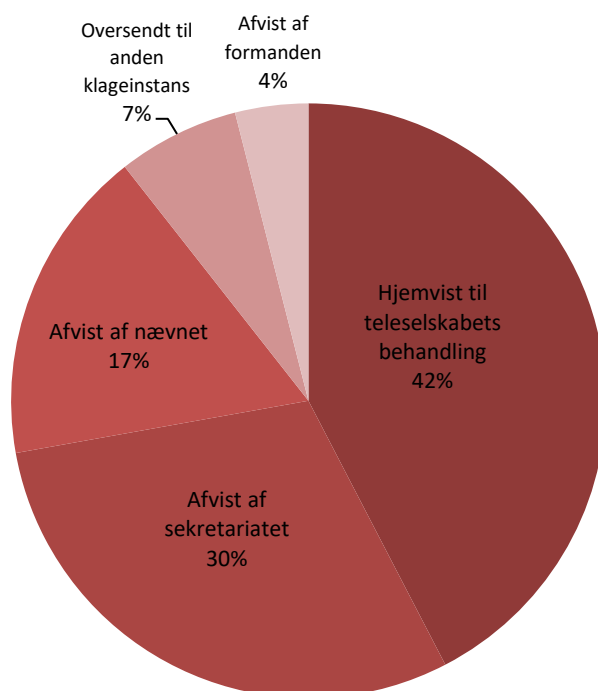
¹⁰ omfatter sager, hvor TA oversender klagen til et andet klageorgan, der har kompetencen til at behandle klagen, f.eks. Center for Klageløsning eller Forsikringsankenævnet.

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

| | 2019 | Procent | 2018 | Procent |
|--|------------|------------|------------|------------|
| Afvist af formanden | 6 | 1,3 | 14 | 3,2 |
| Forlig - sekretariatet | 65 | 14,2 | 84 | 29,2 |
| Hjemvist til teleselskabets behandling | 57 | 12,5 | 46 | 10,5 |
| Afvist af sekretariatet | 45 | 9,8 | 20 | 4,6 |
| Oversendt til anden klageinstans | 10 | 2,2 | 12 | 2,7 |
| Klage trukket tilbage | 33 | 7,2 | 35 | 8,0 |
| Behandlet i sekretariatet | 10 | 2,2 | 14 | 3,2 |
| Indstillet inden forelæggelse for nævnet, jf. § 32, stk. 1, nr. 2 | 226 | 49% | 225 | 51% |

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

Der er i alt afvist 151 sager i 2019 fordelt på følgende afvisningsgrunde:



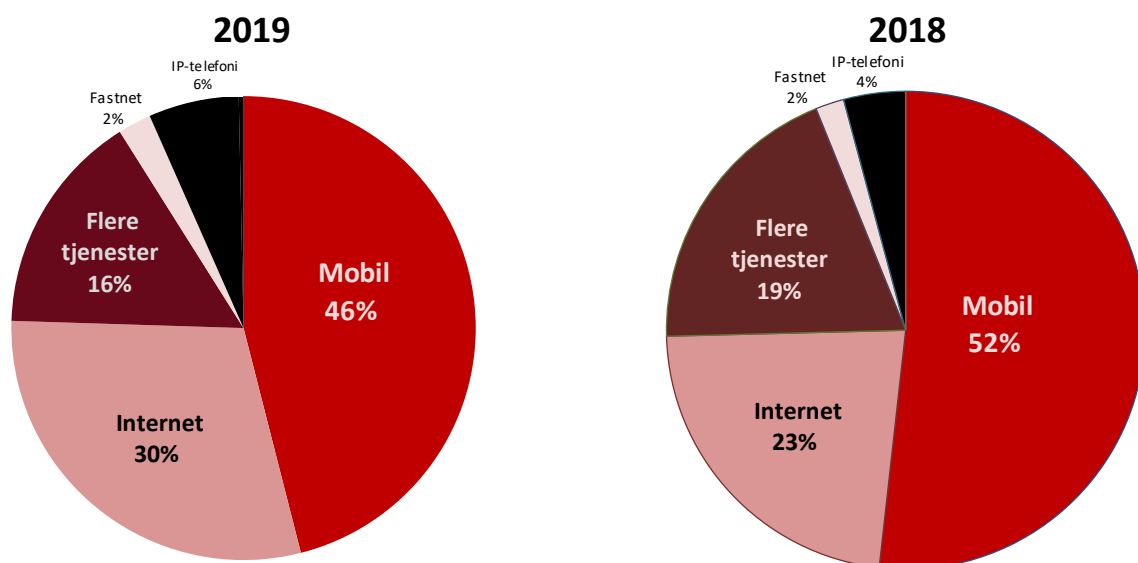
5. Afgjorte nævnssager sager, jf. fig. 4.1. fordelt på tjenestetype og klagegetema

