



**TELE**  
**ANKENÆVNET**

godkendt  
forbrugerklagenævn

**2021**

# 1. Teleankenævnet i 2021 – formandens beretning

## 1.1 Indledning

Teleankenævnets virke i 2021 har som i 2020 været underlagt de praktiske begrænsninger, der har fulgt med Covid-19-pandemien. Samtlige nævnsmøder på nær et møde i september 2021 har været afviklet digitalt, ligesom sekretariatets medarbejdere i lange perioder har arbejdet hjemmefra.

Ved årets begyndelse blev 103<sup>1</sup> klagesager overført fra tidligere år. I årets løb modtog nævnet 271 klagesager<sup>2</sup>. Der har således i 2021 været i alt 374 klagesager til behandling<sup>3</sup>, og der er samlet behandlet 272 klagesager. Nævnet har afholdt 11 nævnsmøder, og 128 klagesager har været forelagt og behandlet af det samlede nævn<sup>4</sup>.

I 2020 gjorde nævnet sig overvejelser om, hvorvidt faldet i antal klager kunne have en sammenhæng med pandemien, selv om dette ikke var dokumenteret. Det kan igen i 2021 konstateres, at der har været tale om et fald i antallet af modtagne klager. Dette har været særligt tydeligt i 1. halvår af 2021 (Gns. 21 modtagne sager pr. måned). I 2. halvår af 2021 har tendensen været stigende (Gns. 26 modtagne sager pr. måned), hvilket tillige gør sig gældende i de første måneder af 2022.

Det kan til orientering oplyses, at Teleankenævnet igennem Telecom-Net, en sammenslutning af tvistløsningsorganer på teleområdet i EU, har modtaget oplysninger, der peger på, at en faldende tendens mht. antallet af modtagne klager under pandemien tilsvarende har gjort sig gældende i andre medlemslande i EU. Hvorvidt der er socialpsykologiske faktorer, der påvirker antallet af klager (usikkerhed, hjemmearbejde og hjemmeskole i perioder, færre muligheder for almindeligt forbrug m.v.), er som nævnt ikke undersøgt.

I øvrigt skal det bemærkes, at antallet af telefoniske henvendelser er steget i 2021 i forhold til året før. Se pkt. 3.1.

Se i øvrigt nedenfor vedrørende klagetemaer med relation til Covid-19 under pkt. 2.8.

## 1.2 Sagsbehandlingstiden

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid, fra en sag oprettes ved første henvendelse, til den afsluttes, var for alle sager i 2021 101 dage (3,5 måneder)<sup>5</sup>. 75 % af de behandlede sager blev afsluttet inden for 5,7 måneder.

Fra parterne er blevet underrettet om, at en klagesag er fuldt oplyst, dvs. er klar til berømmelse, og til nævnet har truffet afgørelse, er der i 2021 i gennemsnit gået 20 dage<sup>6</sup>, jf. vedtægterne § 20, stk. 1, og forbrugerklagelovens §§ 17 og 18.

---

<sup>1</sup> 140 i 2020

<sup>2</sup> 345 i 2020

<sup>3</sup> 485 i 2020

<sup>4</sup> 197 i 2020

<sup>5</sup> 117 dage 2020

<sup>6</sup> 20 dage i 2020

### **1.3 Klagerens rådighed over egen klage – partsautonomi – klage trukket tilbage**

Princippet om, at en tvist så at sige tilhører parterne, og at de derfor har fuld rådighed over klagen under hele sagens behandling i ankenævnet, fremgår af vedtægternes § 12, 1. pkt., og § 14, stk. 5, hvoraf det fremgår, at en klage til enhver tid af klageren kan trækkes tilbage, ligesom sekretariatet afslutter klagesager, hvor en udbyder under sagens forberedelse opfylder klagerens krav, eller klageren frafalder sin klage.

I den asymmetriske magt og viden, der i nogen grad må anses for at være til stede i forholdet mellem en klager og en teleudbyder i en tvist, balanceres denne ulighed muligvis ved klagers mulighed for at bruge adgangen til at indbringe en klage for en klageinstans som løftestang til en bedre position i forbindelse med at afsøge mulighederne for at finde en forhandlet løsning.

Som det fremgår nedenfor under pkt. 5.2., udgør antallet af klager, der trækkes tilbage af en klager inden nævnsbehandling, 12 pct. af alle de klager, der sluttes inden nævnsbehandling. Under pkt. 7.8. er der lavet en opgørelse over fordelingen af denne gruppe af klager.

### **1.4 Klagevejledning – og spørgsmålet, om der burde være truffet en afgørelse af udbyderen**

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 2021 er antallet opgjort til 17 pct. imod 10 pct. i 2020. Det bør dog bemærkes, at det samlede antal klager er faldet i 2021, hvorfor en klage med manglende klagevejledning vil indgå med en større vægt i det samlede antal.

Se i øvrigt under pkt. 7.9. "Klagevejledning", hvor klager med manglende klagevejledning er opgjort pr. selskab, og udviklingen gennem årene fremgår.

### **2.1 Beretning vedrørende udvalgte emner fra 2021**

Teleankenævnet skal i henhold til vedtægternes § 32 og bekendtgørelse om godkendelse af private tvistløsningsorganer (Bek.nr. 1151 30/09/2015) § 37, stk. 1, nr. 4, identificere systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende, herunder komme med anbefalinger til, hvordan sådanne problemer kan undgås eller løses.

De klagesager, som Teleankenævnet behandler, er for så vidt angår de påklagede spørgsmål og øvrige omstændigheder ofte konkrete og individuelle for hver enkelt klage. Forhold, der kan få betydning for vurderingen og udfaldet af en klage, som for eksempel de påberåbte omstændigheder i forbindelse med aftaleindgåelse, standardvilkår og ordrebekræftelser, der som bekendt er individuelt udformet for hver enkelt udbyder, og den dokumentation, en part kan fremlægge, er individuelle fra sag til sag. Dette kan få afgørende betydning for, hvorledes nævnet stiller sig til den pågældende sag. Selv om der på nogle områder findes en praksis i nævnet, vil en konkret vurdering af netop de forhold, der er til bedømmelse i den enkelte sag, herunder for eksempel den fremlagte dokumentation eller kontraksgrundlaget mellem

parterne kunne få afgørende betydning for sagens udfald. De fleste afgørelser er derfor konkret begrundede.

Som nævnt ovenfor har nævnet efter vedtægternes § 32 pligt til at identificere problemer, der forekommer mere systematisk og derfor må anses for at kunne føre til tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende.

De klagesager, der er omtalt i det følgende fra nævnets virksomhed i 2021, er derfor hovedsageligt udvalgt, idet de illustrerer områder og forhold, hvor bagvedliggende forhold muligvis mere systematisk fører til tvister, idet

- den omtvistede opkrævning eller det omtvistede forbrug kommer som en overraskelse for og/eller anses for urimelig af forbrugerne (*teknikersager, "svindel"/wangiri, passivitet, udlandspakker, indholdstakseret forbrug*)
- den omtvistede opkrævning vedrører flere tjenestetyper og/eller tjenesteydere eller komplementære tjenester og/eller teknologier, hvorved der er risiko for misforståelser eller for, at forbrugeren ikke kan gennemskue egen retstilling (*teknikersager, passivitet*)
- der er en "forventningskløft" i forhold til funktionaliteten af et produkt eller en ydelse (*udlandspakker, trådløse teknologier*)

hvilket fører til tvist, og hvor målet med tvisten kun i mindre omfang er at få medhold i klagen, men muligvis i højere grad er at få genoprettet en oplevet urimelighed og skabe en forebyggende synlighed om forholdet.

## 2.2 Passivitet

Teleankenævnet behandler jævnligt klager over abonnementsaftaler, som en forbruger af den ene eller den anden grund har glemt eller ikke har været klar over, der blev betalt til. Typisk har abonnementet været tilmeldt automatisk betaling som f.eks. PBS eller via betalingskort. Der kan derfor være betalt i meget lang tid, før forbrugeren reagerer og gør indsigelse over for aftalen, herunder, at den pågældende slet ikke mener, at der er indgået en gyldig aftale. I praksis bliver forbrugeren ofte tilfældigt opmærksom på aftalen, for eksempel i forbindelse med udløb af et betalingskort eller i forbindelse med behandling af et dødsbo.

Når der løbende er betalt til aftalen i mere end 3 år, vil den del af kravet, som forbrugeren gør krav på at få tilbagebetalt, der er ældre end 3 år, være forældet efter de almindelige regler om forældelse. For den resterende del af kravet kommer det forhold, at forbrugeren har forholdt sig passivt og samtidig løbende har betalt for aftalen måned efter måned til at spille en væsentlig rolle.

Se i øvrigt beskrivelse af denne problematik i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens artikel "Inactive Consumers in Subscription Markets", marts 2022<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> <https://www.kfst.dk/publikationer/kfst/2022/20220403-inactive-consumers-in-subscription-markets/>

### **2.2.1 Passivitet vedrørende tv-grundpakke, der skulle være opsagt i forbindelse med flytning af bredbåndsabonnement m.v. til ny adresse, hvor tv-grundpakke var inkluderet i husleje (foreningsaftale)**

Klager havde haft en *TV-grundpakke* via coax hos indklagede på klagers daværende adresse. Herudover havde klager en *tillægsaftale* (TV-boks med funktioner som blandt andet "Se og Optag" og "Start forfra") og et *bredbåndsabonnement*.

Det blev gjort gældende, at abonnementet blev opsagt i august 2013 i forbindelse med klagers flytning til en ny adresse. TV-grundpakken blev ikke medtaget, da klager havde TV grundpakken inkluderet i sit nye lejemål.

Det blev i februar 2021 i forbindelse med behandling af klagers dødsbo konstateret, at der fortsat blev opkrævet for TV-grundpakken på klagers tidligere adresse, og at der var blevet betalt til denne i cirka 8 år. Der blev derfor på vegne af klagers dødsbo fremsat ønske om at få dele af abonnementsbetalingen tilbagebetalt.

Nævnet gav ikke medhold i klagen. Nævnet henviste til, at det ifølge ordrebekræftelserne alene var *tillægsaftalen og bredbåndsabonnementet*, der blev opsagt og tilmeldt igen til den nye adresse. Det var nævnets opfattelse, at klager burde have fulgt op på, om indklagede havde opsagt/flyttet *tv-grundpakken*. Nævnet lagde særligt vægt på, at klager fortsatte betalingerne på abonnementet i en længere årrække efter angiveligt at have opsagt abonnementet. Nævnet tilkendegav, at klager som følge af den udviste passivitet havde fortabt muligheden for at gøre et krav gældende, uanset om klager efter flytningen havde kunnet benytte indklagedes ydelse eller ej.<sup>8</sup>

### **2.2.2 Passivitet vedrørende "dobbelt" tv-grundpakke, hvoraf en i forbindelse med flytning i samme boligforening var oprettet på en anden teknologi (XDSL), end den der blev leveret i boligforeningen (coax)**

Klager havde ud over *bredbånd og bredbåndstelefon*i igennem sin boligforening også en *tv-grundpakke via antennestik (coax)*.

I forbindelse med en flytning inden for samme boligforening blev klagers *bredbånd og bredbåndstelefon*i flyttet. Da klager efter flytning konstaterede, at tv-forbindelsen ikke fungerede, anmodede hun indklagede om hjælp. Der blev aftalt et teknikerbesøg, og der blev installeret en *tv-forbindelse via telefonstikket (DSL)*.

Efter cirka 4 år anmodede klager om en ændring af sit tv-abonnement.

Klager konstaterede som følge heraf, at hun betalte for 2 tv-pakker til indklagede. Klager havde således i en periode på cirka 4 år, efter at abonnementet var blev oprettet på den nye adresse, betalt for både en *tv-pakke via telefonstikket* og for en *tv-grundpakke via antennestikket*. Sidstnævnte blev betalt via klagers boligforening.

---

<sup>8</sup> J.nr. 21-211 afgjort februar 2022 (offentliggjort)

Klager reklamerede herefter over opkrævningen for *tv-forbindelsen via telefonstikket*, som klager havde betalt til i cirka 4 år, der var blevet oprettet på klagers nye adresse. Klager anførte, at hun ikke havde kendskab til, at indklagede havde oprettet et tv-abonnement via telefonstikket. Ifølge klager burde indklagedes tekniker have oprettet en tv-forbindelse via antennestikket, idet klager betalte herfor via sin boligforening. Alternativt burde klager være blevet tilbudt at opsige det eksisterende tv-abonnement via boligforeningen. Klager gjorde til støtte for sit krav gældende, at hun alene havde benyttet den ene forbindelse.

