



TELE
ANKENÆVNET

godkendt
forbrugerklagenævn

2020

1. Teleankenævnet i 2020 – formandens beretning

1.1. Indledning:

Teleankenævnets virke i 2020 har som resten af samfundet været under indflydelse af den verdensomspændende pandemi med Covid-19, der ramte i marts 2020.

Således blev der alene afviklet to fysiske møder i januar og februar 2020, før landet lukkede ned.

Det har tidligere været nævnets praksis at afvikle fysiske møder, idet der fra både nævnsmedlemmer og formand har været sat stor pris på, at forhandlingerne har kunnet finde sted i det fysiske rum, hvor der kan opstå muligheder for konstruktive drøftelser af såvel formelle løsningsmuligheder som uformelle spørgsmål, hvilket forudsætter en høj grad af kendskab til hinanden samt tillid mellem parterne. Denne mødeform hænger ofte sammen med, at parterne sidder i samme rum.

Imidlertid blev 2020 året, hvor nævnets møder næsten alle blev afviklet 100 pct. digitalt.

Efter pressemødet i Statsministeriet den 11. marts 2020 blev nævnets møde den 12. marts 2020 i samråd mellem formand og sekretariatschef aflyst og afviklet på skriftligt grundlag.

Der var måske som følge af den på det tidspunkt ganske ekstraordinære situation med nedlukning og henstilling om i vidt omfang at arbejde hjemme en lille forventning om, at forholdene ville normalisere sig inden for en rimelig tid og måske efter sommerferien.

Efter sommerferien forsøgte sekretariatet at gøre lidt status med hensyn til muligheden for at vende tilbage til fysiske møder, men det viste sig hurtigt, at tingene igen gik i den forkerte retning. Nævnsmøderne resten af 2020 og ind til videre i 2021 er således blevet afviklet på Teams.

På samme måde blev sekretariatets arbejde i vidt omfang omlagt til hjemmearbejde. Takket være nævnets digitale sagshåndteringssystem og det digitale telefonsystem kunne arbejdet stort set fra den ene dag til den anden omlægges til hjemmearbejde, uden at nævnets brugere har bemærket en forskel.

Pandemien har således ikke nævneværdigt påvirket nævnets drift.

Ved årets begyndelse blev 103¹ klagesager overført fra tidligere år. I årets løb modtog nævnet 345 klagesager². Der har således i 2020 været i alt 485 klagesager til behandling³, og der er samlet behandlet 382 klagesager.

Nævnet har afholdt 13 nævnsmøder, heraf et enkelt alene på skriftligt grundlag, og har haft 206 klagesager til afgørelse i nævnet⁴.

Antallet af modtagne klager er faldet cirka 15 pct. i forhold til 2019, hvor antallet af modtagne klager i forhold til 2018 var steget cirka 13 pct.

¹ 140 i 2019

² 407 i 2019

³ 597 i 2019

⁴ 237 i 2019

2020 har på mange måder været et atypisk år for så vidt angår de modtagne klagesager. Således har antallet af modtagne klager i de perioder, hvor der har været vidstrakt nedlukning af samfundet, været lavere end normalt (marts-juni og november-december), hvorimod der er kommet et noget større antal klager ind i sommerferieperioden (juli-august), end der sædvanligvis gør om sommeren. Hvorvidt der er sammenhæng mellem klageantallet og usikkerhed og mindre generel aktivitet som følge af den nedlukning af samfundet, der har været i perioder, er naturligvis ikke dokumenteret, men tendensen har været påfaldende.

Se i øvrigt nedenfor vedrørende klagetemaer med mulig relation til Covid-19 under pkt. 1.4.9.

1.2. Sagsbehandlingstiden:

Den gennemsnitlige bruttosagsbehandlingstid (dvs. fra en sag oprettes ved første henvendelse, til den afsluttes) for alle sager i 2020 var 117 dage⁵.

Bruttosagsbehandlingstiden (dvs. fra sagen oprettes ved første henvendelse, til den afsluttes) som nævnt ovenfor på 117 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.

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 2020 i gennemsnit gået 20 dage⁶.

1.3. Dansk Klagenævnskonference 2020:

Den 23. september 2020 var Forbruger Europa og Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vært for Dansk Klagenævnskonference 2020, hvor teleområdet var repræsenteret af vicedirektør Vagn Jelsø, Forbrugerrådet TÆNK, direktør Jakob Willer, Teleindustrien i Danmark og sekretariatschef Nina Lester, Teleankenævnet. Endvidere var VD Mattias Grafström, Telekområdgivarna i Stockholm med på et link med et oplæg om, hvorledes forbrugerklager på teleområdet håndteres i Sverige⁷.

I forhold til den bekymring, der blev udtrykt i Teleankenævnets årsberetning for 2019 vedrørende brugen af den viden og erfaring, der opsamles i de godkendte ankenævn, og de manglende kommunikationsveje til myndighedernes forbrugerpolitiske dagsorden var det derfor glædeligt, at både direktør Jakob Hald, Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, og vicedirektør Mette Rose Skaksen, samme sted, i forbindelse med konferencen udtrykte sig positivt om ankenævnenes værdiskabende egenskaber i forhold til at medvirke til at sikre velfungerende og tillidsvækkende forbrugermarkeder.

Fra Teleankenævnets side ses der frem til, at udveksling af viden om relevante forbrugerretlige emner mellem ankenævnene og myndighederne finder en form, ligesom nævnet gerne bidrager til dette arbejde, hvilket er en naturlig konsekvens af den forpligtelse, nævnet har til løbende at identificere systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende, herunder at komme med anbefalinger til, hvordan sådanne problemer kan undgås eller løses jf. Teleankenævnets vedtægter § 32 og bekendtgørelse om godkendelse af private tvistløsningsorganer (Bek.nr. 1151 30/09/2015) § 37, stk. 1, nr. 4.

⁵ 170 dage 2019

⁶ 21 dage i 2019

⁷ Se <https://telekomradgivarna.se/>

1.4. Beretning vedrørende udvalgte emner fra 2020:

I det følgende omtales udvalgte problemstillinger, som nævnet har beskæftiget sig med i løbet af 2020, ligesom der følges op på udvalgte emner, der har været omtalt i tidligere årsberetninger. Emnerne er udvalgt ud fra en vurdering af, hvad der må antages at have en mere generel interesse. For så vidt angår nævnets øvrige arbejde henvises til de vedhæftede statistikker.

1.4.1. Kollektivt organiserede leverandører:

I årsberetningen for 2019 omtalte Teleankenævnet spørgsmålet om kollektivt organiserede leverandører som f.eks. antenneforeninger og det forhold, at slutbrugeren/forbrugeren ikke på forhånd har gjort sig klart, at den særlige organisatoriske indretning af denne type af leverandører måske stiller forbrugerne anderledes og muligvis ringere med hensyn til at få en klage behandlet.

Også i 2020 har Teleankenævnet behandlet klager over denne type leverandør, der har været organiserede i forskellige typer af sammenslutninger (forening, A.m.b.a. og ApS). De behandlede klager viser bl.a., at der i hver enkelt sag bør foretages en konkret vurdering af leverandørens juridiske grundlag og organisation, og at forbrugerne ikke altid selv er klar over, hvordan de er stillet, og hvorledes det kollektive element hos leverandøren er indrettet og kan bruges. Sidstnævnte har således i en klagesag ført til afvisning fra nævnets behandling⁸. I det hele er området komplekst med mange modsatrettede hensyn. Der synes imidlertid at tegne sig et billede af, at i det omfang en kollektivt organiseret leverandør påtager sig at håndhæve slutbrugerrettigheder over for en forbruger (f.eks. afbrydelse og lukning af tjenesten, varsling af ændring af vilkår og klagehåndtering), bør indsigelser og klager kunne behandles af en relevante ADR-instans som f.eks. Teleankenævnet, jf. princippet i artikel 25 i Europæisk Kodeks for Elektronisk Kommunikation⁹.

1.4.2. Hastighedsmålinger:

I forbindelse med klager over mangler ved en bredbånds- eller fiberforbindelse indgår hastighedsmålinger på forskellige online hastighedsmålingsværktøjer ofte som dokumentation eller diagnoseværktøj for at afklare, hvorvidt ydelsen er mangelfuld, og hvorvidt der er anledning til, at der skal aftales et teknikerbesøg.