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. 5.1.

I fig. 5.2.-5.7. specificeres afgørelserne mere detaljeret på klagegetemaer. Klagegetemaerne varierer noget efter hvilken tjenestetype, der klages over.

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

| | 2019 | 2018 |
|--------------------|------------|------------|
| Mobil | 139 | 161 |
| Internet | 89 | 71 |
| Flere tjenester | 47 | 60 |
| Fastnet | 7 | 6 |
| IP-telefoni | 19 | 13 |
| Andet | 1 | 0 |
| Antal sager | 302 | 311 |



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

| | 2019 | 2018 |
|--|-------------|-------------|
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår | 29,8% | 28,6% |
| Tekniker | 17,8% | 16,4% |
| Mangler ved det leverede | 10,5% | 10,7% |
| Tredjemands misbrug/identitetstyveri | 9,6% | 5,9% |
| Regningsklage | 7,8% | 10,5% |
| Rykkergebyrer/inkasso/renter | 3,1% | 4,1% |
| Uanmodet levering af tjenesteydelse | 3,1% | 0,9% |
| Manglende effektivering af opsigelse | 2,7% | 5,2% |
| Dataforbrug | 2,3% | 6,6% |
| Fortrydelsesret | 1,9% | 2,3% |
| Forsinket/manglende levering af ydelse | 1,5% | 0,9% |
| EU-roaming | 1,0% | 1,8% |
| Portering mellem selskaber | 1,0% | 1,6% |
| Andre gebyrer | 1,0% | 0,7% |
| Sen fakturering (late billing) | 0,4% | 0,2% |
| Saldokontrol | 0,2% | 0,5% |
| Overdragelse af abonnement | 0,2% | 0,0% |
| Spærring for opkald (90-numre o.lign.) | 0,0% | 0,2% |
| Andet | 5,9% | 3,0% |
| Total | 100% | 100% |

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

| | 2019 | 2018 |
|--|-------------|-------------|
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår | 40,5% | 32,6% |
| Tredjemands misbrug/identitetstyveri | 18,9% | 10,1% |
| Regningsklage | 14,0% | 15,4% |
| Dataforbrug | 5,0% | 12,8% |
| Mangler ved det leverede | 4,1% | 6,2% |
| Rykkergebyrer/inkasso/renter | 4,1% | 4,0% |
| Uanmodet levering af tjenesteydelse | 2,7% | 0,9% |
| Manglende effektivering af opsigelse | 2,3% | 4,8% |
| EU-roaming | 2,3% | 3,5% |
| Portering mellem selskaber | 2,3% | 2,2% |
| Fortrydelsesret | 1,8% | 3,1% |
| Saldokontrol | 0,5% | 0,9% |
| Forsinket/manglende levering af ydelse | 0,5% | 0,9% |
| Andre gebyrer | 0,5% | 0,4% |
| Sen fakturering (late billing) | 0,5% | 0,4% |
| Spærring for opkald (90-numre o.lign.) | 0,0% | 0,4% |
| Andet | 0,5% | 1,8% |
| Total | 100% | 100% |