Indklagede svarede, at indklagedes tekniker havde installeret en *tv-forbindelse leveret via telefonstik* på klagers nye adresse, og der var sendt en ordrebekræftelse herpå. Indklagede oplyste videre, at foreningsaftaler ikke fremgik af indklagedes kundesystemer. Når der blev betalt via en foreningsaftale, foregik afregningen mellem boligforeningen og indklagedes foreningsservice. Indklagede afviste kravet om tilbagebetaling.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

Teleankenævnet bemærkede, at tvisten vedrørte to separate abonnementer om levering af tv leveret via to forskellige teknologier, telefonstikket (XDSL) og antennestikket (coax).

Nævnet anmodede bl.a. indklagede om at oplyse, om en kunde i forbindelse med oprettelse af et nyt abonnement blev "slået op" i indklagedes system for at få afklaret, hvilke abonnementsaftaler den pågældende allerede havde, herunder om kunden havde en aftale med en boligforening om levering af tv-forbindelse.

Indklagede oplyste, at såfremt en kunde ønskede at opgradere sit tv-abonnement til en større pakke, skulle kunden kontakte indklagede og ikke boligforeningen og såfremt en kunde henvendte sig for at bestille et bredbånds - eller TV-abonnement, foretog indklagede et opslag i indklagedes kundesystem, der kunne vise, hvilke muligheder indklagede havde for at tilbyde forskellige produkter.

Det fremgår således af systemet, om der er en foreningsaftale, og om der er mulighed for tilkøb, samt om der leveres DSL eller fiber til adressen. Der er sket en del udvikling i indklagedes systemer siden 2016, og indklagede kunne derfor ikke i forbindelse med klagen oplyse, om det var præcis de samme oplysninger, der fremgik af systemerne, da klager henvendte sig til indklagede i 2016.

Nævnet anmodede herefter indklagede om at oplyse, hvornår blev det muligt at se i kundesystemet, om en kunde var en foreningskunde, og hvor lang tid indklagede som følge heraf var ubekendt med, at klageren havde en foreningsaftale. Indklagede svarede hertil, at der siden juni 2016 for kundeservice havde været adgang til oplysninger om såvel levering via antennestikket (coax) og levering via telefonstikket (kobber).

Indklagede anførte imidlertid, at det forhold, at indklagede måtte have været bekendt med, at der var en foreningsaftale på adressen, ikke var ensbetydende med, at klager ikke kunne vælge at få leveret *en tv-grundpakke via telefonstikket*, ligesom klager havde valgt at have sin internetforbindelse via telefonstikket, selv om det også var muligt at få en internetforbindelse via antennestikket (coax).

Nævnet bemærkede, at nævnet på grundlag af den fremlagte ordrebekræftelse samt det forhold, at klager havde betalt de fremsendte opkrævninger uden at gøre indsigelse, måtte lægges til grund, at klager i december 2016 havde indgået en aftale om levering af en *tv-pakke via telefonstikket*. Nævnet lagde vægt på, at tv-abonnementerne igennem h.h.v. telefonstikket og antennestikket indeholdt to forskellige "tv-pakker" med forskelligt indhold og leveret på to forskellige teknologier. Endvidere lagde nævnet vægt på, at aftalerne med indklagede var indgået af to forskellige aftaleparter (klagerens boligforening og klageren). Nævnet fandt ikke, at klager havde godtgjort, at indklagede på et tidspunkt forud for juni 2020 af egen drift burde have konstateret, at klager ligeledes havde et tv-abonnement via antennestikket gennem boligforeningen.

På dette grundlag var det nævnets opfattelse, at klager var forpligtet til at betale for indklagedes ydelse, uanset om klager ligeledes betalt for en tv-pakke via sin boligforening.

Klager fik derfor ikke medhold i klagen.

### **2.2.3 Passivitet vedrørende fastnetabonnement, der skulle være opsagt i forbindelse med oprettelse af bredbånd**

I en konkret klage drejede det sig om et fastnetabonnement, som klager havde oprettet på et tidspunkt før 1995.

I maj 2008 bestilte klager bredbånd. Ifølge klager blev fastnetabonnementet opsagt på samme tidspunkt.

Klager henvendte sig til indklagede i marts 2021. Klager var blevet opmærksom på, at indklagede fortsat opkrævede betaling for fastnetforbindelsen. Klager gjorde gældende, at indklagede burde have opdaget, at abonnementet ikke blev brugt, og anførte, at indklagede burde tilbagebetale pengene for de ydelser, som ikke var benyttet.

Nævnet delte sig i et flertal og et mindretal. Nævnets flertal bemærkede indledningsvis, at klagers eventuelle krav på tilbagebetaling var omfattet af de formueretlige forældelsesregler i forældelsesloven (Lovbekg. nr. 1238 af 9. november 2015 om forældelse af fordringer), hvorefter krav af en karakter som i denne sag, der er ældre end 3 år, som udgangspunkt er ophørt ved forældelse.

Flertallet bemærkede dernæst, at klager efter flertallets opfattelse på et langt tidligere tidspunkt burde have konstateret, at der løbende blev betalt for et fastnetabonnement.

Nævnets flertal fandt således, at klager ved at fortsætte de løbende betalinger fra 2008 og frem og ved at undlade at få afklaret, hvad disse betalinger vedrørte, havde handlet på en sådan måde, at et eventuelt krav på tilbagebetaling måtte anses for bortfaldet som følge af passivitet.

Klagers oplysning om at have opsagt abonnementet i 2008 samtidig med tilbagelevering af lånt udstyr kunne ikke tillægges afgørende betydning, idet klager ikke havde kunnet dokumentere, at abonnementet var opsagt, og idet abonnementet kunne have været benyttet med andet udstyr end det lånte.

Nævnets mindretal fandt ikke, at det var rimeligt at fastholde abonnementsbetalingerne overfor klager.

Nævnets mindretal lagde særligt vægt på, at der var tale om et fastnetabonnement, og at abonnementet ikke havde været benyttet gennem en periode på over 10 år, hvilket indklagede burde have været vidende om. Klager havde således ikke fået gavn af den leverede ydelse.

Under disse omstændigheder fandt mindretallet, at indklagede burde have sikret sig, at klager på en tilstrækkelig relevant måde var blevet orienteret om, at der blev opkrævet for et ubenyttet abonnement. Det er således mindretallets opfattelse, at indklagede vidste eller burde vide, at fastnetforbindelsen ikke længere var relevant for klager.

På denne baggrund fandt mindretallet, at klager skulle krediteres et skønsmæssigt fastsat beløb.

Nævnet traf afgørelse efter stemmeflertallet, og klager fik ikke medhold<sup>9</sup>

#### **2.2.4 Passivitet vedrørende tv-tillægspakke der skulle være opsagt i forbindelse med flytning af bredbåndsabonnement til ny adresse**

I en anden klage havde klager på sin tidligere adresse haft adgang til *en tv-grundpakke via en foreningsaftale*. Grundpakken blev afregnet direkte med foreningen. Klager havde herudover tilkøbt en *tillægspakke* hos indklagede med adgang til flere kanaler, ligesom klager også havde et bredbåndsabonnement hos indklagede.

Ifølge klager havde han i forbindelse med en flytning for mere end 7 år siden anmodet indklagede om, at alle abonnementer blev flyttet. Klager havde imidlertid konstateret, at han fortsat blev opkrævet for *tillægspakken* hos indklagede, hvorfor han ønskede at få tilbagebetalt for perioden siden fraflytning.

Indklagede fastholdt opkrævningerne, idet der ikke var gjort indsigelse mod regningerne tidligere, hvorfor indklagede ikke var vidende om, at tv-pakken ikke længere var ønsket. Indklagede krediterede dog klager 2 års abonnementet pr. kulance. Indklagede oplyste, at der var blevet leveret signal på adressen, ligesom der på betalingsoversigten var sendt bilag med, så det var muligt at se, hvad betalingerne dækkede over.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

Nævnet bemærkede indledningsvis, at der ikke forelå dokumentation for, at der var foretaget ændringer i klagers abonnement som følge af flytningen for mere end 7 år siden. Dernæst fandt nævnet, at klager burde have fulgt op på, om indklagede havde opsagt/flyttet abonnementet. Nævnet lagde særligt vægt på, at klager fortsatte betalingerne på abonnementet i en længere årrække, efter at han angiveligt havde opsagt abonnementet.

---

<sup>9</sup> J.nr. 21-92



Nævnet fandt endvidere, at klager ved at fortsætte de løbende betalinger i en periode på over 7 år og ved at undlade at undersøge, hvad disse betalinger vedrørte, og reklamere herover havde udvist en sådan passivitet, at et eventuelt krav på tilbagebetaling måtte anses for bortfaldet. Nævnet bemærkede, at dette var tilfældet, uanset om klager havde kunnet benytte indklagedes ydelse.

Klager fik af de ovennævnte grunde ikke medhold i klagen. Nævnet noterede sig, at indklagede havde krediteret 2 års abonnementsbetalinger pr. kulance.<sup>10</sup>

### 2.3 Teknikersager

Nævnet har i teknikersager uanset udfald igennem nogen tid fremkommet med en generel opfordring om at tydeliggøre informationen om mulig betaling i forbindelse med bestilling af et teknikerbesøg, således at bestilleren modtager direkte oplysning om mulig betaling. Indirekte information ved henvisning til at læse vilkår om klagers mulige betaling for teknikerbesøget andre steder på f.eks. en hjemmeside synes ikke at være tilstrækkelige.

Nævnet modtager imidlertid fortsat mange klager over teknikerbesøg.

Antallet af klager over teknikerbesøg udgjorde 16,5 pct. af klagerne i 2020 og 19,5 pct. af klagerne i 2021, jf. opgørelsen under pkt. 6.2.

På baggrund af de mange klager over opkrævning for et teknikerbesøg rettede nævnet i januar 2021 en generel henvendelse og anførte bl.a. følgende:

”Teleankenævnet behandler jævnligt klager over opkrævning af betaling for teknikerbesøg. Igennem længere tid har nævnet i afgørelser om klager vedrørende opkrævning for betaling for teknikerbesøg fast indsat følgende opfordring:

*«Nævnet skal afslutningsvist bemærke, at uanset at den til klager fremsendte sms-besked forud for teknikerbesøget allerede henviser til indklagedes abonnementsvilkår vedrørende mulig egenbetaling, så opfordrer nævnet til, at indklagede sikrer, at sms-beskeden indeholder direkte information om klagers mulige betaling for teknikerbesøget.»*

På Teleankenævnets møde den 21. februar 2021 behandlede nævnet også klager vedrørende betaling for teknikerbesøg.

På den baggrund og på baggrund af det relativt store antal klager over teknikerbesøg, der kommer til behandling, besluttede nævnet på mødet at rette henvendelse til [...] med henblik på at anmode om bemærkninger til nævnets opfordring, herunder oplysning om, hvorvidt den gentagne opfordring har ført til overvejelser og/eller ændringer i procedurer, information m.v. vedrørende teknikerbesøg og eventuel status for dette arbejde.

Ligeledes drøftede nævnet, hvorvidt det er muligt at tydeliggøre over for slutbrugerne, hvilken del af installationen hos den enkelte slutbruger det må forventes, at udbyderen har ansvaret for at vedligeholde og udbedre ved fejl og mangler, og hvilken del af installationen slutbrugeren hæfter for at vedligeholde og udbedre ved fejl og mangler.

---

<sup>10</sup> J.nr. 20-397

Uanset at udbyderens ansvar i henhold til vilkårene alene går til nettermineringspunktet (MSP), opstår der ofte klager som følge af, at slutbrugerne er tvivl om eller ikke forstår, hvorvidt en udbedring eller opdatering skal finde sted for udbyderens regning [.....] eller slutbrugers regning [.....].

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 en integreret del af den installation, der udgør nettermineringspunktet, herunder hvor den oprindelige installation i forbindelse med oprettelsen i sin helhed er blevet udført af udbyderen. [.....]

For en almindelig forbruger er det næppe klart, 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 skaber problemer for udnyttelsen af udbyderens ydelser.

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, og spørgsmålet er derfor som nævnt ovenfor, om det er muligt på en overskuelig måde at beskrive ansvarsfordelingen, populært sagt. [....]”.

Nævnet har efterfølgende modtaget underretning om, at der er iværksat et arbejde til forbedring af kommunikationen om spørgsmålet om betaling og at nye oplysende tekster er under indfasning.

Nævnet vil på den baggrund følge med i den fremtidige udvikling i antallet af klager over teknikerbesøg.

En særlig problematik knytter sig til spørgsmålet om, hvorledes nævnet vurderer bevisværdien af den log, som teknikeren typisk fører i forbindelse med besøget og det udførte arbejde. Den kan således komme til at spille en væsentlig rolle, såfremt der er uenighed om det udførte arbejde eller ved opkrævning for et forgæves teknikerbesøg, hvor der er uenighed om, hvorvidt teknikeren mødte op som aftalt.