I en konkret sag¹⁰ havde det indklagede selskab som led i en afklaring af, hvorvidt der forelå en mangel, vejledt klager i, hvorledes klager selv kunne foretage en måling af hastigheden. Klager valgte at foretage en måling på et andet online måleredskab og målte ad flere omgange en lavere hastighed end den aftalte. Indklagede afviste imidlertid de af klager foretagne hastighedstest, idet målingerne ikke var foretaget på den af indklagede anviste måde. Indklagede stillede bl.a. krav om, at testen skulle foretages fra PC eller en Mac, og at målingen skulle foretages på en speciel app (Speedtest).

Klager henholdt sig til den dokumentation, han havde fremlagt på grundlag af tests foretaget på forskellige hastighedsmålingsredskaber (it-borger.dk og Fastspeed Speedtest).

Da klager imidlertid havde afvist at teste hastigheden på den af indklagede anviste måde, fandt nævnet ikke, at klager havde dokumenteret, at der forelå en mangel ved den leverede ydelse, hvorfor klager ikke fik medhold i, at leverancen af ydelsen led af en mangel.

⁸ J.nr. 19-424

⁹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018L1972&from=EN>

¹⁰ J.nr. 20-229

I en anden konkret klagesag¹¹ havde klager problemer med internethastigheden. Da klager henvendte sig til indklagede angående problemerne med internethastigheden, blev klager i først omgang vejledt i, hvordan han selv kunne foretage en måling af hastigheden. Indklagede sendte en vejledning til klager. Klager blev samtidigt oplyst om, at hvis indklagede sendte en tekniker til klager for at finde fejlårsagen, skulle klager selv betale for teknikerbesøget, såfremt fejlen var selvfor- skyldt eller skyldtes klagers eget udstyr.

Klager foretog tre hastighedsmålinger, som viste en hastighed på omkring 100/100 Mbit/s, hvilket var langt lavere end den hastighed, som klager havde krav på i henhold til abonnementsaftalen med indklagede. Klager brugte den speedtest-app, som indklagede havde anbefalet. Klager sendte resultatet af testene til indklagede og oplyste, at han foretog hastighedsmålingerne præcis som beskrevet på indklagedes hjemmeside. Klager fremsatte samtidig et krav om delvis tilbagebetaling af abonnementsydelse for den periode, hvor klager ikke havde fået en internethastighed på 300/300 Mbit.

Der blev efterfølgende aftalt med klager, at indklagede ville sende en tekniker for at løse problemet. Der kom en tekniker på klager adresse, som foretog tre tests af hastigheden. Alle tre målinger viste en hastighed over 300/300 Mbit/s.

Klager blev efterfølgende opkrævet 650 kr. for teknikerbesøget under henvisning til, at der ikke var tale om en fejl i indklagedes forbindelse, og at det var klagers udstyr, der ikke kunne måle hastigheden.

Nævnet fandt ikke grundlag for at tilsidesætte de af indklagedes tekniker foretagne hastighedsmålinger. Nævnet fandt det endvidere godtgjort, at indklagedes hastighedsmålinger viste den reelle hastighed leveret frem til klagers nettermineringspunkt, hvilket er det afgørende for, om der leveres kontraktsmæssigt.

Nævnet bemærkede i den første af de omtalte sager, at måling af hastighed kan afhænge af flere forhold, f.eks. det udstyr, som hastigheden måles på, eller om hastigheden måles på en trådløs eller kablet forbindelse. Der kan således opstå det forhold, at indklagede og klager ikke måler den samme hastighed, fordi testen ikke udføres på samme måde eller på samme udstyr. Hvis parterne taler forbi hinanden i denne proces, kan det føre til unødige klager og skuffelser for forbrugerne. En test foretaget direkte fra en forbrugers pc-udstyr vil sjældent kunne anvendes til direkte vurdering af, om der leveres den aftalte hastighed.

1.4.3. Udlandsforbrug:

Også i 2020 har nævnet behandlet klager over forbrug i udlandet (uden for EU) eller opkald til udlandet (uden for EU), og der kan være tale om betydelige ekstraregninger, hvis forbrugeren ikke nøje sætter sig ind i vilkår og priser ikke kun på forhånd, men også løbende.

Klager havde et mobilabonnement hos indklagede, som klagers søn benyttede. Klagers søn rejste til USA i 3 uger. Forud for rejsen bestilte klager et tillægsabonnement (Rejsedata World) på indklagedes selvbetjeningside. Klagers søn modtog under opholdet i USA en SMS fra indklagede om, at hans forbrug oversteg 2.000 kr. Klager var af den opfattelse, at tillægsabonnementet dækkede både tale, SMS og data i USA.

¹¹ J.nr. 19-306

Nævnet fandt¹², at klager hæftede for forbruget, som ikke var omfattet af abonnementet. Det var nævnets opfattelse, at det fremgik tydeligt af ordrebekræftelsen, at tillægsaftalen alene vedrørte mobildata.

Klager i en anden sag havde 3 mobilabonnementer hos indklagede, som indeholdt 'Roaming Europa Plus' (senere ændret til 'Roaming world') og '2 timers tale til 54 lande'. Forud for et længere ophold i USA havde klager henvendt sig til indklagede for at opsigte mobilabonnementerne eller sætte disse på pause. Ifølge klager blev han af indklagedes kundefrådgiver oplyst om, at det ikke var nødvendigt at sætte abonnementerne på pause, da klager fortsat kunne benytte abonnementerne og ringe til/fra 48 lande inkl. USA. Klager ringede under ferien til Færøerne og Holland, hvilket klager efterfølgende blev faktureret for. Klager krævede det opkrævede forbrug krediteret under henvisning til den rådgivning, klager havde modtaget fra indklagedes medarbejder forud for rejsen.

Nævnet fandt¹³, at klager hæftede for forbruget, som ikke var omfattet af abonnementet. Det var nævnets opfattelse, at det med tilstrækkelig tydelighed fremgik af ordrebekræftelsen, indklagedes vilkår samt de tilsendte sms'er, at roamingforbrug fra USA til andre EU-lande end Danmark ikke var omfattet af det inkluderede forbrug.

Mange teleudbydere udbyder pakker med udlandsforbrug til bestemte lande uden for EU, der uden en aftalt fast lav pris stadig kan være forholdsvis bekosteligt. Såfremt man derfor har behov for telefoni til en specifik destination i udlandet, kan det økonomisk sandsynligvis betale sig for forbrugerne at undersøge muligheden for at indgå en aftale om en pakke med udlandstelefoni til bestemte lande, hvis det er muligt.

Nævnet har i 2020 behandlet flere klager¹⁴ om varsling af ændringer i en sådan pakke, hvor den indklagede havde varslet ændring fra oprindeligt "5 timer tale til 110" lande til "5 timers tale og 50 sms-beskeder til 54 lande".

På baggrund af de klager som nævnet har behandlet, synes forbrugsmønsteret for den enkelte forbruger ofte at være koncentreret til et enkelt land. Klagerne opstod som følge af, at forbrugerne ikke bemærkede, at "deres" land var gledet ud af pakken, og først opdagede dette i forbindelse med modtagelsen af meget store regninger – op til 8.000 kr. – for udlandsforbrug. Klagetemaet i de konkrete klager var således, om den pågældende ændring var varslet på en tilstrækkeligt tydelig måde over for de pågældende forbrugere.

I de konkrete sager fandt flertallet af nævnets medlemmer, at den konkrete varsling af ændringen af den pågældende pakke opfyldte den daværende udbudsbekendtgørelses § 11, hvorfor klagerne vidste eller burde have vidst, at der var sket en ændring i, hvilke lande der var omfattet af pakken.

Der er derfor grund til ekstra opmærksomhed fra både forbrugerne og udbyderne vedrørende disse pakker. Forbrugerne bør løbende holde sig nøje orienteret om eventuelle ændringer i pakken, og udbyderne bør være meget agtpågivende i forhold til udformning af varslingsmeddelelser, hvis der foretages ændringer, idet udlandsforbrug uden en aftale om udlandsforbrug til en rimelig pris kan føre til meget store regninger for forbrugerne.

¹² J.nr. 19-277

¹³ J.nr. 19-303

¹⁴ Bl.a. J.nr. 20-21, j.nr. 20-20, j.nr. 20-54, j.nr. 20-84 og j.nr. 20-151 (med dissens) og 20-279 (med dissens).