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

| | 2019 | 2018 |
|--|------------|-------------|
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår | 27,4% | 25,8% |
| Mangler ved det leverede | 13,7% | 15,5% |
| Tredjemands misbrug/identitetstyveri | 5,5% | 3,1% |
| Uanmodet levering af tjenesteydelse | 5,5% | 2,1% |
| Forsinket/manglende levering af ydelse | 4,1% | 1,0% |
| Rykkergebyrer/inkasso/renter | 2,7% | 3,1% |
| Fortrydelsesret | 2,7% | 2,1% |
| Manglende effektivering af opsigelse | 1,4% | 7,2% |
| Andre gebyrer | 1,4% | 1,0% |
| Overdragelse af abonnement | 1,4% | 0,0% |
| Tekniker | 2,7% | 29,9% |
| Regningsklage | 0,0% | 5,2% |
| Portering mellem selskaber | 0,0% | 2,1% |
| Andet | 2,7% | 2,1% |
| Total | 71% | 100% |

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

| | 2019 | 2018 |
|--|-------------|-------------|
| Tekniker | 40,3% | 40,2% |
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår | 21,8% | 19,6% |
| Mangler ved det leverede | 20,2% | 15,2% |
| Manglende effektivering af opsigelse | 4,2% | 5,4% |
| Rykkergebyrer/inkasso/renter | 3,4% | 6,5% |
| Uanmodet levering af tjenesteydelse | 2,5% | 0,0% |
| Fortrydelsesret | 1,7% | 1,1% |
| Forsinket/manglende levering af ydelse | 1,7% | 1,1% |
| Regningsklage | 0,8% | 5,4% |
| Andre gebyrer | 0,8% | 1,1% |
| Andet | 2,5% | 4,3% |
| Total | 100% | 100% |