En præcis registrering i loggen vedrørende tidspunkter og det udførte arbejde kan således få afgørende betydning for muligheden for opkrævning for et teknikerbesøg.

### **2.3.1 Manglende specifikation af udført arbejde**

Følgende sag illustrerer dette. I forbindelse med en fejlmelding blev der mellem klager og indklagede aftalt et teknikerbesøg. Teknikeren noterede efterfølgende i loggen ”*problemer med kundens installation*”.

Da klager efterfølgende blev opkrævet 550 kr. for teknikerbesøg, reklamerede klager over opkrævningerne. Indklagede fastholdt opkrævningen, idet der var tale om fejlretning i klagers egen installation. Klager fandt imidlertid ikke, at indklagede havde godtgjort, at der var

udført arbejde i klagers installation, da teknikeren ikke havde præciseret dette i loggen. Klager indbragte derfor sagen for Teleankenævnet.

Nævnet bemærkede, at indklagede i teknikerloggen havde noteret ”*problemer med kundens installation*”. Nævnet bemærkede videre, at udgangspunktet for parternes aftale var, at der skulle skelnes mellem klagerens og indklagedes ansvarsområde.

Nævnet fandt herefter, at den af indklagede fremlagte teknikerlog ikke var tilstrækkelig dokumentation for indklagedes krav, idet der i indklagedes teknikerlog alene var anført ”*problemer med kundens installation*”. Nævnet havde herved henset til, at indklagede hverken på klagers eller Teleankenævnets forespørgsel nærmere havde redegjort for eller dokumenteret, hvilken fejlretning der var foretaget i klagers ansvarsområde. Nævnet bemærkede videre, at såfremt indklagede ville opkræve klager for det udførte teknikerbesøg, måtte indklagede dokumentere opkrævningens berettigelse over for klager. Nævnet fandt ikke, at fejlårsagen eller fejlretningen fremgik klart og tydeligt af teknikerloggen. Det var således ikke muligt for nævnet at konstatere, hvorvidt indklagedes tekniker havde foretaget fejlretning i klagers eller indklagedes ansvarsområde.

Klager fik derfor medhold i klagen og hæftede ikke for betaling af teknikerbesøget.<sup>11</sup>

### **2.3.2 Bevisbyrde i tvist vedrørende et forgæves teknikerbesøg**

Klager oplevede problemer med sin internetforbindelse og fejlmeldte den, hvorefter der blev aftalt et teknikerbesøg. Ifølge klager havde klager anmodet om, at indklagede forud for ankomst til det aftalte besøg kontaktede klagers ægtefælles på dennes telefonnummer.

Ifølge indklagede traf teknikeren ikke nogen hjemme på klagers adresse, og ingen svarede på det oplyste telefonnummer på det aftalte tidspunkt. Teknikeren noterede kl. 12.23 følgende i loggen: *forgæves, ingen svarer på kontaktnummer og ingen hjemme*.

Ifølge klager var ægtefællen og klagers søn hjemme hele dagen og havde kunnet konstatere, at der ikke ankom nogen tekniker som aftalt, ligesom klagers ægtefælle ikke modtog noget opkald. Klager oplyste videre, at der var direkte adgang til klagers postkasse og hoveddør. Der var imidlertid ingen seddel i postkassen, og der var ikke blevet banket på.

Klager modtog herefter en regning på 550 kr. for forgæves teknikerbesøg.

Klager reklamerede over opkrævningen og henviste til, at teknikeren ikke havde været på klagers adresse. Indklagede fastholdt opkrævningen, hvorefter klager indbragte sagen for Teleankenævnet.

I forbindelse med klagens behandling i Teleankenævnet oplyste indklagede følgende vedrørende indklagedes generelle procedure for teknikerbesøg.

Før et teknikerbesøg er proceduren, at teknikeren skal ringe 30 minutter før ankomst. Hvis ikke teknikeren træffer kunden ved første opkald, ringer teknikeren igen kort tid efter. Teknikeren besøger derefter adressen og ringer på/banker på, uanset om teknikeren har truffet

---

<sup>11</sup> J.nr. 21-63

kunden telefonisk eller ej. Hvis ikke teknikeren træffer nogen på adressen, bliver der lagt en seddel i postkassen (hvis teknikeren kan komme til postkassen) med information om, at teknikeren har været på adressen. Fra første opkald, og til teknikeren forlader adressen, skal der gå 30 minutter. Er kunden ikke på adressen på det aftalte tidspunkt, er indklagede berettiget til at fakturere for forgæves tid og kørsel.

For så vidt angik den konkrete sag oplyste indklagede, at teknikeren fik tildelt sagen i systemet på dagen kl. 11.47, og kl. 12.23 registrerede teknikeren følgende i loggen: *forgæves, ingen svarer på kontaktnummer og ingen hjemme.*

Indklagede har på ankenævnets forespørgsel også oplyst, at der ikke fandtes en kørselslog.

For så vidt angår klagers oplysninger om, at det blev aftalt, at klagers ægtefælles skulle kontaktes telefonisk forud for teknikerbesøget, har indklagede oplyst, at der i forbindelse med fejlmeldingen blev sendt en SMS med information om besøget. I fejlmeldingen var mobilnummer A registreret som kontaktnummer. SMS'en blev også sendt til mobilnummer A.

Samme dag som det forgæves teknikerbesøg havde fundet sted, havde indklagede registreret, at klagers kontaktnummer kl. 15.10 blev ændret til B. Indklagede har oplyst, at det ikke fremgik af loggen, hvorfor mobilnummeret blev ændret.

Nævnet fandt, at der uenighed mellem parterne om, hvorvidt der var nogen hjemme på dagen for teknikerbesøget, og hvorvidt teknikeren faktisk havde været på adressen.

Nævnet afviste således, at teknikerens noteringer i loggen var tilstrækkeligt præcise til, at de kunne lægges til grund. Nævnet fandt herefter, at det ikke var muligt nærmere at fastlægge begivenhedsforløbet mellem klager og indklagede, og afviste sagen fra behandling som bevisuegnet, jf. vedtægternes § 6.<sup>12</sup>

## **2.4 Misbrug/svigagtige opkald/"Wangiri"**

I sommeren 2021 var der i offentligheden flere advarsler imod falske og skadelige sms'er, der medførte forskellige risici, f.eks. "FluBot"-virussen, der kunne overtage en mobiltelefon og potentielt generere svigagtigt udlandsforbrug fra mobilen.

Se f.eks. advarsel fra Teleindustrien i Danmark (TI) <https://www.teleindu.dk/bolge-af-trojan-ske-sms-angreb/>

Teleankenævnet har i årets løb behandlet klager vedrørende udlandsforbrug, som de pågældende forbrugere ikke har kunnet vedkende sig.

### **2.4.1 To enkeltstående opkald til Taiwan**

I en konkret klage kunne klager konstatere, at vedkommende var blevet takseret 1.618,90 kr. for opkald til udlandet i perioden 1. – 28. februar 2021, som klager ikke kunne vedkende sig.

---

<sup>12</sup> J.nr. 21-195 afgjort i februar 2022

Indklagede fastholdt det opkrævede forbrug og oplyste, at opkaldene var sket fra det sim-kort, der var knyttet til klagers mobilnummer. Forbruget var foretaget den 19. februar 2021 og drejede sig om 2 opkald fra Danmark til udlandet. Indklagede oplyste videre, at indklagede havde foretaget tekniske og administrative undersøgelser af de påklagede opkald i forbindelse med klagebehandlingen, uden at der blev fundet fejl. Forbruget var foretaget fra klagers sim-kort, som var installeret i en mobiltelefon af typen iPhone 7. Der var overensstemmelse mellem IMSI- og IMEI-nummer.

I forbindelse med undersøgelsen blev det konstateret, at der den 19. februar 2021 blev ringet 2 gange til Taiwan, og opkaldene havde en samlet varighed på 1 time og 56 minutter.

Prisen for at ringe til Taiwan var 0,35 kr. i opkaldspris og 13,95 kr. pr. minut.

Indklagede oplyste videre, at indklagede og andre teleudbydere er i løbet af sommeren var blevet opmærksom på, at der foregik svindel i forbindelse med fremsendelse af falske SMS, hvor kunderne modtager et link og, hvis der trykkes på linket, efterfølgende downloader apps. I forbindelse med download af sådanne apps kunne svindlere få adgang til at sende SMS eller foretage opkald fra kundens telefon. Alle teleselskaber arbejdede løbende intensivt på at opspore og få sat en stopper for disse falske SMS-beskeder. Det kunne dog ikke fastslås, om klager i februar var udsat for denne form for svindel. Imidlertid er man efter indklagedes opfattelse som kunde selv ansvarlig for de apps, der eventuelt downloades.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

I forbindelse med sagens behandling ønskede nævnet at få oplyst, om det var muligt ved en teknisk undersøgelse af klagers mobiltelefon at påvise, om der havde været downloadet skadeligt software eller apps på telefonen.

Indklagede oplyste, at det ville kræve indgående teknisk ekspertise om såvel den specifikke terminaltype, det installerede styresystem og samtlige installerede applikationer for at kunne udtale sig om, hvorvidt en teknisk undersøgelse endegyldigt ville kunne påvise, om der havde været downloadet skadeligt software og/eller apps på telefonen. Hertil kom usikkerheden omkring eventuelle dispositioner på terminalen, som var foretaget af brugeren selv (eksempelvis sletning af applikationer).

Nævnet fandt derfor ikke, at en teknisk undersøgelse af klagers mobiltelefon på tidspunktet for klagebehandlingen ville kunne belyse sagen yderligere. Nævnet lagde vægt på indklagedes oplysninger om muligheden for at der er foretaget efterfølgende dispositioner på telefonen samt det tidsmæssige perspektiv, idet de påklagede udlandsopkald blev foretaget i februar 2021. Hertil kom, at klager ikke havde tilkendegivet, hvorvidt klager ønskede at lade sin telefon undergå teknisk undersøgelse.

Teleankenævnet bemærkede herefter, at det er udgangspunktet, at klager hæfter i henhold til parternes aftale for betaling af det registrerede forbrug. Dette udgangspunkt gælder også, såfremt forbruget bevidst eller ved en fejl er foretaget af andre end klager. Endvidere noterede nævnet sig, at indklagede i forbindelse med sagen havde foretaget undersøgelser af administrativ og teknisk art, der ikke havde vist tegn på fejl eller uregelmæssigheder m.v.

Nævnet fandt herefter ikke, at klager alene ved sin egen forklaring om, at hun ikke vedkendte sig opkaldene og i øvrigt ikke kendte nogen i udlandet, havde løftet bevisbyrden for, at det

påklagede forbrug ikke var foretaget af klager selv eller af andre med adgang til klagers mobiltelefon.

Endeligt bemærkede nævnet vedrørende de advarsler om risiko for fup sms-er m.v., som der bl.a. fremgik af indklagedes hjemmeside, at der efter nævnets opfattelse som udgangspunkt ikke generelt er grundlag for at pålægge teleudbydere ansvaret for, at der i visse tilfælde er en risiko for fup-opkald, hvilket kunne have været tilfældet i denne sag. Det måtte endvidere lægges til grund, at indklagede heller ikke konkret var bekendt med, at det påklagede nummer blev anvendt til fup-opkald. Såfremt indklagede imidlertid blev bekendt med, at et nummer anvendes til svindel, burde indklagede dog træffe rimelige tekniske foranstaltninger mod svindel, hvis det var teknisk muligt.<sup>13</sup>

Som følge af ovennævnte fik klager ikke medhold.

#### **2.4.2 Et opkald til Sri Lanka**

Klager konstaterede i februar 2021, at indklagede havde takseret klager 1.808 kr. for et opkald foretaget til Sri Lanka den 3. januar 2021.

Klager kunne ikke anerkende at have foretaget opkald til udlandet. Klager oplyste, at klager havde bemærket et opkald en nat fra Sri Lanka, som klager ikke besvarede, da klager var bekendt med spam og andre tricks, hvor man prøver at lokke ældre mennesker i en fælde.

Klager anførte videre, at der ikke kunne være tale om lommeopkald, idet telefonen er i et fast etui/omslag og derfor ikke kunne aktiveres utilsigtet m.v.

Klager reklamerede derfor over takseringen.

Indklagede svarede, at der ikke var fundet fejl i opkaldet, og at opkaldet var sket fra det simkort, der var knyttet til klagers mobilnummer.

I forbindelse med klagen havde indklagede foretaget tekniske og administrative undersøgelser, og der blev ikke fundet fejl i det opkrævede forbrug.