1.4.4. Fortrydelsesret:

I forbindelse med en konkret klagesag¹⁵ har nævnet taget stilling til en klagers ønske om at anvende sin fortrydelsesret i forbindelse med etablering af en bredbåndsforbindelse og køb af en lille tv-pakke. Situationen var den, at klager bestilte etablering af forbindelsen i december 2019, hvorefter den blev etableret i januar 2020. Da forbindelsen ifølge klager ikke virkede, meddelte han indklagede den 10. februar 2020, at han ville ophæve aftalen, og han påberåbte sig i den forbindelse bl.a. fortrydelsesretten. Nævnet bemærkede, at klagers fortrydelsesret løb i 14 dage fra den dag, hvor ordren blev bekræftet over for klager i december 2019, hvorfor den var udløbet på det tidspunkt, hvor klager konstaterede, at forbindelsen efter hans opfattelse var mangelfuld, og derfor påberåbte sig fortrydelsesretten.

Ved etablering af fiber- og bredbåndsforbindelser går der ofte mere end 14 dage fra bestilling, til forbindelsen etableres, ligesom fortrydelsesretten kan være fraskrevet. Fortrydelsesret er i almindelighed ikke en ret til at konstatere, hvorvidt en ydelse er mangelfuld. I den situation må eventuelle indsigelser behandles efter reglerne om reklamation.

I en anden klagesag¹⁶ ønskede en klager kort tid efter aftalens indgåelse at fortryde en aftale om blandt andet et bredbåndsabonnement. Klager sendte en mail til indklagede herom. Indklagede henviste klager til at udfylde en fortrydelsesblanket og sende til indklagede.

Indklagede har oplyst, at indklagede ikke modtog blanketten fra klager og ikke hørte yderligere fra klager, før indklagede senere rykkede for manglende betaling. Klager gjorde imidlertid gældende, at bestillingen var fortrudt.

Nævnet fandt, at klager ved sin første henvendelse til indklagede, hvor klager anførte, at han ønskede at 'fortryde alt køb', gjorde det klart, at klager ønskede at fortryde bredbåndsabonnementet. Nævnet fandt endvidere, at indklagede ikke kunne stille krav om yderligere tilkendegivelse fra klagers side som betingelse for at lade klager fortryde aftalen om bredbåndsabonnementet.

1.4.5. Opsigelse af TV-pakker i blandede aftaler:

Igennem de senere år er det blevet mere sædvanligt, at udbydere af elektroniske kommunikationstjenester udbyder en samlet pakke af ydelser bestående af f.eks. bredbånd eller fiber, mobil og en pakke med tv-indhold (kanaler).

I en klagesag¹⁷ havde klager indgået en samlet aftale om bl.a. installation af en fiberforbindelse, et fiberabonnement, en TV-boks og en stor TV-pakke. Det var en del af aftalen, at klager var bundet i 6 måneder.

Klager oplyste, at han netop valgte indklagedes løsning, idet indklagede i den pågældende TV-pakke kunne levere nøjagtig de kanaler, som klager ikke længere kunne modtage fra sin tidligere teleudbyder.

Efter nogen tid konstaterede klager, at han på flere punkter ikke havde modtaget korrekte oplysninger vedrørende TV-boksen, som bl.a. ikke kunne fungere sammen med klagers interne installationer, hvilket var forudsat af klager. Klager ønskede derfor at opsigte aftalen om TV. Efter nogen kor-

¹⁵ J.nr. 20-191

¹⁶ J.nr. 19-427

¹⁷ J.nr. 20-60

respondance mellem klager og indklagede valgte indklagede at annullere klagers aftale om TV. Derimod fastholdt indklagede, at klager fortsat var bundet af den indgåede aftale om et fiberabonnement.

Nævnet fandt, at når indklagede ikke kunne levere en TV-forbindelse, som indgik som en integreret del af den aftale, som klager havde indgået med indklagede, burde klager have mulighed for at opsig hele aftalen med indklagede, herunder aftalen om oprettelse af en fiberforbindelse. Nævnet fandt som følge heraf, at klager ikke var bundet af bindingsperioden på fiberabonnementet.

1.4.6. Installation – krav til en aftale om en udvidet installation "Kom godt i gang":

I en konkret klagesag¹⁸ var der indgået aftale om en 300/300 Mbit/s fiberforbindelse og TV. Efterfølgende blev der ligeledes indgået aftale om nummerportering og telefoni i form af Fri telefoni til fastnet og Mobil.

Efterfølgende reklamerede klager over, at fiberforbindelsen ikke var blevet virksom, idet internetforbindelsen til klagers computer fortsat kørte på klagers gamle abonnement hos den tidligere udbyder. Derfor gjorde klager gældende, at hun ikke skulle hæfte for abonnementsbetalingen og ligeledes ikke var omfattet af bindingsperioden på 6 måneder.

Indklagede oplyste, at internetforbindelsen havde været aktiv siden tilslutningen. Indklagede var derfor af den opfattelse at, det forhold, at klager muligvis ikke havde taget forbindelsen i brug, ikke ændrede på, at indklagede havde leveret ydelsen.

Nævnet bemærkede, at der ifølge ordrebekræftelsen var bestilt en 'udvidet installation'. Af indklagedes hjemmeside fremgik, at man med en udvidet installation fik en kom-godt-i-gang-løsning, som indebar, at indklagede sørgede for, at internettet blev tilsluttet og virkede, ligesom det også fremgik, at indklagede hjalp med at få kundens produkter til at virke på én computer, ét tv og én fastnettelefon.

Klager gjorde gældende, at klagers fastnettelefon ikke kunne tilsluttes, og at det på trods af 2 forsøg aldrig var kommet til at virke.

Nævnet bemærkede, at tvisten syntes at bero på misforståelser og uhensigtsmæssig kommunikation mellem parterne, som tilsyneladende var foranlediget af manglende opmærksomhed på forskellene mellem traditionel fastnettelefoni og IP-telefoni.

Herudover syntes indklagede at have været af den opfattelse, at klager havde 2 numre, der skulle porteres, hvorimod klager over for nævnet havde beskrevet forløbet med flere numre som et resultat af, at det oprindelige nummer ikke kunne porteres ved det første teknikerbesøg.

Indklagede gjorde gældende, at indklagede forsøgte at hjælpe klager, men at klager ikke vendte tilbage på indklagedes henvendelse og i stedet op sagde abonnementerne.

På trods af, at klager i den konkrete sag havde bestilt en udvidet installation, der bl.a. indebar, at indklagede skulle sørge for, at klagers tjenester blev tilsluttet og virkede, fandt ankenævnet ikke, at det var muligt nærmere at fastlægge begivenhedsforløbet mellem klager og indklagede, herunder

¹⁸ J.nr. 19-375

om der blev begået fejl på indklagedes side, eller om klager kunne bebrejdes noget i forløbet, og om dette i givet fald havde haft indflydelse på indklagedes muligheder for at foretage afhjælpning.

Sagen blev derfor afvist fra behandling ved ankenævnet som bevisegnet under henvisning til vedtægternes § 6.

1.4.7. Overgang fra gratis prøveperiode – byrdefuldt vilkår – uanmodet levering af abonnementsydelse:

Nævnet tog i en klage vedrørende opkrævning af en musik-tillægstjeneste¹⁹ stilling til spørgsmålet om, hvorvidt der forelå uanmodet levering. Klageren konstaterede i 2019, at han siden 2015 i tilknytning til sit mobilabonnement havde betalt 79 kr. pr. måned for en musiktjeneste hos indklagede. Klager anmodede om at få refunderet de ifølge klager uretmæssigt opkrævede beløb. Klager henviste til, at han ikke havde indgået en aftale om musiktjenesten med indklagede.

Indklagede afviste at tilbagebetale de betalte beløb til klager under henvisning til mobilabonnementskontrakten, hvoraf det fremgik, at musiktjenesten var gratis inkluderet i klagers mobilabonnement i tre måneder, og at det herefter var klagers eget ansvar at afmelde musiktjenesten, hvis klager ikke ønskede, at den fortsatte. Indklagede henviste endvidere klager til indklagedes abonnementsvilkår og priser.

Nævnet noterede sig, at det på den pågældende kontrakt under afsnittet "*Eksisterende services*" fremgik, at:

"[musiktjeneste] 3 mdr. Gratis"

Nævnet fandt ikke, at prisoplysningerne i forhold til musiktjenesten havde været tilstrækkeligt tydelige ved aftaleindgåelsen. Klager var således ikke ved oprettelsen af mobilabonnementet i tilstrækkelig grad blevet gjort opmærksom på, at han samtidig indgik aftale om et løbende abonnement på en musiktjeneste til 79 kr. pr. måned efter udløb af den gratis prøveperiode på tre måneder.