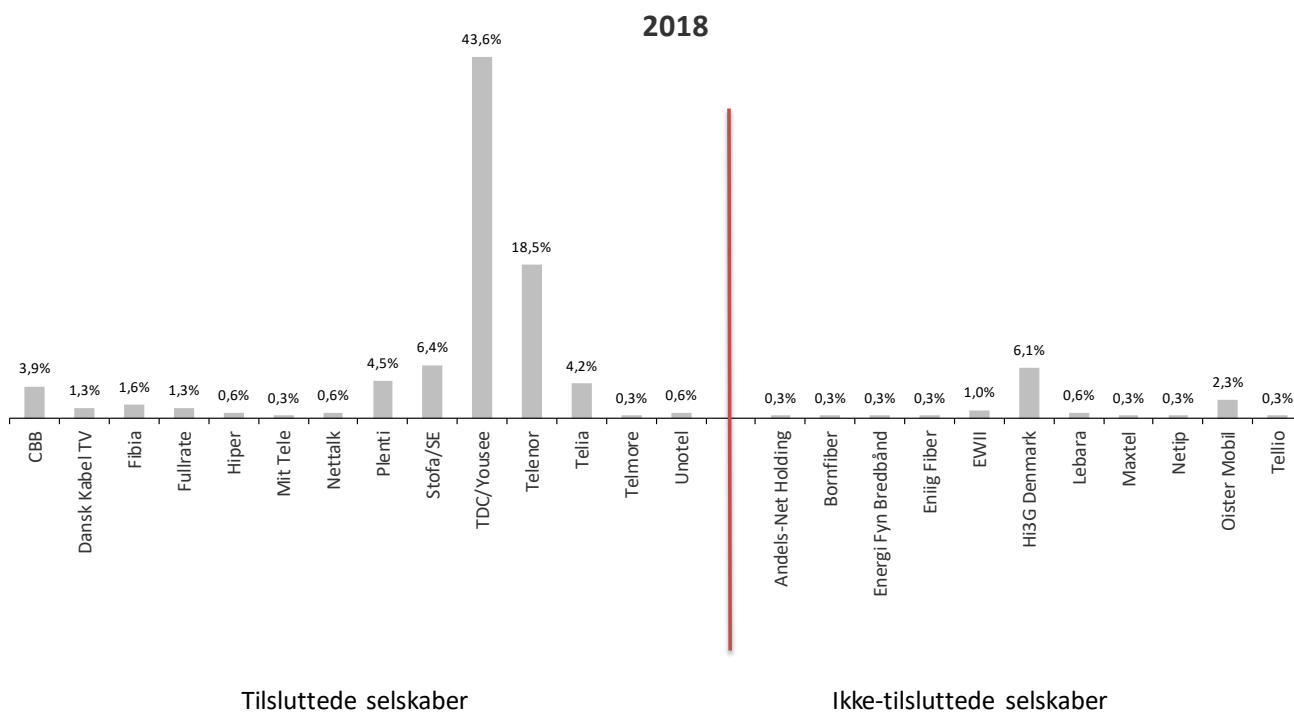
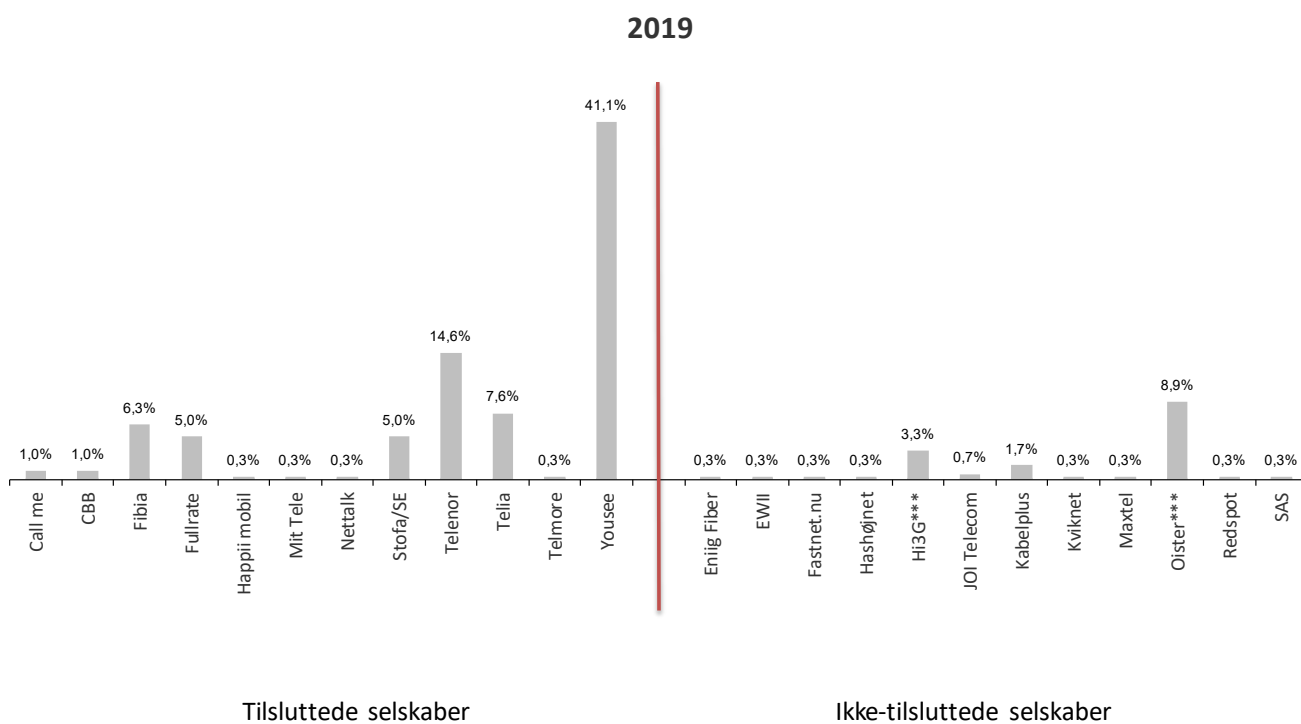
5.6 Fastnet-sager fordelt på klagetema, jf. § 32, stk. 1, nr. 1