Det blev konstateret, at der blev ringet til klagers mobilnummer fra et udenlandsk nummer den 3. januar 2021 kl. 07.41. Der blev herefter foretaget et opkald fra klagers mobilnummer til det samme udenlandske nummer den 3. januar 2021 kl. 17.56. Opkaldet blev afsluttet den 3. januar kl. 19.48. Der takseres pr. påbegyndt minut, og opkaldet havde således en varighed på 1 time og 53 minutter.

Prisen for at ringe til Sri Lanka er 16 kr. pr. minut, hvilket svarer til den opkrævede pris på 1.808 kr.

Klager havde til indklagede oplyst, at klager var opmærksom på, at der blev ringet fra et udenlandsk telefonnummer, men dette blev ikke besvaret. Dette stemte med oplysningerne på opkaldslisten, hvor det indgående opkald var registeret med en varighed på 0 sekunder.

---

<sup>13</sup> 21-113 (afgjort i januar 2022)

Imidlertid havde det udenlandske nummer herefter fremgået af mobiltelefonens log over indkommende opkald. Opkaldet kunne derfor være sket utilsigtet som et såkaldt "lommeopkald".

Nævnet bemærkede indledningsvis, at klager som hovedregel hæfter i henhold til parternes aftale for betaling af det forbrug, der registreres i forbindelse med brug af SIM-kortet. Dette udgangspunkt gælder også, såfremt forbruget bevidst eller ved en fejl er foretaget af andre end klager.

Nævnet noterede herefter, at indklagede havde foretaget undersøgelser af administrativ og teknisk art, der ikke havde vist tegn på fejl eller uregelmæssigheder vedrørende det påklagede forbrug.

Nævnet fandt herefter ikke, at klager alene ved sin egen forklaring om, at han ikke kunne vedkende sig opkaldet og i øvrigt ikke kender nogen på Sri Lanka, havde løftet bevisbyrden for, at det påklagede forbrug ikke er foretaget af klager selv eller af andre med adgang til klagers mobiltelefon.

Nævnet bemærkede videre, at indklagede havde oplyst, at indklagedes havde undersøgt det påklagede udenlandske nummer, og at der kun var registeret meget få opkald fra det påklagede nummer ind i indklagedes net. Det kunne derfor ikke konstateres, om der var tale om systematisk svindel. Indklagede havde imidlertid oplyst, at der ville blive spærret for opkald fra specifikke numre, hvis indklagede fik kendskab til, at der var tale om svindel.

Nævnet bemærkede, at der som udgangspunkt ikke generelt er grundlag for at pålægge udbydere ansvaret for, at der i visse tilfælde er en risiko for fup-opkald, hvilket kunne være tilfældet i denne sag. Hvis indklagede imidlertid bliver bekendt med, at et nummer anvendes til svindel, er det dog nævnets opfattelse, at indklagede får et ansvar for at træffe rimelige tekniske foranstaltninger mod misbrug, hvis det er teknisk muligt.

Det måtte imidlertid lægges til grund, at indklagede ikke var bekendt med, at det påklagede nummer blev anvendt til fup-opkald, idet indklagede ikke tidligere havde fået henvendelser vedrørende dette nummer.

Nævnet kunne samtidig konstatere, at der var ringet retur fra klagers nummer til det påklagede nummer, og at opkaldet havde en varighed af én time og 53 minutter. Klager kunne derfor ikke få medhold.<sup>14</sup>

## **2.5 Udlandsforbrug – Roaming World**

Også i 2021 har nævnet behandlet klager over udlandsforbrug forstået som forbrug foretaget i udlandet. Mange klager over forbrug foretaget i udlandet har det til fælles, at klagerne ifølge egne oplysninger anfører, at der inden udlandsrejsen eller ændringen af abonnementer m.v. har fundet en dialog sted med vedkommendes teleudbyder om det forestående udlandsforbrug f.eks. i en af indklagedes forretninger eller ved kontakt med kundeservice.

---

<sup>14</sup> J.nr. 21-67

Rejse- og forbrugsmønstre er meget varierende, og verden er opdelt i forskellige forbrugszoner, f.eks. i eller uden for EU og i eller uden for en specifik udlandspakke. Endvidere kan der være behov ikke kun for at ringe fra en udlandsdestination og hjem til Danmark, men måske også til andre udlande (roaming), og disse udlandsdestinationer kan være i eller uden for EU eller i eller uden for en specifik udlandspakke.

Dette åbner for utallige kombinatoriske muligheder for forbrug, og det kan for en forbruger sandsynligvis forudgående være vanskeligt at få stillet de rigtige spørgsmål og taget de rigtige forbehold i dialog med kundeservice. Et abonnement, der betegnes som "verden", kan give forbrugeren et forkert indtryk af, at det meste rejseforbrug må være dækket ind.

På samme måde kan det på grund af måske ufuldstændige oplysninger fra en forbruger være vanskeligt for en kundeservicemedarbejder at få fuld klarhed over kundens egentlige behov for udlandsforbrug på en rejse.

Imidlertid synes det forhold, at der har været forudgående personlig kontakt vedrørende et forhold, der efterfølgende giver udslag i et overraskende højt forbrug, i sig selv at udgøre en "driver" i forhold til lysten til efterfølgende at klage.

Nævnet har kendskab til, at visse udbydere tilbyder værktøjer til at kortlægge behovet i forbindelse med udlandsforbrug i forskellige kombinationer af destinationer og forbrug i f.eks. en app, hvilket nævnet finder yderst positivt.

### **2.5.1 Roaming World - forbrug fra Tyrkiet til England og Frankrig**

Klager oprettede et mobilabonnement hos indklagede. I abonnementet var inkluderet 'Roaming World'. I forbindelse med et ophold i Tyrkiet foretog klager en række opkald til Frankrig og England. Klager modtog efterfølgende en opkrævning fra indklagede for de pågældende opkald.

Det var klagers opfattelse, at opkaldene var inkluderet i klagers abonnement, hvilket klager også i forbindelse med klagesagen meddelte i sin tid at være blevet oplyst om ved henvendelse til indklagede. Indklagede afviste, at dette var tilfældet.

Nævnet gav ikke klager medhold i klagen. Nævnet lagde vægt på, at klager modtog de nødvendige oplysninger om abonnementets indhold i forbindelse med oprettelsen af abonnementet.<sup>15</sup>

### **2.6 Udrulning af fiber og udskiftning af tidligere forbindelser**

På samme måde som sidste år, jf. årsberetningen for 2020 kan det også i år mærkes, at der fortsat graves ny fiber ned mange steder i Danmark. Der er endvidere hård konkurrence med hensyn til priser og kapring af kunder. Derfor er der mange kampagner om f.eks. at få fiber installeret eller udskiftet gamle installationer, og det kan ofte have betydelige fordele for en forbruger at "hoppe på" et kampagnetilbud, når der graves i nabolaget.

---

<sup>15</sup> J.nr. 21-188 (offentliggjort)



### 2.6.1 Tilbud på udskiftning af stikledning og manglende forbehold for gravning på egen grund

Klager fik pr. mail et tilbud om udskiftning af stikledningen mod betaling af et engangsgebyr på 1.500 kr. Klager ville efterfølgende få en 1000 Mbit-forbindelse inklusive 4 wifi extenders. Tilbuddet omfattede, at der kom en tekniker og satte det hele op.

Klager accepterede tilbuddet og modtog efterfølgende en ordrebekræftelse, hvoraf det fremgik, at der ville komme en tekniker ud til klager. Ved dette teknikerbesøg fik klager oplyst, at prisen for gravning ville blive mellem 5.000 og 15.000 kr., idet teknikeren oplyste at nedgravning på privat grund ikke var inkluderet i prisen. Det var imidlertid klagers opfattelse, at gravningen var med i den oplyste pris på 1.500 kr.

Klager valgte på denne baggrund at annullere aftalen.

På grund fejl i indklagedes systemer blev aftalen ikke annulleret, hvorefter der kom en tekniker ud til klager og påbegyndte installation i klagers hjem, idet klagers mindreårige børn lukkede teknikeren ind.

Parterne kom herefter i tvist vedrørende den indgåede aftale, herunder spørgsmålet om hæftelse for de udbedringer, der skulle udføres på baggrund af den fejlagtigt påbegyndte installation. Da parterne ikke kunne blive enige, indbragte klager sagen for Teleankenævnet.

Sagen drejede sig efter nævnets opfattelse om, hvorvidt klager kunne kræve oprettelse, installation, ny stikledning samt nedgravning af stikledningen på klagers grund for den oplyste pris på 1.500 kr.

Nævnet bemærkede, at indklagedes mail med tilbud til klager om at etablere en internetforbindelse indeholdt følgende oplysning: *"Hej X, For at kunne forsyne internet til din adresse, skal stikledningen udskiftes. Dette koster et engangsgebyr af 1500 kr."* Nævnet fandt derfor, at klager havde fået en berettiget forventning om, at han ikke skulle betale en højere pris.

Nævnet bemærkede videre, at vilkårene for aftalen mellem klager og indklagede fremgik af ordrebekræftelsen, der ikke indeholdt oplysninger om stikledning eller graveomkostninger. Der er heller ikke oplyst noget om, at teknikeren ved besøget på klagers adresse kunne give tilbud på dette, ligesom der ikke var taget noget forbehold i forhold til levering. Endelig var henvisningen til indklagedes generelle vilkår placeret under punktet *"Fortrydelsesret og vilkår"* på ordrebekræftelsen.

Nævnet tilkendegav, at byrdefulde vilkår, f.eks. at kunden selv skulle forestå nedgravning af stikledningen, burde være fremhævet særskilt. Det havde således ikke været åbenbart for klager, at den tilbudte pris på 1.500 kr. ikke indeholdt nedgravning på klagers grund. Nævnet bemærkede i den forbindelse, at det er sædvanligt, at teleselskaber og bredbåndsudbydere tilbyder attraktive vilkår eller velkomsttilbud for at tiltrække nye kunder, herunder også vedrørende etablerings- og/eller graveomkostninger.

Klager fik derfor medhold i, at klager kunne kræve positiv opfyldelsesinteresse og derved få etableringen af bredbånd, herunder installation og nedgravning af stikledningen, til en pris på

1.500 kr. Indklagede skulle derfor færdiggøre den påbegyndte installation samt grave stikledningen ned uden yderligere udgift for klager.<sup>16</sup>

## 2.7 Trådløse teknologier

Brug af trådløse teknologier i forbindelse med tilkobling af enheder til fiber og bredbånd vinder større og større udbredelse. Imidlertid viser en række klagesager, at der kan være udfordringer med at få trådløse forbindelser til at virke på samme niveau som kablede forbindelser. Derfor er det sædvanligt, at udbyderne tager forbehold for hastigheden på en trådløs forbindelse. Konkrete omstændigheder, f.eks. den solgte hastighed og markedsføringen af abonnementet, kan imidlertid begrænse rækkevidden af et sådant forbehold.

### 2.7.1 Høj hastighed og TV-bokse markedsført med indbygget Wi-Fi

Klager havde en TV- og internetforbindelse med 300/300 Mbit/s. Smart Wi-Fi var inkluderet i klagers abonnement. Klager reklamerede med jævne mellemrum vedrørende problemer med pixelering af billedet på tv og udfald på Wi-Fi. På et tidspunkt stoppede klager med at betale under henvisning til, at klager ikke modtog en brugbar forbindelse.

En tekniker fra indklagede undersøgte hele installationen og kunne ikke finde nogen fejl. Teknikeren noterede dog, at den trådløse forbindelse kunne køre lidt ustabil, men at dette kunne skyldes problemer med afstand/materiale, hvorfor klager skulle flytte rundt på udstyret. Teknikeren noterede videre, at klagers to andre fjernsyn kørte upåklageligt, idet disse kørte gennem kablede forbindelser.

Klager oplyste herefter indklagede om, at han ikke ville betale for en mangelfuld ydelse. Da indklagede imidlertid ikke garanterede trådløs forbindelse, fastholdt indklagede sine opkrævninger. Indklagede tilbød pr. kulance en kreditering svarende til to måneders gratis tv-pakke.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

Nævnet lagde til grund, at der ikke var problemer med den kablede internetforbindelsen eller tv-pakken samt de kablede tv-bokse, men at klager havde problemer med at se tv, når forbindelsen kørte trådløst.

Indklagede havde oplyst, at indklagede i henhold til abonnementsvilkårene ikke garanterede forbindelsen, når en kunde valgte at have trådløs forbindelse.

Nævnet noterede, at der forelå dokumentation for, at klager med jævne mellemrum rettede henvendelse til indklagede vedrørende problemer med pixelering og udfald på Wi-Fi. Nævnet noterede videre, at indklagede havde taget forbehold for hastigheden og kvaliteten af signalet ved trådløs forbindelse. Klager kunne derfor ikke have en berettiget forventning om, at man trådløst kunne modtage 300/300 mbit/s.