Nævnet fandt, at et sådant bebyrdende aftalevilkår ikke uden særlig fremhævelse eller anden tydelig tilkendegivelse kunne gøres gældende over for klager, hvorfor leveringen af musiktjenesten til klager måtte anses for uanmodet levering. Indklagede kunne derfor ikke opkræve klager betaling herfor. Nævnet lagde herved bl.a. vægt på, at vilkårene for musiktjenesten, herunder den månedlige pris, alene var anført i indklagedes abonnementsvilkår og ikke i selve kontrakten. En del af klagers krav på tilbagebetaling var dog omfattet af forældelse, hvorfor klager alene fik delvist medhold.

1.4.8. Teknikersager:

Nævnet modtager fortsat mange klager over teknikerbesøg. I langt den overvejende del af disse klagesager får klagerne ikke medhold. Idet mange klager synes at opstå som følge af tvist om selve pligten til at hæfte for betaling af den udbedring eller afhjælpning som er grundlaget for mange opkrævninger for teknikerbesøg, har nævnet valgt at indsætte følgende opfordring til indklagede i de trufne afgørelser:

"Nævnet skal [.....] bemærke, at uanset, at den til klager fremsendte sms-besked forud for teknikerbesøget allerede henviser til indklagedes abonnementsvilkår vedrørende mulig egenbetaling, så

¹⁹ J.nr. 19-249

opfordrer nævnet til, at indklagede sikrer, at sms-beskeden indeholder direkte information om klagers mulige betaling for teknikerbesøget."

Den følgende sag²⁰ illustrerer måske baggrunden for, at der kan opstå klager på dette område.

Klager havde i en længere periode haft et bredbåndsabonnement og en tv-pakke hos indklagede.

Klager oplevede i sommeren 2020 problemer med tv-signalet, og hun kontaktede indklagede og fejlmeldte forbindelsen, hvorefter der blev aftalt og udført et teknikerbesøg. Teknikeren konstaterede, at der var fejl i klagers installation. Teknikeren noterede følgende om det udførte arbejde: *"Fejl i kundes egen installation. dårligt signal, har opsat en husforstærker + udskiftning af et defekt stik."*

Klager blev efterfølgende opkrævet cirka 1.800 kr. for teknikerbesøget. Dette var klager ikke enig i, idet klager havde fået oplyst fra indklagede, at der i tidsrummet omkring teknikerbesøget havde været en generel fejl i området. Indklagede fastholdt imidlertid, at der var tale om fejl i klagers egen installation, og at det havde været nødvendigt med opsættelse af en forstærker og udskiftning af et defekt stik. Indklagede oplyste videre, at indklagedes tekniske afdeling havde undersøgt sagen, og at undersøgelsen havde vist, at den konstaterede fejl i klagers tv-signal ikke havde forbindelse med den generelle fejl i området, der havde været i samme tidsrum.

Nævnet fandt ikke grundlag for at tilsidesætte indklagedes teknikers vurdering og fandt det i overensstemmelse med indklagedes abonnementsvilkår, at klager blev faktureret for den tid, der medgik til fejlløsningen. Nævnet lagde vægt på, at teknikeren havde udført fejlretning på klagers egne interne installationer, hvilket medførte, at klagers forbindelse virkede igen. Det forhold, at der næsten samtidigt var en generel fejl i klagers område, kunne ikke føre til, at det måtte lægges til grund, at der ikke samtidig var fejl i klagers egne installationer. Endvidere bemærkede nævnet, at indklagede alene har ansvar for vedligeholdelse af stik og udstyr frem til nettermineringspunktet og kabelafslutningspunktet, som er den første komponent i kundens bolig. Derimod bar klager selv ansvaret for den interne installation. Klager fik derfor ikke medhold.

Uanset at udbyderens ansvar i henhold til vilkårene alene går til nettermineringspunktet, opstår der erfaringsmæssigt ofte klager som følge af, at slutbrugerne er i tvivl om eller ikke forstår, hvorvidt en udbedring eller opdatering skal finde sted for udbyderens regning (indklagedes tilslutningsudstyr) eller slutbrugerens regning (kundens eget tilslutningsudstyr). Her tænkes særligt på den situation, hvor der sker tilføjelser eller ændringer i den del af installationen, der er monteret således, at den for en lægperson ser ud som er en integreret del af den installation, der udgør nettermineringspunktet, herunder hvor den oprindelige installation i forbindelse med oprettelsen i sin helhed blev udført af indklagede. Her tænkes navnlig på udbedring og opdatering af det tilslutningsudstyr, der på kundens regning oprindeligt blev monteret af den indklagede teleudbyder, og som i fagtermer betegnes som f.eks. DVU, "rygsæk", skillefilter og signalforstærker.

For en almindelig forbruger kan det være vanskeligt at vurdere, hvis ansvar det er, hvis en eller flere komponenter, der i sin tid blev installeret f.eks. for at sikre den bedste kvalitet, senere skal udskiftes, fordi de ikke længere fungerer, eller skal fjernes, fordi de f.eks. som følge af den teknologiske udvikling af netværket og hastigheden er kommet til at skabe problemer for udnyttelsen af indklagedes ydelser.

²⁰ J.nr. 20-265

Det er således nævnets erfaring, at det kan være vanskeligt for en slutbruger at forstå, hvilke dele af installationen de kan forvente, at udbyderen skal udbedre uden omkostninger for slutbrugeren, og hvilke dele slutbrugeren selv hæfter for.

1.4.9. Klagetemaer med mulig relation til Covid-19:

Visse forbrugsmønstre har sandsynligvis ændret sig i det seneste år som følge af Covid-19.

Nævnet har således modtaget flere regningsklager vedrørende registreret forbrug på diverse mødeplatforme, der sandsynligvis har været anvendt i stort omfang som følge af både hjemmeskole og hjemmearbejde, ligesom nævnet har modtaget klager over usædvanligt højt taleforbrug på både mobil- og fastnet.

I en mobilregningsklage²¹, som nævnet har haft til behandling, oplyste klager, at han havde et mobilabonnement hos indklagede, som klagers datter benyttede. Klager konstaterede, at indklagede i april måned 2020 havde takseret klager for 9 opkald til USA foretaget i perioden fra den 1. april til 30. april 2020. Opkaldene havde forskellig varighed. Klager kunne ikke anerkende at have foretaget disse opkald. Klager reklamerede derfor over opkrævningen. Klager oplyste, at opkaldene måtte skyldes en fejl. Klagers datter, som benyttede telefonen, havde desuden været i skole på tidspunkterne for opkaldene. Klager forventede at få krediteret beløbet for opkaldene.

Indklagede oplyste, at indklagede ved opringning til telefonnummeret fik kontakt til en voicemail, der sagde "welcome to Google meet", (en velkomsthilsen, som man mødes af ved opkald til f.eks. mødetelefonen og lignende tjenester).

Nævnet fandt ikke, at klager ved henvisning til, at klagers datter, som benytter telefonen, havde været i skole på tidspunktet for de påklagede opkald, havde løftet bevisbyrden for, at det påklagede forbrug ikke var foretaget af klager selv eller af andre med adgang til klagers mobiltelefon. Det kunne endvidere ikke udelukkes, at opkaldene kunne være sket utilsigtet.

Det fulgte af indklagedes abonnementsvilkår, at abonnenten hæfter for de ydelser, der leveres i henhold til vilkårene. Det var nævnets opfattelse, at indklagedes krav om betaling af de påklagede udlandsopkald var fremsat i overensstemmelse med abonnementsvilkårene. Tjenesten Google meet var ikke udbudt af indklagede. Klager fik derfor ikke medhold.

I en klage²² vedrørende installation af en bredbåndsforbindelse via kabel-tv stikket havde indklagede i et velkomstbrev oplyst en installationsdato i april 2020. Dagen før det aftalte teknikerbesøg, oplyste indklagede imidlertid til klager, at den allerede oplyste installationsdato var fastlagt ud fra et "best-effort"-princip, men at den måtte udskydes grundet forhold relateret til Covid-19. Klager valgte derfor kort tid efter at bestille en ekstern elektriker til at installere et stik til klagers computer. Det viste sig imidlertid efterfølgende, at indklagede ikke kunne levere på klagers adresse. Indklagede annullerede derfor klagers ordre og krediterede klager alle afholdte udgifter. Klager gjorde gældende, at indklagede derudover skulle dække klagers udgifter til den eksterne elektriker. Indklagede afviste dette krav under henvisning, at det ikke var indklagede, der havde vejledt eller rådgivet klager til at rekvirere elektrikerens.