| | 2019 | 2018 |
|--|-------------|-------------|
| Tekniker | 33,3% | 42,9% |
| Regningsklage | 33,3% | 0,0% |
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår | 11,1% | 28,6% |
| Sen fakturering (late billing) | 11,1% | 0,0% |
| Andet | 11,1% | 28,6% |
| Total | 100% | 100% |

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

| | 2019 | 2018 |
|--|-------------|-------------|
| Tekniker | 27,6% | 17,6% |
| Mangler ved det leverede | 24,1% | 23,5% |
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår | 13,8% | 41,2% |
| Regningsklage | 6,9% | 5,9% |
| Uanmodet levering af tjenesteydelse | 6,9% | 0,0% |
| Andre gebyrer | 6,9% | 0,0% |
| Forsinket/manglende levering af ydelser | 3,4% | 0,0% |
| Fortrydelsesret | 3,4% | 0,0% |
| Manglende effektivering af opsigelse | 3,4% | 0,0% |
| Sen fakturering (late billing) | 0,0% | 5,9% |
| Andet | 3,4% | 5,9% |
| Total | 100% | 100% |

6. Afgjorte sager fordelt på teleudbydere



***: Som følge af, at Hi3G Denmark og Oister Mobil i 2. halvår af 2019 er blevet medlem af Teleindustrien i Danmark (TI) er de, jf. vedtægternes § 1, stk. 2, automatisk tilsluttet Teleankenævnet pr. indmeldelsesdatoen.

Teleselskabernes markedsandele nedenfor er hentet fra Energistyrelsens "Telestatistik – 1. halvår 2019"¹¹.

Der er ikke anført markedsandele for teleselskaber, hvis disse ikke fremgår af Energistyrelsens statistikker. Disse er derfor udskilt under "Øvrige".

6.1 Teleudbydernes andel i sager vedr. mobil¹²

| <i>Hovedselskab m/evt. under- brands</i> | <i>Antal sager</i> | <i>%</i> | Antal sager | % | Selskabernes markedsandel |
|--|------------------------|----------|-------------------------------|--------------|--------------------------------------|
| | | | <i>pr. hovedsel- skab</i> | | |
| HI3G Denmark ApS | | | 31 | 22,8% | 16,5% |
| 3 | 5 | 3,7% | | | |
| <i>Oister</i> | 26 | 19,1% | | | |
| TDC A/S | | | 40 | 29,4% | 38,9% |
| Fullrate | 9 | 6,6% | | | |
| Happii mobil | 1 | 0,7% | | | |
| Nettalk | 1 | 0,7% | | | |
| Telmore | 1 | 0,7% | | | |
| YouSee | 28 | 20,6% | | | |
| Telenor A/S | | | 41 | 30,1% | 19,7% |
| CBB | 3 | 2,2% | | | |
| Telenor | 38 | 27,9% | | | |
| Telia A/S | | | 24 | 17,6% | 15,6% |
| Telia A/S | 21 | | | | |
| Call me | 3 | | | | |
| Øvrige | | | | | |
| Fibia | | | 1 | 0,7% | |
| Joi telecom | | | 2 | 1,5% | |
| Hovedtotal | | | 136 | 100% | |

¹¹ <https://ens.dk/ansvarsomraader/telepolitik/tal-paa-teleomraadet>

¹² Markedsandele er hentet i Tabel 0.a (Mobilabonnemeter i alt fordelt pr. selskab 2018-2019)