Nævnet fandt imidlertid, at det måtte tillægges betydning ved vurderingen af rækkevidden af dette forbehold, at alle indklagedes bredbånd- og tv-abonnementer inkluderede en trådløs

---

<sup>16</sup> J.nr. 21-183

router, og at visse af indklagedes bredbåndsabonnementer med høje hastigheder inkluderede trådløs router med "extender" (Smart WI-FI). Da klagers abonnement endvidere indeholdt en pakke med 300/300 mbit/s, hvor Smart WI-FI (extender) var inkluderet, og da indklagede ifølge egne oplysninger i sin tid havde markedsført tv-produktet med oplysning om, at der i TV-boksen var indbygget Wi-Fi, således at TV-boksen kunne køre trådløst, kunne klager have en berettiget forventning om, at indklagede kunne levere en adgang til trådløst internet, og at tv-boksen kunne køre trådløst.

På denne baggrund fandt nævnet, at den leverede ydelse led af en mangel. Da indklagede ikke havde kunnet afhjælpe klagers problemer med den trådløse forbindelse, var klager berettiget til at få nedslag i abonnementsprisen.<sup>17</sup>

## 2.8 Klage temaer med relation til Covid-19

Under pandemien har der været iværksat mange tiltag for både at begrænse smitte og beskytte mod smitte og samtidigt få så mange dele af samfundet som muligt til at kunne fungere på trods heraf. Så længe smitten har været til stede, har "smittekonduite" derfor betydet en risiko for sidste øjeblikks ændringer af planlagte aftaler, hvilket naturligvis har været i alles interesse. Spørgsmålet om, hvem de i givet fald skulle bære eventuelle omkostninger i forbindelse med sådanne ændringer med kort varsel har kunnet give anledning til tvister, som i den følgende sag.

### 2.8.1 Forgæves teknikerbesøg som følge af isolation pga. Covid-19

Klager havde bestilt en ændring af sin bredbåndshastighed. Ændringen var gratis, men det var dog nødvendigt med et teknikerbesøg til ændring af stikket på grund af den højere hastighed.

Indklagede sendte en ordrebekræftelse til klager og bekræftede ændringerne og med oplysning om, at teknikerbesøget ville blive gennemført den 2. juni 2021. På den aftalte dag ringede teknikeren til klager. Klager informerede på det tidspunkt teknikeren om, at klagers husstand var gået i isolation på grund af COVID-19. Teknikerbesøget kunne derfor ikke finde sted.

Indklagede sendte efterfølgende en regning til klager med opkrævning for forgæves kundebesøg på 550 kr., idet besøget først blev aflyst, da teknikeren var på vej ud til klager.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

Nævnet bemærkede bl.a., at følgende fremgik af ordrebekræftelsen:

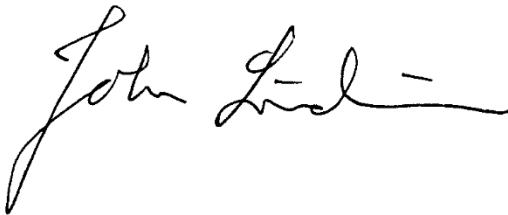
*"Din ordre udføres 2. juni 2021*

*Du får besøg af vores tekniker den 2. juni 2021 mellem kl. 7.30 og 16.00 på installationsadressen. Vær opmærksom på at vi opkræver 550 kr. inkl. moms, hvis teknikeren ikke træffer nogen på adressen. Hvis den aftalte dato ikke passer dig, skal du kontakte os hurtigst muligt. Vi ringer på xx xx xx xx ca. 30 minutter før, vi ankommer på installationsadressen."*

---

<sup>17</sup> J.nr. 21-121

Nævnet bemærkede videre, at der var tale om en uventet opstået situation for klager, og at en aflysning af teknikerbesøget var nødvendigt også af hensyn til indklagedes tekniker. Nævnet fandt imidlertid, at klager under de ovenfor beskrevne omstændigheder hæftede for opkrævningen for et forgæves teknikerbesøg. Nævnet lagde særligt vægt på, at klager ikke forud for teknikerbesøget kontaktede indklagede med oplysning om, at besøget ikke kunne finde sted som aftalt. Det var nævnets opfattelse, at det var klagers risiko, at klager først fik aflyst besøget som følge af Covid-19, da teknikeren var på vej ud til klager. Klager fik derfor ikke medhold.<sup>18</sup>

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'John Lundum'. The signature is fluid and cursive, with a long horizontal stroke at the end.

John Lundum  
Formand

---

<sup>18</sup>J.nr. 21-216

### 3. Årsrapport og oplysningskrav, jf. vedtægternes § 32

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

Se fig. 4.1 samt 6.1-6.7.

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

Se fig. 5.2.

3) Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid:

Se pkt. 4.4 og 4.5.

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

Se afsnit 2.2 Passivitet

Se afsnit 2.3 Teknikerbesøg

Se afsnit 2.4 Misbrug/svigagtige opkald/"Wangiri"

Se afsnit 2.5 Udlandsforbrug

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. 5.3.

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

Se fig. 5.1.

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

Alle afgørelser fra Teleankenævnet i 2021 er efterlevet af teleselskabet. Efterlevelsescen-ten 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 tele-området. Der har i 2021 ikke været afholdt møder.

#### 3.1 Telefoniske henvendelser, jf. vedtægternes § 9

I 2021 har sekretariatet besvaret 388 telefoniske henvendelser.<sup>19</sup>

#### 3.2 Høringer

Derudover har sekretariatet behandlet 1 høringshenvendelse fra offentlige myndigheder i 2021.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup> 325 i 2020

<sup>20</sup> 4 i 2020

## 4. Teleankenævnet i tal 2021

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

|   | 2021       | 2020       |
|---|------------|------------|
| Indkomne klager                           | 271        | 345        |
| Overført fra tidligere år                 | 103        | 140        |
| <b>I alt til behandling</b>               | <b>374</b> | <b>485</b> |
| <i>Afsluttede klager</i>                  |            |            |
| Afsluttet i sekretariatet (ekskl. forlig) | 111        | 154        |
| Forlig/sekretariatet                      | 22         | 22         |
| Afvist af formanden*                      | 11         | 9          |
| Afgjort i ankenævnet                      | 125        | 188        |
| Afvist af ankenævnet                      | 3          | 9          |
| <b>Sager overført til nyt år</b>          | <b>102</b> | <b>103</b> |

\*8 af de sager, som formanden har afvist, er klager modtaget fra erhvervsdrivende.

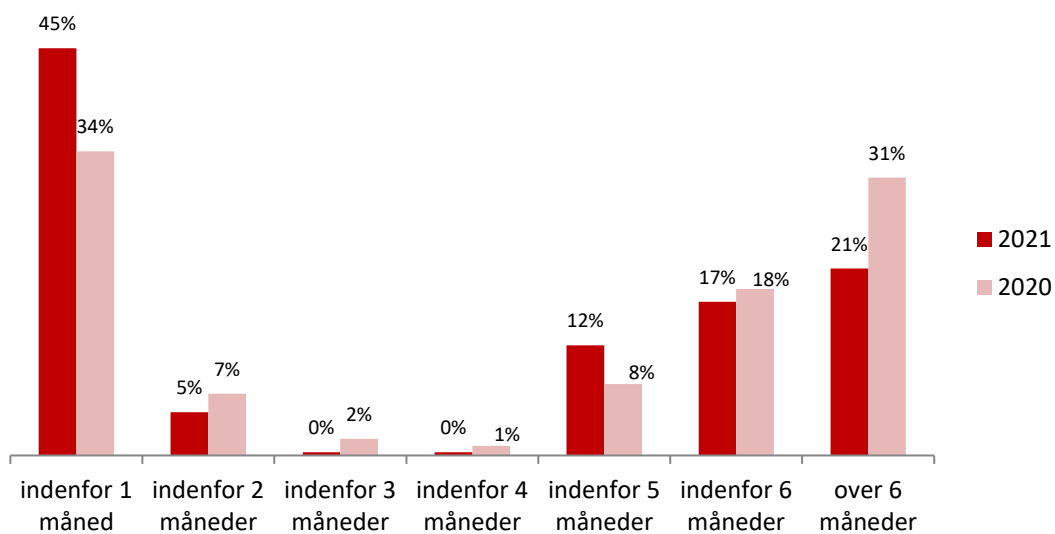
### 4.2 Overholdelse af 90 dages-fristen, jf. vedtægternes § 20, stk. 1 (forbrugerklagelovens § 18)

Samtlige klager behandlet af nævnet i 2021 er blevet afgjort inden for 90 dage, fra klagen har været fuldt oplyst. Fra sagen er fuldt oplyst, og fristen for at træffe afgørelse (90 dage) løber, er der i 2021 i gennemsnit gået 20 dage, inden der er truffet en afgørelse i nævnet.

### 4.3 Overholdelse af fristen for afvisning af klager inden 3 uger, jf. vedtægternes § 6, stk. 2 (forbrugerklagelovens § 17)

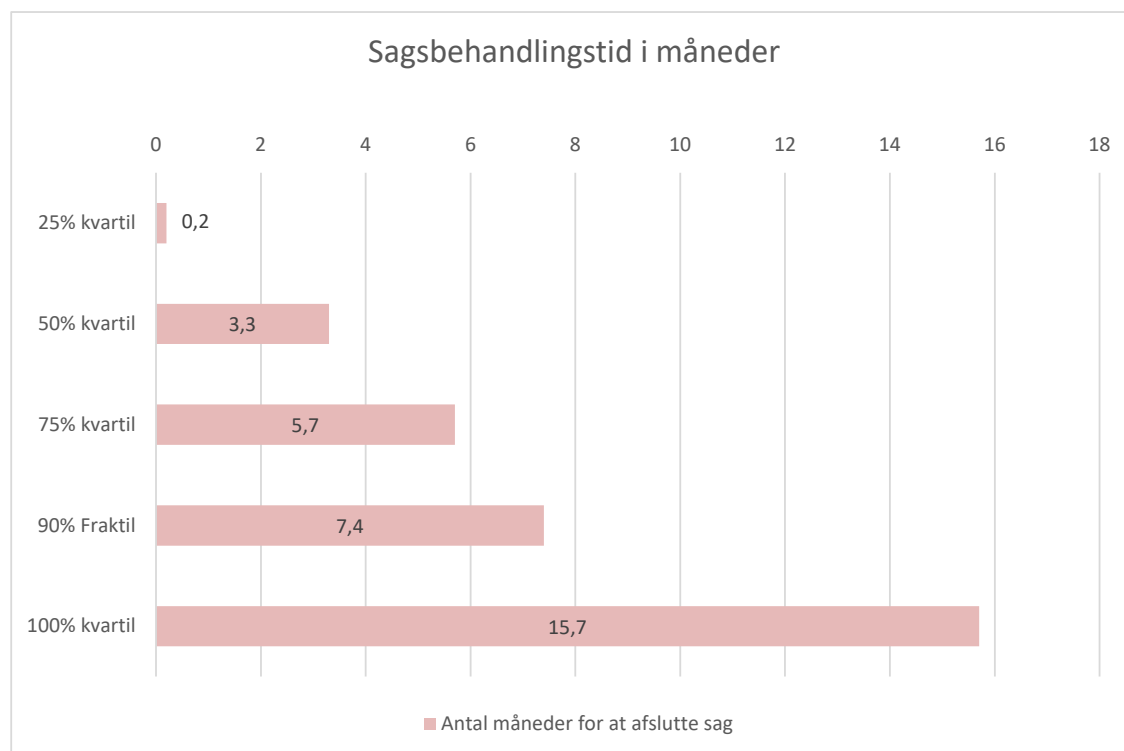
Samtlige klager, der er afvist fra behandling som værende åbenbart uden for nævnets kompetence, er afvist inden 3 uger fra modtagelsen.

#### 4.4 Brutto-sagsbehandlingstider i 2021, jf. § 32, stk. 1, nr. 3



Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sager er 101 dage (ca. 3,5 måneder). I 2020 var sagsbehandlingstiden 117 dage.