²¹ J.nr. 20-262

²² J.nr. 20-153

Nævnet fandt ikke, at klager i henhold til dansk rets almindelige regler om erstatning havde godtgjort, at betingelserne for erstatning var opfyldt, herunder at indklagede havde handlet ansvarspådragende, og at der var årsagssammenhæng mellem klagers udgifter til den eksterne elektriker og indklagedes forhold. Nævnet henviste til, at klager havde rekvireret den eksterne elektriker på eget initiativ og uden opfordring fra indklagede, og at det ikke var en nødvendig del af eller en forudsætning for indklagedes levering af bredbånd, at der blev etableret et ekstra stik.

Klager fik derfor ikke medhold.

1.4.10. Indholdstakseret forbrug:

Siden slutningen af 2019 har nævnet modtaget et stigende antal klager vedrørende indholdstakseret forbrug, der ellers ikke har været et klage tema, der har været til behandling i en del år. Hvad der er årsagen til denne stigning, er endnu uklart. Nogen af klagerne er blevet behandlet af sekretariatet, idet der er indgået forlig, eller klagen er blevet hjemvist til indklagedes egen behandling. Sekretariatet har samtidigt i forbindelse med en hjemvisning henledt opmærksomheden på det tilsagn, som TDC, Telenor, Telia og Hi3g Danmark i 2011 har afgivet til Forbrugerombudsmanden vedrørende behandling af klager over indholdstakserede tjenester, hvor selskaberne bl.a. forpligter sig til at behandle klager over indholdstakserede tjenester og tilbageføre beløb, der er opkrævet med urette. Ifølge oplysninger fra Forbrugerombudsmanden er tilsagnet stadig gældende.

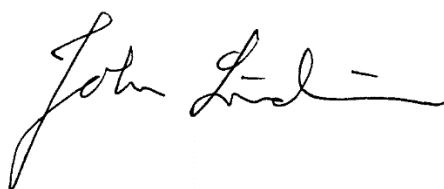
Se hele ordlyden her: <https://www.forbrugerombudsmanden.dk/media/49157/tilsagn-overtakserede-tjenester.pdf>.

De af klagerne, der ikke er behandlet i sekretariatet, er puljet og forventes behandlet samlet af nævnet i 1. halvår af 2021.

1.5. Klagevejledning:

Teleankenævnet har siden 2013 opgjort antallet af klagesager, hvori der ikke er givet en korrekt klagevejledning i henhold til love og bekendtgørelser (forbrugerklagelovens § 4 og slutbrugerbekendtgørelsens § 17).

I 2020 er antallet opgjort til 10 pct. Det har ikke i den periode, hvor data om klagevejledning er blevet registreret, været så lavt. Se i øvrigt under pkt. 6.7. "Klagevejledning", hvor udviklingen gennem årene fremgår.



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:

Se afsnit 1.4.3. Udlandsforbrug

Se afsnit 1.4.8. Teknikerbesøg

Se afsnit 1.4.10 Indholdstakseret forbrug

Se for alle emners vedkommende mere uddybende ovenfor under afsnit 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. 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 2020 er efterlevet af teleselskabet. Efterlevelseshesprocenten er derfor 100 %.

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

Teleankenævnet er tilsluttet TELECOM-NET, et fagligt netværk mellem ADR-instanser på teleområdet. Der har i 2020 ikke været afholdt møder.

Andet:

I 2020 har sekretariatet besvaret 325 telefoniske henvendelser.²³

Derudover har sekretariatet behandlet 4 høringshenvendelser fra offentlige myndigheder i 2020.²⁴

²³ 321 i 2019

²⁴ 7 i 2019

3. Teleankenævnet i tal 2020

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

	2020	2019
Indkomne klager	345	407
Overført fra tidligere år	140	190
I alt til behandling	485	597
<i>Afsluttede klager</i>		
Afsluttet i sekretariatet (ekskl. forlig)	154	155
Forlig/sekretariatet	22	65
Afvist af formanden*	9	6
Afgjort i ankenævnet	188	205
Afvist af ankenævnet	9	26
Sager overført til nyt år	103	140

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

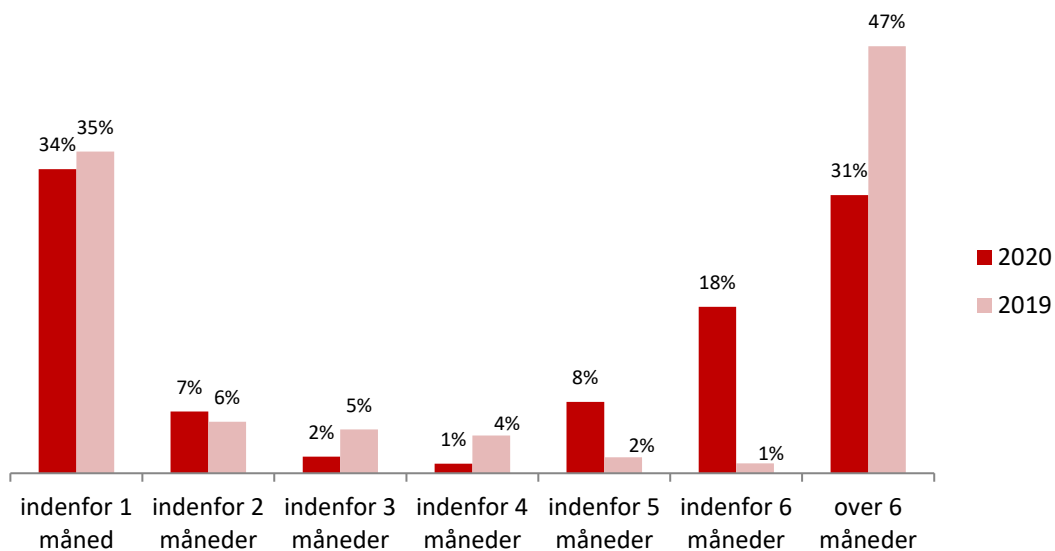
3.2 Overholdelse af 90 dages-fristen, jf. vedtægternes § 20, stk. 1 (Forbrugeraftalelovens §§ 17 og 18)

En enkelt klage behandlet af nævnet i 2020 er ikke blevet afgjort inden for 90 dage, fra klagen har været fuldt oplyst. Alle øvrige klager er afgjort inden for fristen. Fra sagen er fuldt oplyst, og fristen for at træffe afgørelse (90 dage) løber, er der i 2020 i gennemsnit gået 20 dage, inden der er truffet en afgørelse i nævnet.

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 2020, jf. § 32, stk. 1, nr. 3



Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sager er 117 dage (ca. 4 måneder). I 2019 var sagsbehandlingstiden 170 dage.

4. Afsluttede sager

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

	2020	Procent	2019	Procent
På nævnsmøde - klager ikke medhold ²⁵	172	75,4	157	52,0
Forlig - sekretariatet ²⁶	22	9,6	65	21,5
Afvist af formanden ²⁷	9	3,9	6	2,0
Afvist af nævnet ²⁵	9	3,9	26	8,6
På nævnsmøde - klager medhold ²⁵	7	3,1	21	7,0
På nævnsmøde - klager delvist medhold ²⁵	4	1,8	12	4,0
På nævnsmøde - Hjemvist til teleselskabet	1	0,4	7	2,3
Forlig - nævnet ²⁸	4	1,8	8	2,6
I alt	228	100,0	302	100,0

4.2 Sager afsluttet af sekretariatet (ekskl. forlig)

	2020	Procent	2019	Procent
Hjemvist til teleselskabets behandling ²⁹	61	39,6	57	36,8
Afvist af sekretariatet ³⁰	35	22,7	45	29,0
Behandlet i sekretariatet ³¹	24	15,6	10	6,5
Klage trukket tilbage ³²	31	20,1	33	21,3
Oversendt til anden klageinstans ³³	3	1,9	10	6,5
I alt	154	100,0	155	100,0

²⁵ Omfatter sager, der forelægges for og afgøres i ankenævnet.