6.2 Teleudbydernes andel i sager vedr. internet¹³

| Hovedselskab m/evt. under- brands | Antal sager | | Antal sager pr. hovedsel- skab | % | Selskabernes markedsandel |
|--------------------------------------|----------------|-------|---|-------------|------------------------------|
| | Antal sager | % | | | |
| Eniig | | | 1 | 1,1% | 4,6% |
| Fibia | | | 9 | 10,1% | 5,5% |
| Stofa/SE | | | 7 | 7,9% | 13,3% |
| TDC A/S | | | 59 | 66,3% | 45,4% |
| Fullrate | 3 | 3,4% | | | |
| YouSee | 56 | 62,9% | | | |
| Øvrige | | | | | |
| EWII | | | 1 | 1,1% | |
| HI3G Denmark ApS | | | 3 | 3,4% | |
| Kabelplus | | | 4 | 4,5% | |
| Kviknet.dk | | | 1 | 1,1% | |
| SAS | | | 1 | 1,1% | |
| Telenor | | | 3 | 3,4% | |
| Hovedtotal | | | 89 | 100% | |

6.3 Teleudbydernes andel i sager vedr. flere tjenester¹⁴

| Hovedselskab m/evt. under- brands | Antal sager | | Antal sager pr. hovedsel- skab | % | Selskabernes markedsandel |
|--------------------------------------|----------------|-------|---|-------------|------------------------------|
| | Antal sager | % | | | |
| Fibia P/S | | | 2 | 4,3% | |
| Hashøjnet | | | 1 | 2,1% | |
| HI3G Denmark ApS | | | 3 | 6,4% | |
| 3 | 2 | 1,5% | | | |
| Oister | 1 | 0,7% | | | |
| Kabelplus | | | 1 | 2,1% | |
| Stofa/SE | | | 5 | 10,6% | |
| TDC | | | 30 | 63,8% | |
| Fullrate | 3 | 6,4% | | | |
| YouSee | 27 | 57,4% | | | |
| Telenor | | | 2 | 4,3% | |
| Telia | | | 3 | 6,4% | |
| Mit Tele | 1 | 2,1% | | | |
| Telia | 2 | 4,3% | | | |
| Hovedtotal | | | 47 | 100% | |

¹³ Markedsandele er hentet i Tabel 4.a (Bredbåndsabonnementer fordelt på selskab 2018-2019)

¹⁴ Der opgøres ikke markedsandele specifikt på denne gruppe sager

6.4 Teleudbydernes andel i sager vedr. fastnet¹⁵

| | Antal sager | % | Selskabernes markedsandel |
|-------------------|-------------|-------------|---------------------------|
| Stofa/SE | 1 | 16,7% | 6,2% |
| Yousee (TDC A/S) | 5 | 83,3% | 54,2% |
| Øvrige | | | |
| Telenor | 1 | 16,7% | |
| Hovedtotal | 6 | 100% | |

6.5 Teleudbydernes andel i sager vedr. IP-telefoni¹⁶

| Hovedselskab m/evt. underbrands | Antal sager | % | Antal sager pr. hovedselskab | % | Selskabernes markedsandel |
|---------------------------------|-------------|---|------------------------------|-------------|---------------------------|
| Stofa/SE | | | 2 | 20,0% | 10,1% |
| Yousee (TDC A/S) | | | 8 | 80,0% | 38,5% |
| Øvrige | | | | | |
| Fastnet.nu | | | 1 | 10,0% | |
| Fibia | | | 6 | 60,0% | |
| Maxtel | | | 1 | 10,0% | |
| Redspot | | | 1 | 10,0% | |
| Hovedtotal | | | 10 | 100% | |

¹⁵ Markedsandele er hentet i Tabel 1.a (Abonnementer fordelt på selskab 2018-2019)

¹⁶ Markedsandele er hentet i Tabel 7.a (IP-telefoni - Abonnementer fordelt på selskab 2018-2019)