#### 4.5 Sagsbehandlingstid i måneder i 2021, jf. § 32, stk. 1, nr. 3



## 5. Afsluttede sager

### 5.1 Afsluttede sager fordelt på afgørelsestype, jf. § 32, stk. 1, nr. 6

|  | 2021       | Procent      | 2020       | Procent      |
|--|------------|--------------|------------|--------------|
| På nævnsmøde - klager ikke medhold <sup>21</sup>     | 110        | 40,4         | 172        | 45,0         |
| Forlig - sekretariatet <sup>22</sup>                 | 22         | 8,1          | 22         | 5,8          |
| Afvist af formanden <sup>23</sup>                    | 11         | 4,0          | 9          | 2,4          |
| Afvist af nævnet <sup>21</sup>                       | 3          | 1,1          | 9          | 2,4          |
| På nævnsmøde - klager medhold <sup>21</sup>          | 6          | 2,2          | 7          | 1,8          |
| På nævnsmøde - klager delvist medhold <sup>21</sup>  | 8          | 2,9          | 4          | 1,0          |
| På nævnsmøde - Hjemvist til teleselskabet            | 0          | 0,0          | 1          | 0,3          |
| Forlig - nævnet <sup>24</sup>                        | 1          | 0,4          | 4          | 1,0          |
| Hjemvist til teleselskabets behandling <sup>25</sup> | 37         | 13,6         | 61         | 16,0         |
| Afvist af sekretariatet <sup>26</sup>                | 22         | 8,1          | 35         | 9,2          |
| Behandlet i sekretariatet <sup>27</sup>              | 19         | 7,0          | 24         | 6,3          |
| Klage trukket tilbage <sup>28</sup>                  | 33         | 12,1         | 31         | 8,1          |
| Oversendt til anden klageinstans <sup>29</sup>       | 0          | 0,0          | 3          | 0,8          |
| <b>I alt</b>   | <b>272</b> | <b>100,0</b> | <b>382</b> | <b>100,0</b> |

<sup>21</sup> Omfatter sager, der forelægges for og afgøres i ankenævnet.

<sup>22</sup> Er sager, hvor udbyder og klager med sekretariatets eller nævnets mellemkomst bliver enige om en løsning af sagen.

<sup>23</sup> Omfatter sager, ankenævnet ikke har kunnet behandle, f.eks. fordi en sag vurderes som værende bevisuegnet, eller sager, der falder uden for ankenævnets kompetence, og hvor der ikke er en anden klageinstans, som kan behandle sagen.

<sup>24</sup> Omhandler sager, hvor klager, før sagen er indbragt for TA, er blevet tilbudt et forlig, som klager har afslået, hvorfor forligstilbuddet 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 "ophøjtes" til afgørelse i nævnet.

<sup>25</sup> Omfatter sager, hvor teleselskabet ikke har truffet en afgørelse, og sekretariatet derfor hjemviser sagen til behandling i teleselskabet. Har klager henvendt sig mere end én gang til teleselskabet, og er der forløbet omkring 3 måneder fra den første henvendelse, optager Teleankenævnet dog sagen til behandling, uanset at der ikke foreligger en afgørelse fra teleselskabet.

<sup>26</sup> Omfatter sager, der afvises, fordi klager ikke har opfyldt de formelle krav til en klage (udfyldt klageskema, indbetalt gebyr), og klager, der utvivlsomt falder uden for ankenævnets kompetence, og hvor der ikke er en anden klageinstans, som kan behandle klagen. Dette kunne f.eks. være en klage over DR Licens.

<sup>27</sup> 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.

<sup>28</sup> Omfatter sager, hvor klager selv trækker en formelt indsendt klage tilbage inden ankenævnsbehandling

<sup>29</sup> Omfatter sager, hvor TA oversender klagen til et andet klageorgan, der har kompetencen til at behandle klagen, f.eks. Center for Klageløsning eller Forsikringsankenævnet.



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

|  | 2021       | Procent    | 2020       | Procent    |
|--|------------|------------|------------|------------|
| Afvist af formanden  | 11         | 4,0        | 9          | 2,4        |
| Forlig - sekretariatet   | 22         | 8,1        | 22         | 5,8        |
| Hjemvist til teleselskabets behandling                                   | 37         | 13,6       | 61         | 16,0       |
| Afvist af sekretariatet  | 22         | 8,1        | 35         | 9,2        |
| Oversendt til anden klageinstans   | 0          | 0,0        | 3          | 0,8        |
| Klage trukket tilbage  | 33         | 12,1       | 31         | 8,1        |
| Behandlet i sekretariatet  | 19         | 7,0        | 24         | 6,3        |
| <b>Indstillet inden forelæggelse for nævnet, jf. § 32, stk. 1, nr. 2</b> | <b>144</b> | <b>53%</b> | <b>185</b> | <b>48%</b> |

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

Der er i alt afvist 73 sager i 2021 fordelt på følgende afvisningsgrunde:

| Afviste klager                         | 2021      | Procent      | 2020       | Procent      |
|--|-----------|--------------|------------|--------------|
| Hjemvist til teleselskabets behandling | 37        | 50,7         | 62         | 42,4         |
| Afvist af sekretariatet                | 22        | 30,1         | 35         | 29,8         |
| Afvist af nævnet                       | 3         | 4,1          | 9          | 17,2         |
| Oversendt til anden klageinstans       | 0         | 0,0          | 3          | 6,6          |
| Afvist af formanden                    | 11        | 15,1         | 9          | 4,0          |
| <b>I alt</b>                           | <b>73</b> | <b>100,0</b> | <b>118</b> | <b>100,0</b> |

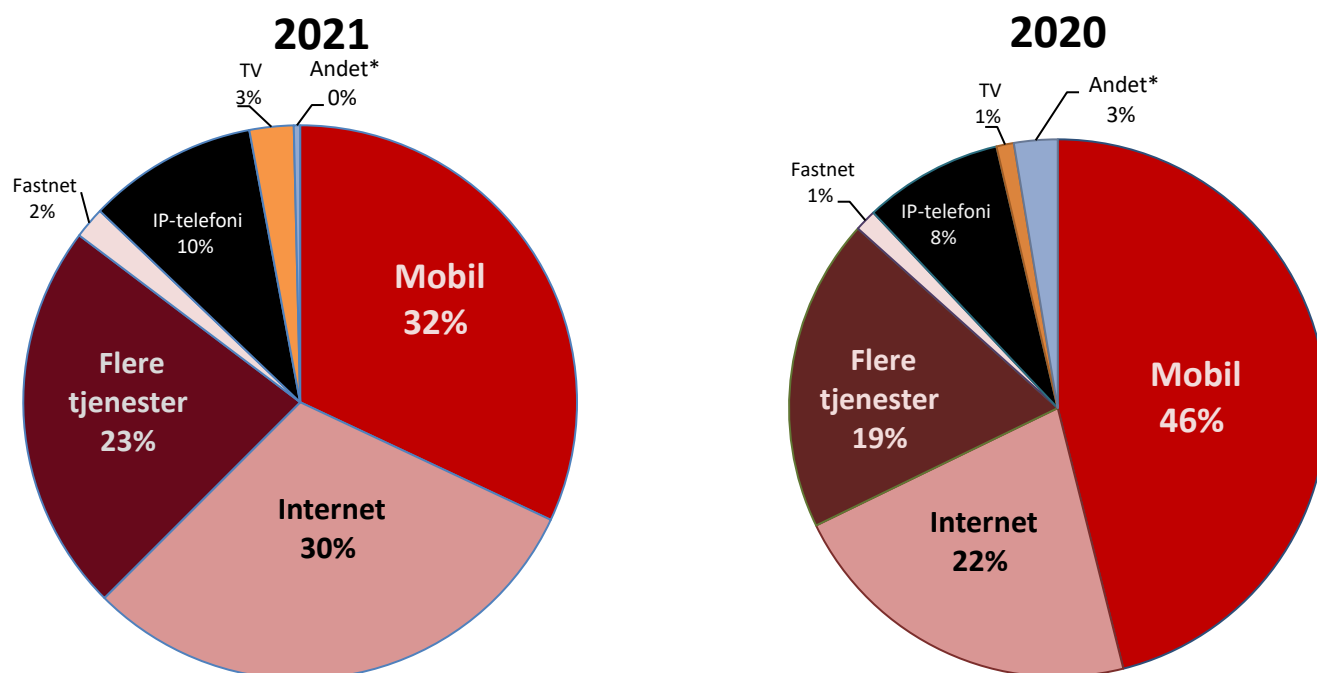
## 6. Afsluttede nævnssager sager, jf. fig. 5.1. fordelt på tjenestetype og klage tema

Teleankenævnet behandler klager over teletjenester. Teletjenester kan opdeles i fastnet, mobil, internet, IP-telefoni og produkter, der indeholder flere tjenester (f.eks. både internet, telefoni og tv), jf. fig. 6.1.

I fig. 6.2.-6.7. specificeres afgørelserne mere detaljeret på klage temaer. Klage temaerne varierer noget efter hvilken tjenestetype, der klages over.

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

|                     | 2021       | 2020       |
|---------------------|------------|------------|
| Mobil               | 87         | 176        |
| Internet            | 83         | 83         |
| Flere tjenester     | 62         | 72         |
| Fastnet             | 5          | 5          |
| IP-telefoni         | 27         | 32         |
| TV                  | 7          | 4          |
| Andet <sup>30</sup> | 1          | 10         |
| <b>Antal sager</b>  | <b>272</b> | <b>382</b> |



<sup>30</sup> Sager, hvor den specifikke tjeneste enten ikke er oplyst eller falder helt udenfor Teleankenævnets kompetence

## 6.2 Fordeling på klagetema blandt samtlige afsluttede sager, jf. § 32, stk. 1, nr. 1

|  | 2021        | 2020        |
|--|-------------|-------------|
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår | 41,0%       | 34,0%       |
| Tekniker                                 | 19,5%       | 16,5%       |
| Mangler ved det leverede                 | 15,7%       | 13,5%       |
| Regningsklage                            | 4,1%        | 6,9%        |
| Uanmodet levering af tjenesteydelse      | 3,1%        | 5,7%        |
| Rykkergebyrer/inkasso/renter             | 3,1%        | 2,1%        |
| Tredjemands misbrug/identitetstyveri     | 2,4%        | 7,3%        |
| Fortrydelsesret                          | 2,4%        | 1,9%        |
| Forsinket/manglende levering af ydelse   | 2,4%        | 1,2%        |
| Portering mellem selskaber               | 1,4%        | 0,9%        |
| EU-roaming                               | 1,0%        | 0,0%        |
| Dataforbrug                              | 0,7%        | 2,8%        |
| Manglende effektivering af opsigelse     | 0,3%        | 3,8%        |
| Andre gebyrer                            | 0,3%        | 0,7%        |
| Saldokontrol                             | 0,3%        | 0,2%        |
| Overdragelse af abonnement               | 0,0%        | 0,5%        |
| Sen fakturering (late billing)           | 0,0%        | 0,0%        |
| Andet                                    | 2,4%        | 1,9%        |
| <b>Total</b>                             | <b>100%</b> | <b>100%</b> |

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

|  | 2021        | 2020        |
|--|-------------|-------------|
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår | 50,5%       | 34,7%       |
| Regningsklage                            | 11,6%       | 14,5%       |
| Tredjemands misbrug/identitetstyveri     | 7,4%        | 15,5%       |
| Mangler ved det leverede                 | 7,4%        | 6,7%        |
| Rykkergebyrer/inkasso/renter             | 6,3%        | 3,6%        |
| EU-roaming                               | 3,2%        | 0,0%        |
| Uanmodet levering af tjenesteydelse      | 2,1%        | 8,8%        |
| Dataforbrug                              | 2,1%        | 5,7%        |
| Manglende effektivering af opsigelse     | 2,1%        | 1,6%        |
| Fortrydelsesret                          | 2,1%        | 1,6%        |
| Portering mellem selskaber               | 1,1%        | 1,6%        |
| Saldokontrol                             | 1,1%        | 0,5%        |
| Overdragelse af abonnement               | 0,0%        | 1,0%        |
| Andre gebyrer                            | 0,0%        | 1,0%        |
| Forsinket/manglende levering af ydelse   | 0,0%        | 0,5%        |
| Andet                                    | 3,2%        | 2,6%        |
| <b>Total</b>                             | <b>100%</b> | <b>100%</b> |

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

|  | 2021        | 2020        |
|--|-------------|-------------|
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår | 37,7%       | 39,8%       |
| Tekniker                                 | 36,2%       | 34,9%       |
| Mangler ved det leverede                 | 13,0%       | 14,5%       |
| Uanmodet levering af tjenesteydelse      | 2,9%        | 1,2%        |
| Fortrydelsesret                          | 2,9%        | 1,2%        |
| Portering mellem selskaber               | 2,9%        | 0,0%        |
| Manglende effektivering af opsigelse     | 1,4%        | 2,4%        |
| Regningsklage                            | 1,4%        | 1,2%        |
| Rykkergebyrer/inkasso/renter             | 0,0%        | 2,4%        |
| Tredjemands misbrug/identitetstyveri     | 0,0%        | 1,2%        |
| Dataforbrug                              | 0,0%        | 1,2%        |
| Andet                                    | 1,4%        | 0,0%        |
| <b>Total</b>                             | <b>100%</b> | <b>100%</b> |