²⁶ Er sager, hvor udbyder og klager med sekretariatets eller nævnets mellemkomst bliver enige om en løsning af sagen.

²⁷ 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.

²⁸ Omhandler sager, hvor klager, før sagen er indbragt for TA, er blevet tilbudt et forlig, som klager har afslået, hvorfor forligstilbudet er bortfaldet, men hvor nævnet efterfølgende "ophøjer" forligstilbuddet til afgørelse. Omhandler også sager, hvor klager afslår forligstilbud fremsat under sagens behandling i TA, men hvor forligstilbuddet efterfølgende "ophøjes" til afgørelse i nævnet.

²⁹ 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.

³⁰ 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.

³¹ 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.

³² Omfatter sager, hvor klager selv trækker en formelt indsendt klage tilbage inden ankenævnsbehandling.

³³ 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

	2020	Procent	2019	Procent
Afvist af formanden	9	2,4	6	1,3
Forlig - sekretariatet	22	5,8	65	14,2
Hjemvist til teleselskabets behandling	61	16,0	57	12,5
Afvist af sekretariatet	35	9,2	45	9,8
Oversendt til anden klageinstans	3	0,8	10	2,2
Klage trukket tilbage	31	8,1	33	7,2
Behandlet i sekretariatet	24	6,3	10	2,2
Indstillet inden forelæggelse for nævnet, jf. § 32, stk. 1, nr. 2	185	48%	226	49%

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

Der er i alt afvist 118 sager i 2020 fordelt på følgende afvisningsgrunde:

Afviste klager	2020	Procent	2019	Procent
Hjemvist til teleselskabets behandling	62	52,5	64	42,4
Afvist af sekretariatet	35	29,7	45	29,8
Afvist af nævnet	9	7,6	26	17,2
Oversendt til anden klageinstans	3	2,5	10	6,6
Afvist af formanden	9	7,6	6	4,0
I alt	118	100,0	151	100,0

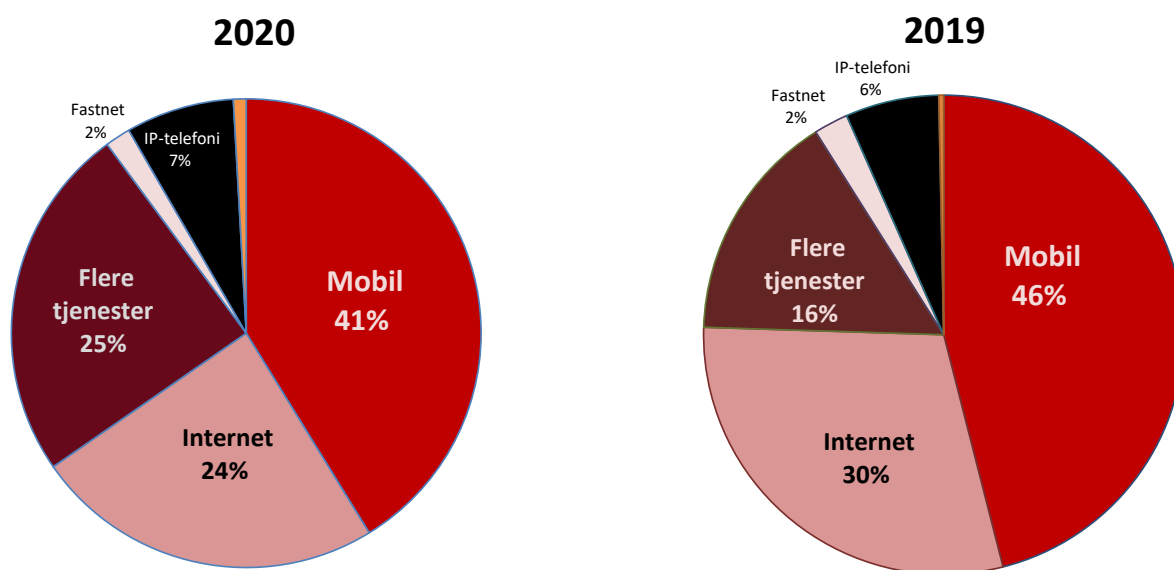
5. Afgjorte nævnssager sager, jf. fig. 4.1. fordelt på tjenestetype og klagetema

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. 5.1.

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

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

	2020	2019
Mobil	94	139
Internet	55	89
Flere tjenester	56	47
Fastnet	4	7
IP-telefoni	17	19
Andet	2	1
Antal sager	228	302



5.2 Fordeling på klagetema blandt samtlige afgjorte sager, jf. § 32, stk. 1, nr. 1

	2020	2019
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	34,0%	29,8%
Tekniker	16,5%	17,8%
Mangler ved det leverede	13,5%	10,5%
Tredjemands misbrug/identitetstyveri	7,3%	9,6%
Regningsklage	6,9%	7,8%
Uanmodet levering af tjenesteydelse	5,7%	3,1%
Manglende effektivering af opsigelse	3,8%	2,7%
Dataforbrug	2,8%	2,3%
Rykkergebyrer/inkasso/renter	2,1%	3,1%
Fortrydelsesret	1,9%	1,9%
Forsinket/manglende levering af ydelse	1,2%	1,5%
Portering mellem selskaber	0,9%	1,0%
Andre gebyrer	0,7%	1,0%
Overdragelse af abonnement	0,5%	0,2%
Saldokontrol	0,2%	0,2%
EU-roaming	0,0%	1,0%
Sen fakturering (late billing)	0,0%	0,4%
Andet	1,9%	5,9%
Total	100%	100%

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

	2020	2019
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	34,7%	40,5%
Tredjemands misbrug/identitetstyveri	15,5%	18,9%
Regningsklage	14,5%	14,0%
Uanmodet levering af tjenesteydelse	8,8%	2,7%
Mangler ved det leverede	6,7%	4,1%
Dataforbrug	5,7%	5,0%
Rykkergebyrer/inkasso/renter	3,6%	4,1%
Manglende effektivering af opsigelse	1,6%	2,3%
Portering mellem selskaber	1,6%	2,3%
Fortrydelsesret	1,6%	1,8%
Overdragelse af abonnement	1,0%	0,0%
Andre gebyrer	1,0%	0,5%
Saldokontrol	0,5%	0,5%
Forsinket/manglende levering af ydelse	0,5%	0,5%
EU-roaming	0,0%	2,3%
Sen fakturering (late billing)	0,0%	0,5%
Andet	2,6%	0,5%
Total	100%	100%

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

	2020	2019
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	39,8%	27,4%
Tekniker	34,9%	31,5%
Mangler ved det leverede	14,5%	13,7%
Rykkergebyrer/inkasso/renter	2,4%	2,7%
Manglende effektivering af opsigelse	2,4%	1,4%
Tredjemands misbrug/identitetstyveri	1,2%	5,5%
Uanmodet levering af tjenesteydelse	1,2%	5,5%
Fortrydelsesret	1,2%	2,7%
Dataforbrug	1,2%	0,0%
Regningsklage	1,2%	0,0%
Forsinket/manglende levering af ydelse	0,0%	4,1%
Andre gebyrer	0,0%	1,4%
Overdragelse af abonnement	0,0%	1,4%
Andet	0,0%	2,7%
Total	100%	100%

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

	2020	2019
Tekniker	31,6%	40,3%
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	30,5%	21,8%
Mangler ved det leverede	24,2%	20,2%
Manglende effektivering af opsigelse	7,4%	4,2%
Uanmodet levering af tjenesteydelse	2,1%	2,5%
Fortrydelsesret	2,1%	1,7%
Forsinket/manglende levering af ydelse	1,1%	1,7%
Rykkergebyrer/inkasso/renter	0,0%	3,4%
Regningsklage	0,0%	0,8%
Andre gebyrer	0,0%	0,8%
Andet	1,1%	2,5%
Total	100%	100%