6.6 Afgjorte sager fordelt på teleudbydere

| 2019 | Afsluttede klager 2019 | Heraf indkommet tidligere år | Indkomne klager 2019 | Afvist af formanden | Afvist af nævnet | Afvist af sekretariatet | Behandlet af sekretariatet | På nævnsmøde - klager delvist medhold | Forlig - sekretariatet | Forlig - nævnet | Hjemvist til teleselskabet | På nævnsmøde - klager ikke medhold | Klage trukket tilbage | På nævnsmøde - klager medhold | Oversendt til anden instans |
|-----------------------------------|------------------------|------------------------------|----------------------|---------------------|------------------|-------------------------|----------------------------|---------------------------------------|------------------------|-----------------|----------------------------|------------------------------------|-----------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| %-vis fordeling af afgørelser | - | - | - | 1,3 | 5,7 | 9,8 | 2,2 | 2,6 | 14,2 | 1,8 | 14,0 | 34,4 | 7,2 | 4,6 | 2,2 |
| Tilsluttede selskaber | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fibia | 25 | 13 | 25 | | 3 | 2 | 1 | 1 | | 1 | 3 | 8 | | 6 | |
| Stofa/SE-koncernen | 18 | 8 | 18 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 10 | 2 | 3 | 0 |
| Boxer | 0 | | 1 | | | | | | | | | | | | |
| Stofa/SE | 18 | 8 | 17 | | | 1 | | 1 | | | 1 | 10 | 2 | 3 | |
| TDC-koncernen | 204 | 68 | 196 | 3 | 5 | 20 | 2 | 4 | 37 | 6 | 18 | 78 | 17 | 9 | 5 |
| Fullrate | 23 | 6 | 21 | 1 | | | 1 | 1 | 6 | | 5 | 4 | 2 | 3 | |
| Happii | 1 | | 1 | | | | | | | | | | | 1 | |
| Hiper | 0 | | 1 | | | | | | | | | | | | |
| Nettalk | 1 | | 1 | | | | | | 1 | | | | | | |
| OK Mobil | 1 | | 1 | | | | | | | | | | 1 | | |
| Telmore | 6 | 1 | 5 | | | | 1 | | | | 2 | 1 | 2 | | |
| Yousee | 172 | 61 | 166 | 2 | 5 | 20 | | 3 | 30 | 6 | 11 | 73 | 12 | 5 | 5 |
| Telenor-koncernen | 76 | 30 | 72 | 3 | 5 | 9 | 3 | 0 | 11 | 1 | 17 | 21 | 5 | 0 | 1 |
| Telenor | 70 | 28 | 67 | 3 | 5 | 9 | 2 | | 10 | 1 | 16 | 19 | 5 | | |
| Canal Digital | 1 | | 1 | | | | | | | | | | | | 1 |
| CBB | 5 | 2 | 4 | | | | 1 | | 1 | | 1 | 2 | | | |
| Telia-koncernen | 41 | 20 | 35 | 0 | 7 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 9 | 20 | 1 | 0 | 0 |
| Telia | 35 | 19 | 29 | | 6 | 2 | 1 | | | | 8 | 17 | 1 | | |
| Call me | 4 | 1 | 4 | | | 1 | | | | | | 3 | | | |
| Mit Tele | 2 | | 2 | | 1 | | | | | | 1 | | | | |
| 3-koncernen** | 60 | 31 | 33 | 0 | 1 | 6 | 0 | 5 | 16 | 0 | 12 | 14 | 5 | 1 | 0 |
| Hi3G | 24 | 8 | 17 | | 1 | 5 | | 2 | 1 | | 5 | 6 | 4 | | |
| Oister | 36 | 23 | 16 | | | 1 | | 3 | 15 | | 7 | 8 | 1 | 1 | |
| Ikke-tilsluttede selskaber | | | | | | | | | | | | | | | |
| Andels-Net | 0 | | 1 | | | | | | | | | | | | |
| Blue Energy | 1 | | 1 | | | | | | | | 1 | | | | |
| Bolignet | 2 | | 2 | | | | | | | | | | 2 | | |
| Eniig Fiber | 2 | 1 | 2 | | | | 1 | | | | | 1 | | | |
| EWII | 1 | | 1 | | | | | | | | | 1 | | | |
| Fastnet.nu | 1 | 1 | 0 | | | | | | | | | | | 1 | |
| Fastspeed | 0 | | 1 | | | | | | | | | | | | |
| Hallo | 0 | | 1 | | | | | | | | | | | | |
| Hashøjnet | 1 | 1 | 0 | | | | | | | | | 1 | | | |
| JOI Telecom | 2 | | 2 | | | | | | | | | 2 | | | |
| Kabelplus | 5 | 5 | 0 | | 5 | | | | | | | | | | |
| Korsør Antenneselskab | 0 | | 1 | | | | | | | | | | | | |
| Kviknet | 2 | 1 | 1 | | | | | | | | 1 | 1 | | | |
| Lycamobile | 2 | | 2 | | | | 1 | | | | 1 | | | | |
| Maxtel | 1 | 1 | 0 | | | | | | | | | | | 1 | |
| Redspot | 1 | | 1 | | | | | 1 | | | | | | | |
| SAS | 1 | | 1 | | | | | | 1 | | | | | | |
| Velkommen A/S | 1 | | 2 | | | | | | | | 1 | | | | |
| Viasat | 1 | | 1 | | | | | | | | | | | | 1 |
| Ikke oplyst/ikke teleselskab | 9 | | 8 | | | 4 | 1 | | | | | | 1 | | 3 |
| Total | 457 | 180 | 407 | 6 | 26 | 45 | 10 | 12 | 65 | 8 | 64 | 157 | 33 | 21 | 10 |