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

|  | 2021        | 2020        |
|--|-------------|-------------|
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår | 32,6%       | 30,5%       |
| Tekniker                                 | 29,2%       | 31,6%       |
| Mangler ved det leverede                 | 25,8%       | 24,2%       |
| Uanmodet levering af tjenesteydelse      | 4,5%        | 2,1%        |
| Forsinket/manglende levering af ydelse   | 3,4%        | 1,1%        |
| Rykkergebyrer/inkasso/renter             | 2,2%        | 0,0%        |
| Manglende effektivering af opsigelse     | 1,1%        | 7,4%        |
| Fortrydelsesret                          | 1,1%        | 2,1%        |
| Andet                                    | 0,0%        | 1,1%        |
| <b>Total</b>                             | <b>100%</b> | <b>100%</b> |

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

|  | 2021        | 2020        |
|--|-------------|-------------|
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår | 40,0%       | 37,5%       |
| Manglende effektivering af opsigelse     | 20,0%       | 25,0%       |
| Mangler ved det leverede                 | 20,0%       | 12,5%       |
| Rykkergebyrer/inkasso/renter             | 20,0%       | 0,0%        |
| Tekniker                                 | 0,0%        | 12,5%       |
| Portering mellem selskaber               | 0,0%        | 12,5%       |
| Andet                                    | 0,0%        | 0,0%        |
| <b>Total</b>                             | <b>100%</b> | <b>100%</b> |

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

|  | 2021        | 2020        |
|--|-------------|-------------|
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår | 37,5%       | 21,1%       |
| Mangler ved det leverede                 | 18,8%       | 21,1%       |
| Forsinket/manglende levering af ydelser  | 12,5%       | 2,6%        |
| Tekniker                                 | 9,4%        | 23,7%       |
| Fortrydelsesret                          | 6,3%        | 2,6%        |
| Manglende effektivering af opsigelse     | 6,3%        | 0,0%        |
| Uanmodet levering af tjenesteydelse      | 3,1%        | 7,9%        |
| Andre gebyrer                            | 3,1%        | 5,3%        |
| Portering mellem selskaber               | 3,1%        | 0,0%        |
| Regningsklage                            | 0,0%        | 10,5%       |
| Andet                                    | 0,0%        | 5,3%        |
| <b>Total</b>                             | <b>100%</b> | <b>100%</b> |

## 7. Afsluttede sager fordelt på teleudbydere

Teleselskabernes markedsandele nedenfor er hentet fra Energistyrelsens "Telestatistik – 2. halvår 2020", som er den senest offentliggjorte statistik fra Energistyrelsen<sup>31</sup>. Energistyrelsen oplyser på deres hjemmeside, at den næste telestatistik med samlede oplysninger for hele 2021 først forventes offentliggjort i andet kvartal 2022.

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

<sup>31</sup> <https://ens.dk/ansvarsomraader/telepolitik/tal-paa-teleomraadet>

## 7.1 Teleudbydernes andel i sager vedr. mobil<sup>32</sup>

| Hovedselskab m/evt. under-<br>brands | Antal<br>sager | %     | Antal<br>sager<br>pr. hovedsel-<br>skab | %            | Selskabernes<br>markedsandel |
|--------------------------------------|----------------|-------|---|--------------|------------------------------|
| <b>3-koncernen</b>                   |                |       | <b>12</b>                               | <b>13,8%</b> | <b>17,4%</b>                 |
| 3                                    | 10             | 11,5% |   |              |                              |
| Oister                               | 2              | 2,3%  |   |              |                              |
| <b>TDC-koncernen</b>                 |                |       | <b>40</b>                               | <b>46,0%</b> | <b>37,5%</b>                 |
| Fullrate                             | 2              | 2,3%  |   |              |                              |
| Nettalk                              | 1              | 1,1%  |   |              |                              |
| Telmore                              | 3              | 3,4%  |   |              |                              |
| YouSee                               | 34             | 39,1% |   |              |                              |
| <b>Telenor-koncernen</b>             |                |       | <b>13</b>                               | <b>14,9%</b> | <b>19,9%</b>                 |
| CBB                                  | 2              | 2,3%  |   |              |                              |
| Telenor                              | 11             | 12,6% |   |              |                              |
| <b>Telia-koncernen</b>               |                |       | <b>15</b>                               | <b>17,2%</b> | <b>16,4%</b>                 |
| Telia A/S                            | 13             |       |   |              |                              |
| Call me                              | 2              |       |   |              |                              |
| <b>Øvrige</b>                        |                |       |   |              |                              |
| Hallo                                |                |       | 1                                       | 1,1%         |                              |
| Lebara                               |                |       | 1                                       | 1,1%         |                              |
| Maxtel                               |                |       | 1                                       | 1,1%         |                              |
| Stofa A/S                            |                |       | 2                                       | 2,3%         |                              |
| Telenordic Communication ApS         |                |       | 1                                       | 1,1%         |                              |
| Ikke oplyst                          |                |       | 1                                       | 1,1%         |                              |
| <b>Hovedtotal</b>                    |                |       | <b>87</b>                               | <b>100%</b>  |                              |

## 7.2 Teleudbydernes andel i sager vedr. fastnet<sup>33</sup>

|                   | Antal<br>sager | %           | Selskabernes<br>markedsandel |
|-------------------|----------------|-------------|------------------------------|
| Yousee            | 4              | 80,0%       | 46,3%                        |
| <b>Øvrige</b>     |                |             |                              |
| Fastspeed         | 1              | 20,0%       |                              |
| <b>Hovedtotal</b> | <b>5</b>       | <b>100%</b> |                              |

<sup>32</sup> Markedsandele er hentet i Tabel 0.a (Mobilabonnementer i alt fordelt pr. selskab 2019-2020)

<sup>33</sup> Markedsandele er hentet i Tabel 1.a (Abonnementer fordelt på selskab 2019-2020)

### 7.3 Teleudbydernes andel i sager vedr. internet<sup>34</sup>

| Hovedselskab m/evt. under-<br>brands | Antal sager |       | Antal sager<br>pr. hovedsel-<br>skab | %            | Selskabernes<br>markedsandel |
|--------------------------------------|-------------|-------|--------------------------------------|--------------|------------------------------|
|                                      | Antal sager | %     |                                      |              |                              |
| <b>Fibia-koncernen</b>               |             |       | <b>9</b>                             | <b>10,8%</b> | <b>7,5%</b>                  |
| <i>Fibia</i>                         | <b>8</b>    | 9,6%  |                                      |              |                              |
| <i>Wao</i>                           | <b>1</b>    | 1,2%  |                                      |              |                              |
| <b>Norlys-koncernen</b>              |             | 0,0%  | <b>11</b>                            | <b>13,3%</b> |                              |
| Boxer                                | 1           | 1,2%  |                                      |              | 0,8%                         |
| Stofa A/S                            | 9           | 10,8% |                                      |              |                              |
| Stofa Fiber A/S                      | 1           | 1,2%  |                                      |              |                              |
| <b>TDC-koncernen</b>                 |             |       | <b>41</b>                            | <b>49,4%</b> | <b>39,8%</b>                 |
| Dansk Kabel TV                       | 1           | 1,2%  |                                      |              | 2,9%                         |
| Hiper                                | 1           | 1,2%  |                                      |              | 2,4%                         |
| YouSee                               | 39          | 47,0% |                                      |              |                              |
| <b>Øvrige</b>                        |             |       |                                      |              |                              |
| Altibox                              |             |       | 1                                    | 1,2%         |                              |
| Antenneforeningen af 1986            |             |       | 1                                    | 1,2%         |                              |
| Blue Energi A/S                      |             |       | 1                                    | 1,2%         |                              |
| Bolignet                             |             |       | 3                                    | 3,6%         |                              |
| Bryrup Antenneforening               |             |       | 1                                    | 1,2%         |                              |
| Fastspeed                            |             |       | 6                                    | 7,2%         |                              |
| 3                                    |             |       | 2                                    | 2,4%         |                              |
| Kviknet                              |             |       | 1                                    | 1,2%         |                              |
| Snappii (Kabelplus)                  |             |       | 1                                    | 1,2%         |                              |
| Telenor                              |             |       | 2                                    | 2,4%         |                              |
| Telia                                |             |       | 2                                    | 2,4%         |                              |
| Wizer                                |             |       | 1                                    | 1,2%         |                              |
| <b>Hovedtotal</b>                    |             |       | <b>83</b>                            | <b>100%</b>  |                              |

<sup>34</sup> Markedsandele er hentet i Tabel 4.a (Bredbåndsabonnementer fordelt på selskab 2019-2020)

## 7.4 Teleudbydernes andel i sager vedr. flere tjenester<sup>35</sup>

| Hovedselskab m/evt. under-<br>brands | Antal sager    |       | pr. hovedsel-<br>skab | %            | Selskabernes<br>markedsandel |
|--------------------------------------|----------------|-------|-----------------------|--------------|------------------------------|
|                                      | Antal<br>sager | %     |                       |              |                              |
| <b>Telia-koncernen</b>               |                |       | <b>2</b>              | <b>3,2%</b>  |                              |
| Call me                              | 1              | 1,6%  |                       |              |                              |
| Mit Tele                             | 1              | 1,6%  |                       |              |                              |
| <b>Fibia-koncernen</b>               |                |       | <b>2</b>              | <b>3,2%</b>  |                              |
| Fibia                                | 2              | 3,2%  |                       |              |                              |
| Telia                                |                | 0,0%  |                       |              |                              |
| <b>TDC-koncernen</b>                 |                |       | <b>51</b>             | <b>82,3%</b> |                              |
| Relatel                              | 1              | 1,6%  |                       |              |                              |
| TDC                                  | 1              | 1,6%  |                       |              |                              |
| TDC-net                              | 1              | 1,6%  |                       |              |                              |
| YouSee                               | 48             | 77,4% |                       |              |                              |
| <b>Norlys-koncernen</b>              |                |       | <b>3</b>              | <b>4,8%</b>  |                              |
| Stofa A/S                            | 2              | 3,2%  |                       |              |                              |
| Stofa Fiber A/S                      | 1              | 1,6%  |                       |              |                              |
| <b>Øvrige</b>                        |                |       |                       |              |                              |
| Altibox                              |                |       | 2                     | 3,2%         |                              |
| Hundigegaard Antennelaug             |                |       | 1                     | 1,6%         |                              |
| Velkommen A/S                        |                |       | 1                     | 1,6%         |                              |
| <b>Hovedtotal</b>                    |                |       | <b>62</b>             | <b>100%</b>  |                              |

## 7.5 Teleudbydernes andel i sager vedr. IP-telefoni<sup>36</sup>

| Hovedselskab m/evt. under-<br>brands | Antal sager    |      | pr. hovedsel-<br>skab | %            | Selskabernes<br>markedsandel |
|--------------------------------------|----------------|------|-----------------------|--------------|------------------------------|
|                                      | Antal<br>sager | %    |                       |              |                              |
| <b>TDC-koncernen</b>                 |                |      | <b>6</b>              | <b>22,2%</b> | <b>24,0%</b>                 |
| Hiper                                | 2              | 3,2% |                       |              |                              |
| YouSee                               | 4              | 6,5% |                       |              |                              |
| <b>Øvrige</b>                        |                |      |                       |              |                              |
| <b>Norlys-koncernen</b>              |                |      | <b>3</b>              | <b>11,1%</b> |                              |
| Stofa A/S                            | 1              | 1,6% |                       |              |                              |
| Stofa Fiber A/S                      | 2              | 3,2% |                       |              |                              |
| Bolignet                             |                |      | 2                     | 7,4%         |                              |
| Fibia                                |                |      | 13                    | 48,1%        |                              |
| Kviknet                              |                |      | 1                     | 3,7%         |                              |
| Tellio                               |                |      | 1                     | 3,7%         |                              |
| Wizer                                |                |      | 1                     | 3,7%         |                              |
| <b>Hovedtotal</b>                    |                |      | <b>27</b>             | <b>100%</b>  |                              |

<sup>35</sup> Der opgøres ikke markedsandele specifikt på denne gruppe sager

<sup>36</sup> Markedsandele er hentet i Tabel 7.a (IP-telefoni - Abonnementer fordelt på selskab 2019-2020)