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

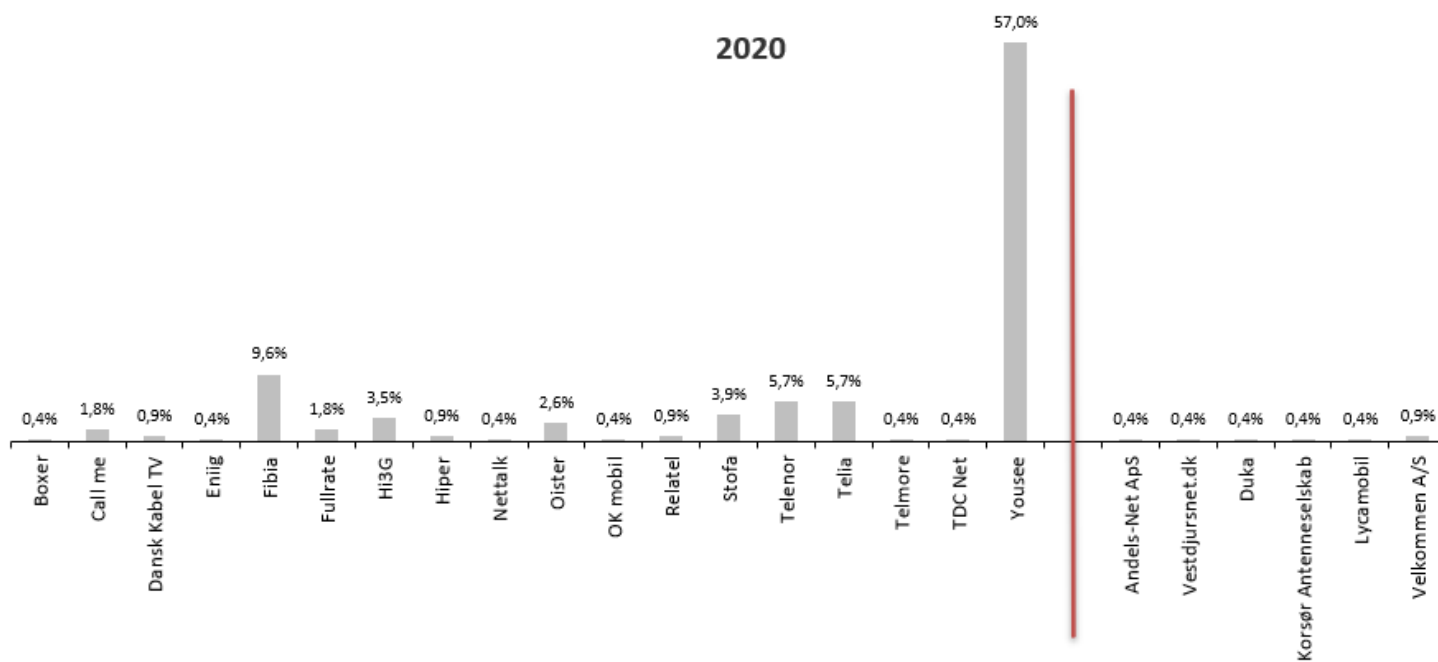
	2020	2019
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	37,5%	11,1%
Manglende effektivering af opsigelse	25,0%	0,0%
Tekniker	12,5%	33,3%
Mangler ved det leverede	12,5%	0,0%
Portering mellem selskaber	12,5%	0,0%
Regningsklage	0,0%	33,3%
Sen fakturering (late billing)	0,0%	11,1%
Andet	0,0%	11,1%
Total	100%	100%

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

	2020	2019
Tekniker	23,7%	13,8%
Mangler ved det leverede	21,1%	27,6%
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	21,1%	24,1%
Regningsklage	10,5%	6,9%
Uanmodet levering af tjenesteydelse	7,9%	3,4%
Andre gebyrer	5,3%	3,4%
Forsinket/manglende levering af ydelser	2,6%	6,9%
Fortrydelsesret	2,6%	3,4%
Spærring for opkald (90-numre o.lign.)	0,0%	6,9%
Andet	5,3%	3,4%
Total	100%	100%

6. Afgjorte sager fordelt på teleudbydere

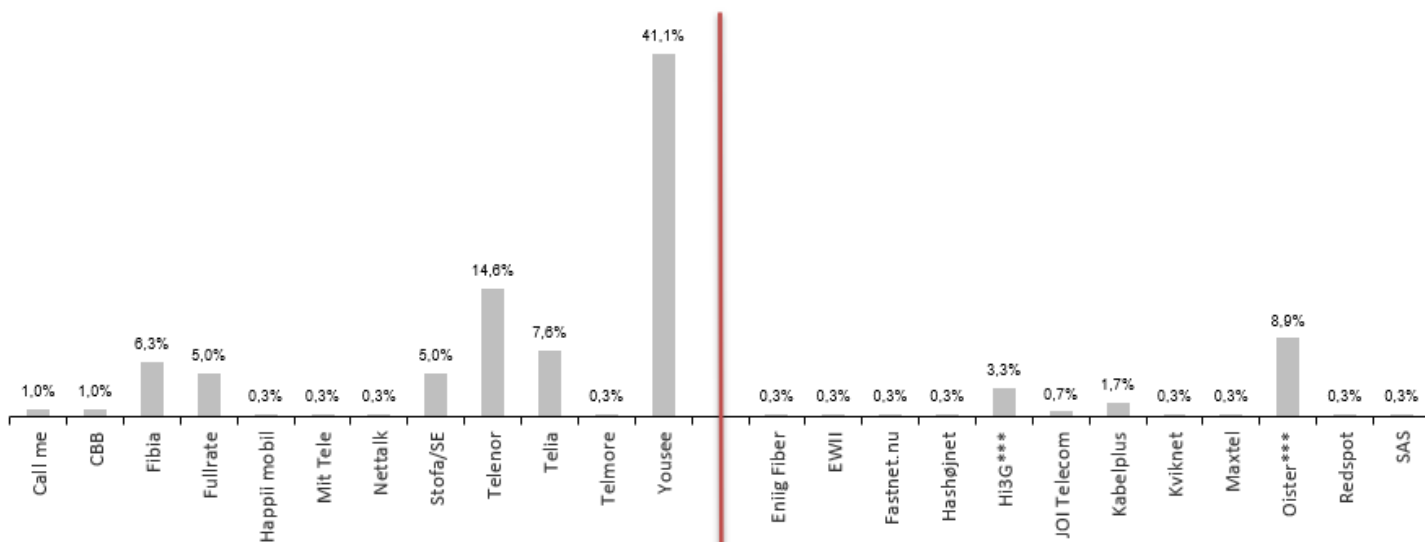
2020



Tilsluttede selskaber

Ikke-tilsluttede selskaber

2019



Tilsluttede selskaber

Ikke-tilsluttede selskaber

***: Som følge af, at Hi3G Denmark ApS 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 2020"³⁴.

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. mobil³⁵

Hovedselskab m/evt. under- brands	Antal sager	%	Antal sager pr. hovedsel- skab	%	Selskabernes markedsandel
HI3G Denmark ApS			13	13,8%	17,4%
3	7	7,4%			
Oister	6	6,4%			
TDC A/S			52	55,3%	38,0%
Fullrate	2	2,1%			
OK mobil	1	1,1%			
Nettalk	1	1,1%			
Relatel	2	2,1%			
Telmore	1	1,1%			
YouSee	45	47,9%			
Telenor A/S			11	11,7%	19,9%
Telia A/S			15	16,0%	16,1%
Telia A/S	11				
Call me	4				
Øvrige					
Duka			1	1,1%	
Lycamobil			1	1,1%	
Velkommen A/S			1	1,1%	
Hovedtotal			94	100%	

³⁴ <https://ens.dk/ansvarsomraader/telepolitik/tal-paa-teleomraadet>

³⁵ Markedsandele er hentet i Tabel 0.a (Mobilabonnemeter i alt fordelt pr. selskab 2019-2020)

6.2 Teleudbydernes andel i sager vedr. internet³⁶

Hovedselskab m/evt. under- brands	Antal sager		Antal sager pr. hovedsel- skab	%	Selskabernes markedsandel
	Antal sager	%			
Fibia			6	10,9%	6,5%
Stofa/SE			4	7,3%	13,5%
Boxer	1	1,8%			
Stofa	3	5,5%			
TDC A/S			41	74,5%	41,5%
Dansk Kabel TV	2	3,6%			
Hiper	2				
YouSee	37	67,3%			
Øvrige					
Andels-net ApS			1	1,8%	
Korsør Antenneselskab A M B A			1	1,8%	
Telenor			1	1,8%	
Velkommen A/S			1	1,8%	
Hovedtotal			55	100%	

6.3 Teleudbydernes andel i sager vedr. flere tjenester³⁷

Hovedselskab m/evt. under- brands	Antal sager		Antal sager pr. hovedsel- skab	%	Selskabernes markedsandel
	Antal sager	%			
Fibia			6	10,7%	
HI3G Denmark ApS			1	1,8%	
Stofa			5	8,9%	
TDC			41	73,2%	
Fullrate	2	3,6%			
YouSee	39	69,6%			
Telenor			1	1,8%	
Telia			2	3,6%	
Hovedtotal			56	100%	