** : Som følge af, at Hi3G Denmark og Oister Mobil i 2. halvår af 2019 er blevet medlem af Teleindustrien i Danmark (TI) er de, jf. vedtægternes § 1, stk. 2, automatisk tilsluttet Teleankenævnet pr. indmeldelsesdatoen.

6.7 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 af 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 19 % af de afgjorte nævnssager har udbyderen ikke givet tilstrækkelig klagevejledning til slutbrugeren. I 2018 var dette tal 18 %.

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

| Teleselskab | Antal afgjorte sager, fig. 6 | Sager uden klagevejledning | %-vis andel af afgjorte sager, hvori der ikke er givet klagevejledning til kunden |
|--------------|------------------------------|----------------------------|---|
| EWII | 1 | 1 | 100% |
| Fastnet.nu | 1 | 1 | 100% |
| Happii mobil | 1 | 1 | 100% |
| JOI Telecom | 2 | 2 | 100% |
| Kviknet | 1 | 1 | 100% |
| Maxtel | 1 | 1 | 100% |
| Redspot | 1 | 1 | 100% |
| SAS | 1 | 1 | 100% |
| Oister | 27 | 18 | 67% |
| Hi3G | 10 | 6 | 60% |
| CBB | 3 | 1 | 33% |
| Fibia | 19 | 4 | 21% |
| Kabelplus | 5 | 1 | 20% |
| Stofa/SE | 15 | 3 | 20% |
| Telenor | 44 | 7 | 16% |
| Fullrate | 15 | 2 | 13% |
| Yousee | 124 | 7 | 6% |
| Call me | 3 | 0 | 0% |
| Eniig Fiber | 1 | 0 | 0% |
| Hashøjnet | 1 | 0 | 0% |
| Mit Tele | 1 | 0 | 0% |
| Nettalk | 1 | 0 | 0% |
| Telia | 23 | 0 | 0% |
| Telmore | 1 | 0 | 0% |
| | 302 | 58 | 19% |