³⁶ Markedsandele er hentet i Tabel 4.a (Bredbåndsabonnementer fordelt på selskab 2019-2020)

³⁷ Der opgøres ikke markedsandele specifikt på denne gruppe sager

6.4 Teleudbydernes andel i sager vedr. fastnet³⁸

	Antal sager	%	Selskabernes markedsandel
Yousee (TDC A/S)	3	75,0%	55,9%
Øvrige			
Fibia	1	25,0%	
Hovedtotal	4	100%	

6.5 Teleudbydernes andel i sager vedr. IP-telefoni³⁹

	Antal sager	%	Selskabernes markedsandel
<i>Hovedselskab m/evt. under- brands</i>	<i>Antal sager</i>	<i>%</i>	<i>pr. hovedselskab</i>
Stofa/SE	1	5,9%	8,7%
TDC	5	29,4%	43,5%
TDC-NET	1	1,8%	
YouSee	4	7,1%	
Øvrige			
Vestdjursnet.dk	1	5,9%	
Eniig	1	5,9%	
Fibia	9	52,9%	
Hovedtotal	17	100%	

³⁸ Markedsandele er hentet i Tabel 1.a (Abonnementer fordelt på selskab 2019-2020)

³⁹ Markedsandele er hentet i Tabel 7.a (IP-telefoni - Abonnementer fordelt på selskab 2019-2020)

6.6 Afgjorte sager fordelt på teleudbydere

2020	Afsluttede klager 2020	Heraf indkommet tidligere år	Indkomne klager 2020	På nævnsmøde - klager ikke medhold	På nævnsmøde - klager medhold	På nævnsmøde - klager delvist medhold	Forlig - nævnet	Forlig - sekretariatet	Afvist af formanden	Afvist af nævnet	Afvist af sekretariatet	Behandlet af sekretariatet	Hjemvist til teleselskabet	Klage trukket tilbage	Oversendt til anden instans	
	%-vis fordeling af afgørelser	-	-	45,0	1,8	1,0	1,0	5,8	2,4	2,4	9,2	6,3	16,2	8,1	0,8	
Tilsluttede selskaber	Fastspeed	4	1	4							1	1	2			
	Fibia	39	13	30	10	4	1		4		3	4	4	5	4	
	Stofa/SE-koncernen	17	8	18	8	1	0	0	0	0	0	1	0	2	5	0
	Boxer	1	1	1		1										
	Stofa	16	7	17	8							1		2	5	
	TDC-koncernen	191	61	192	120	1	2	3	11	5	2	18	5	11	13	0
	Dansk Kabel TV	2		3	2											
	Eesy	1		1									1			
	Fullrate	6	4	3	4							1			1	
	Hiper	5	1	5	2								1	1	1	
	Nettalk	2	1	2	1							1				
	OK Mobil	2		2						1			1			
	Relatel	5		5					1	1			1		2	
	Telmore	3		5					1					1	1	
	TDC-Net	1		1						1						
	Yousee	164	55	165	111	1	2	3	9	2	2	16	1	9	8	
	Telenor-koncernen	42	25	23	9	0	1	0	1	1	1	0	4	21	2	2
	Telenor	40	25	21	9		1		1	1	1		4	21	2	
	Canal Digital	2		2												2
	Telia-koncernen	40	14	30	12	0	0	1	2	1	1	2	2	17	2	0
	Telia	31	13	23	8			1	2	1	1	1	2	14	1	
	Call me	8	1	6	4							1		2	1	
	Mit Tele	1		1										1		
	3-koncernen	23	3	21	9	0	0	0	3	2	0	5	0	1	3	0
	Hi3G	14	1	14	5				1	2		3			3	
	Oister	9	2	7	4				2			2		1		
	Ikke-tilsluttede selskaber	Andels-Net ApS	1	1		1										
		Antenneforeningen af 1986	0		1											
		Bolignet	0		1											
		Duka	1		1	1										
		Eniig	3	1	2	1						1		1		
		Fastnet.nu	1		1										1	
Greenspeak		1		1										1		
Hundigegaard Antennelaug		0		1												
Kabelplus (snappi)		0		1												
Korsør Antenneselskab		1	1								1					
Kviknet		1		1											1	
Lebara		1		1									1			
Lycamobile		2		2					1			1				
Tellio		0		1												
Velkommen A/S		2	1	1	1	1										
Vestdjursnet.dk		1		1							1					
Ikke oplyst/ikke teleselskab	11		11								2	7		1	1	
Total	382	129	345	172	7	4	4	22	9	9	35	24	62	31	3	

6.7 Klagevejledning

Teleankenævnet og TI (Teleindustrien i Danmark) har i flere år haft særlig fokus på den klagevejledning udbyderne har pligt til at give i henhold til slutbrugerbekendtgørelsens § 17. Det følger 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.

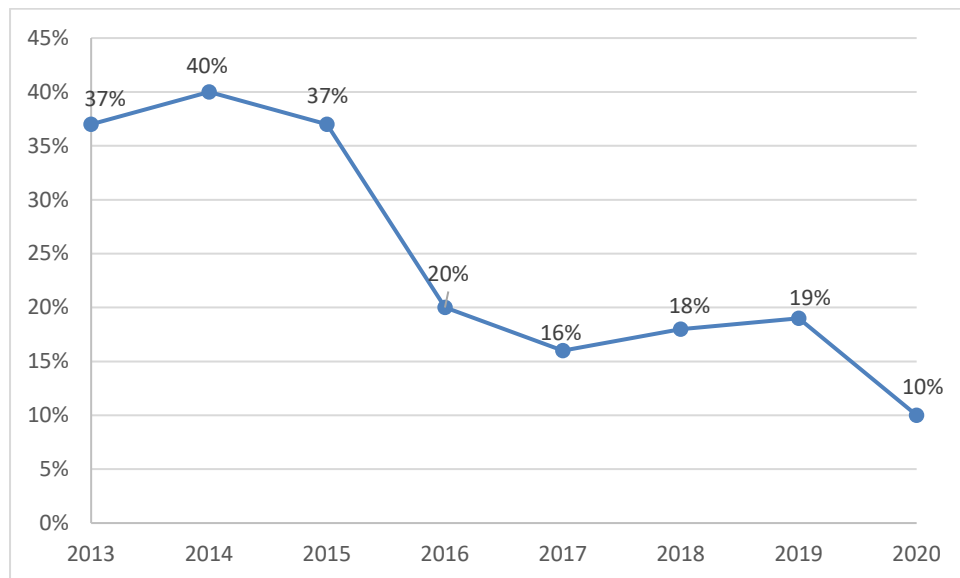
I 2020 er der af udbyderne i 10 % af de afgjorte nævnssager ikke givet tilstrækkelig klagevejledning til slutbrugeren. I 2019 var dette tal 19 %.

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

Teleselskab	Antal afgjorte sager, fig. 6	Sager <u>uden</u> klagevejledning	%-vis andel af afgjorte sager, hvori der <u>ikke</u> er givet klagevejledning til kunden
Boxer	1	1	100%
Nettalk	1	1	100%
Andels-Net ApS	1	1	100%
Duka	1	1	100%
Lycamobil	1	1	100%
Hiper	2	1	50%
Relatel	2	1	50%
Velkommen A/S	2	1	50%
Call me	4	1	25%
Hi3G	8	2	25%
Telenor	13	3	23%
Telia	13	3	23%
Fibia	22	2	9%
Yousee	130	3	2%
Dansk Kabel TV	2	0	0%
Eniig	1	0	0%
Fullrate	4	0	0%
Oister	6	0	0%
OK mobil	1	0	0%
Stofa	9	0	0%
Telmore	1	0	0%
TDC Net	1	0	0%
Vestdjursnet.dk	1	0	0%
Korsør Antenneselskab	1	0	0%
	228	22	10%

Udvikling i fejlprocenten⁴⁰

Teleankenævnet har siden 2013 opgjort antallet af klagesager, hvori der ikke er givet en korrekt klagevejledning i henhold til love og bekendtgørelser (forbrugerklagelovens § 4 og slutbrugerbekendtgørelsens § 17). Se udviklingen nedenfor.



⁴⁰ I 2013-15-tallene 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 og frem, 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 forkert instans.