## 7.6 Afsluttede og indkomne sager fordelt på teleudbydere

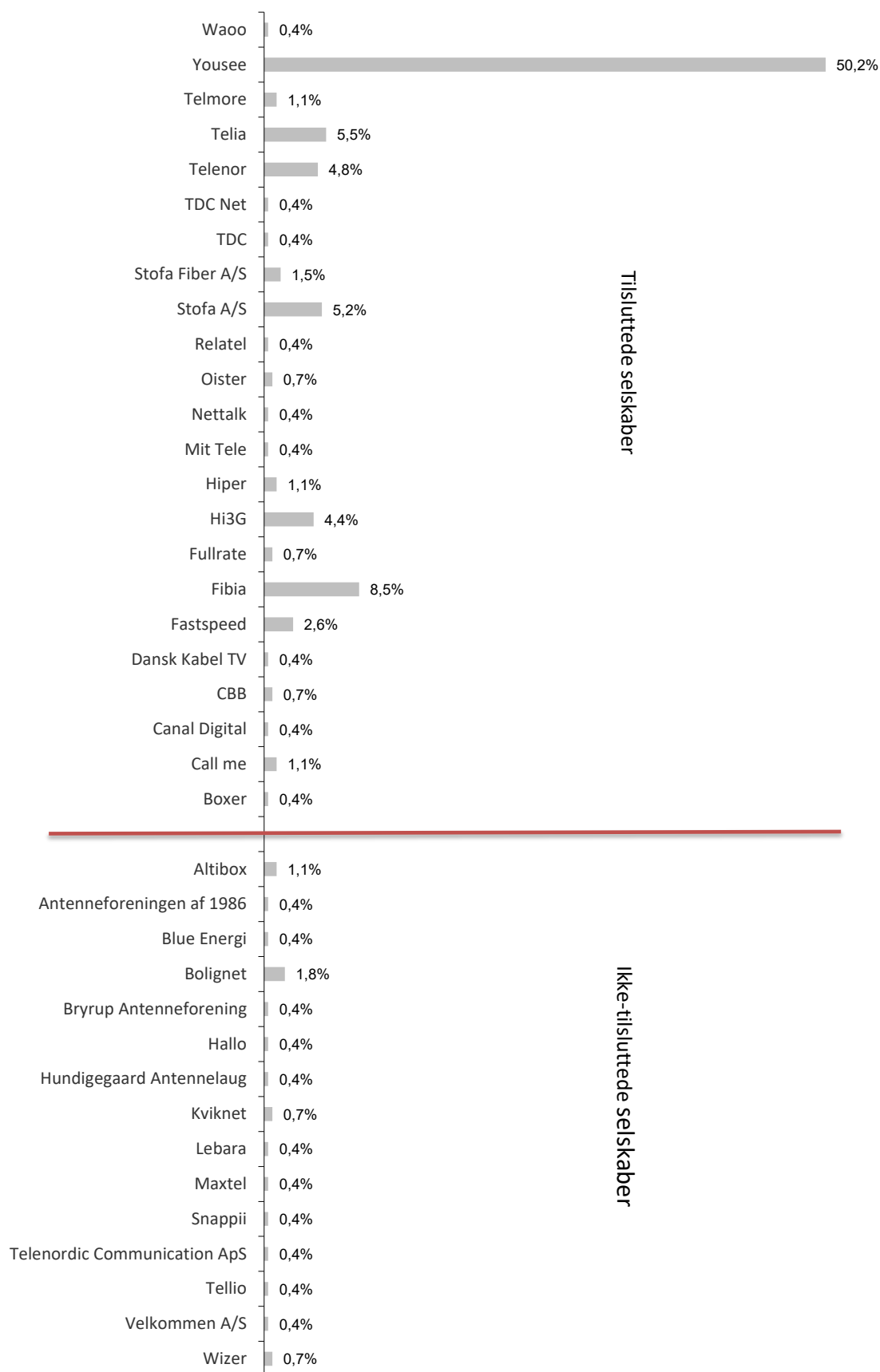
|                                      | 2021                   |                              |                      |                                    |                               |                                       |                 |                        |                     |                  |                         |                            |                            |                       |                             |  |
|--------------------------------------|------------------------|------------------------------|----------------------|------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|-----------------|------------------------|---------------------|------------------|-------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------------|-----------------------------|--|
|                                      | Afsluttede klager 2021 | Heraf indkommet tidligere år | Indkomne klager 2021 | 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 |  |
| <b>%-vis fordeling af afgørelser</b> | -                      | -                            | -                    | 40,4                               | 2,2                           | 2,9                                   | 0,4             | 8,1                    | 4,0                 | 1,1              | 8,1                     | 7,0                        | 13,6                       | 12,1                  | 0,0                         |  |
| Fastspeed                            | 7                      | 1                            | 9                    | 3                                  |                               |                                       |                 |                        |                     |                  |                         | 2                          | 2                          |                       |                             |  |
| <i>Fibia-koncernen</i>               | 24                     | 4                            | 28                   | 7                                  | 1                             | 1                                     | 0               | 3                      | 0                   | 1                | 2                       | 0                          | 3                          | 6                     | 0                           |  |
| Fibia                                | 23                     | 4                            | 27                   | 7                                  | 1                             | 1                                     |                 | 3                      |                     | 1                | 1                       |                            | 3                          | 6                     |                             |  |
| Wao                                  | 1                      |                              | 1                    |                                    |                               |                                       |                 |                        |                     |                  | 1                       |                            |                            |                       |                             |  |
| <i>Norlys-koncernen</i>              | 19                     | 9                            | 12                   | 9                                  | 0                             | 2                                     | 1               | 2                      | 0                   | 0                | 2                       | 0                          | 1                          | 2                     | 0                           |  |
| Boxer                                | 1                      | 1                            |                      | 1                                  |                               |                                       |                 |                        |                     |                  |                         |                            |                            |                       |                             |  |
| Stofa A/S                            | 14                     | 8                            | 8                    | 7                                  |                               | 2                                     |                 | 1                      |                     |                  | 2                       |                            | 1                          | 1                     |                             |  |
| Stofa Fiber A/S                      | 4                      |                              | 4                    | 1                                  |                               |                                       | 1               | 1                      |                     |                  |                         |                            |                            | 1                     |                             |  |
| <i>TDC-koncernen</i>                 | 149                    | 50                           | 152                  | 82                                 | 4                             | 4                                     | 0               | 6                      | 4                   | 2                | 14                      | 7                          | 14                         | 12                    | 0                           |  |
| Dansk Kabel TV                       | 1                      | 1                            |                      |                                    |                               | 1                                     |                 |                        |                     |                  |                         |                            |                            |                       |                             |  |
| Fullrate                             | 2                      | 1                            | 1                    |                                    |                               |                                       |                 |                        |                     | 1                |                         |                            | 1                          |                       |                             |  |
| Hiper                                | 3                      | 1                            | 2                    | 1                                  |                               |                                       |                 | 1                      |                     |                  |                         |                            | 1                          |                       |                             |  |
| Nettalk                              | 1                      |                              |                      | 1                                  |                               |                                       |                 |                        |                     |                  |                         |                            |                            |                       |                             |  |
| Relatel                              | 1                      |                              | 1                    |                                    |                               |                                       |                 |                        | 1                   |                  |                         |                            |                            |                       |                             |  |
| Telmore                              | 3                      | 2                            | 1                    | 2                                  |                               |                                       |                 |                        |                     |                  |                         |                            |                            | 1                     |                             |  |
| TDC                                  | 1                      |                              | 1                    |                                    |                               |                                       |                 |                        | 1                   |                  |                         |                            |                            |                       |                             |  |
| TDC-Net                              | 1                      |                              | 5                    |                                    |                               |                                       |                 |                        |                     |                  |                         |                            | 1                          |                       |                             |  |
| Yousee                               | 136                    | 45                           | 141                  | 78                                 | 4                             | 3                                     |                 | 5                      | 2                   | 1                | 14                      | 7                          | 11                         | 11                    |                             |  |
| <i>Telenor-koncernen</i>             | 16                     | 6                            | 16                   | 3                                  | 0                             | 0                                     | 0               | 2                      | 2                   | 0                | 1                       | 3                          | 5                          | 0                     | 0                           |  |
| CBB                                  | 2                      | 1                            | 1                    |                                    |                               |                                       |                 |                        | 1                   |                  |                         | 1                          |                            |                       |                             |  |
| Telenor                              | 13                     | 5                            | 14                   | 3                                  |                               |                                       |                 | 2                      | 1                   |                  | 1                       | 2                          | 4                          |                       |                             |  |
| Canal Digital                        | 1                      |                              | 1                    |                                    |                               |                                       |                 |                        |                     |                  |                         |                            | 1                          |                       |                             |  |
| <i>Telia-koncernen</i>               | 19                     | 4                            | 19                   | 3                                  | 1                             | 0                                     | 0               | 2                      | 0                   | 0                | 2                       | 3                          | 5                          | 3                     | 0                           |  |
| Telia                                | 15                     | 4                            | 13                   | 3                                  | 1                             |                                       |                 |                        |                     |                  | 2                       | 2                          | 4                          | 3                     |                             |  |
| Call me                              | 3                      |                              | 5                    |                                    |                               |                                       |                 | 2                      |                     |                  |                         | 1                          |                            |                       |                             |  |
| Mit Tele                             | 1                      |                              | 1                    |                                    |                               |                                       |                 |                        |                     |                  |                         |                            | 1                          |                       |                             |  |
| <i>3-koncernen</i>                   | 14                     | 2                            | 13                   | 0                                  | 0                             | 0                                     | 0               | 2                      | 5                   | 0                | 1                       | 0                          | 4                          | 2                     | 0                           |  |
| Hi3G                                 | 12                     | 1                            | 11                   |                                    |                               |                                       |                 | 1                      | 5                   |                  |                         |                            | 4                          | 2                     |                             |  |
| Oister                               | 2                      | 1                            | 2                    |                                    |                               |                                       |                 | 1                      |                     |                  | 1                       |                            |                            |                       |                             |  |
| Altibox                              | 3                      |                              | 3                    |                                    |                               |                                       |                 | 2                      |                     |                  |                         |                            |                            | 1                     |                             |  |
| Antenneforeningen af 1986            | 1                      | 1                            |                      | 1                                  |                               |                                       |                 |                        |                     |                  |                         |                            |                            |                       |                             |  |
| Aura Fiber                           | 0                      |                              | 1                    |                                    |                               |                                       |                 |                        |                     |                  |                         |                            |                            |                       |                             |  |
| Blue Energi                          | 1                      |                              | 1                    |                                    |                               |                                       |                 |                        |                     |                  |                         |                            |                            | 1                     |                             |  |
| Bolignet                             | 5                      | 1                            | 5                    | 1                                  |                               |                                       |                 | 1                      |                     |                  |                         |                            | 2                          | 1                     |                             |  |
| Bryrup Antenneforening               | 1                      |                              | 1                    |                                    |                               |                                       |                 |                        |                     |                  |                         | 1                          |                            |                       |                             |  |
| Duka                                 | 0                      |                              | 1                    |                                    |                               |                                       |                 |                        |                     |                  |                         |                            |                            |                       |                             |  |
| Hallo                                | 1                      |                              | 1                    |                                    |                               |                                       |                 |                        |                     |                  |                         |                            |                            | 1                     |                             |  |
| Hundigegaard Antennelaug             | 1                      | 1                            |                      |                                    |                               | 1                                     |                 |                        |                     |                  |                         |                            |                            |                       |                             |  |
| Kviknet                              | 2                      |                              | 2                    |                                    |                               |                                       |                 |                        |                     |                  |                         |                            |                            | 2                     |                             |  |
| Lebara                               | 1                      |                              | 1                    |                                    |                               |                                       |                 |                        |                     |                  |                         | 1                          |                            |                       |                             |  |
| Maxtel                               | 1                      |                              | 1                    |                                    |                               |                                       |                 |                        |                     |                  |                         | 1                          |                            |                       |                             |  |
| Snappii (Kabelplus)                  | 1                      | 1                            |                      |                                    |                               |                                       |                 | 1                      |                     |                  |                         |                            |                            |                       |                             |  |
| Telenordic Communication ApS         | 1                      |                              | 1                    |                                    |                               |                                       |                 |                        |                     |                  |                         |                            | 1                          |                       |                             |  |
| Tellio                               | 1                      | 1                            |                      | 1                                  |                               |                                       |                 |                        |                     |                  |                         |                            |                            |                       |                             |  |
| Velkommen A/S                        | 1                      |                              | 1                    |                                    |                               |                                       |                 | 1                      |                     |                  |                         |                            |                            |                       |                             |  |
| Wizer                                | 2                      |                              | 2                    |                                    |                               |                                       |                 |                        |                     |                  |                         |                            |                            | 2                     |                             |  |
| Ikke oplyst/ikke teleselskab         | 1                      |                              | 1                    |                                    |                               |                                       |                 |                        |                     |                  |                         | 1                          |                            |                       |                             |  |
| <b>Total</b>                         | <b>272</b>             | <b>81</b>                    | <b>271</b>           | <b>110</b>                         | <b>6</b>                      | <b>8</b>                              | <b>1</b>        | <b>22</b>              | <b>11</b>           | <b>3</b>         | <b>22</b>               | <b>19</b>                  | <b>37</b>                  | <b>33</b>             | <b>0</b>                    |  |

Tilsluttede selskaber

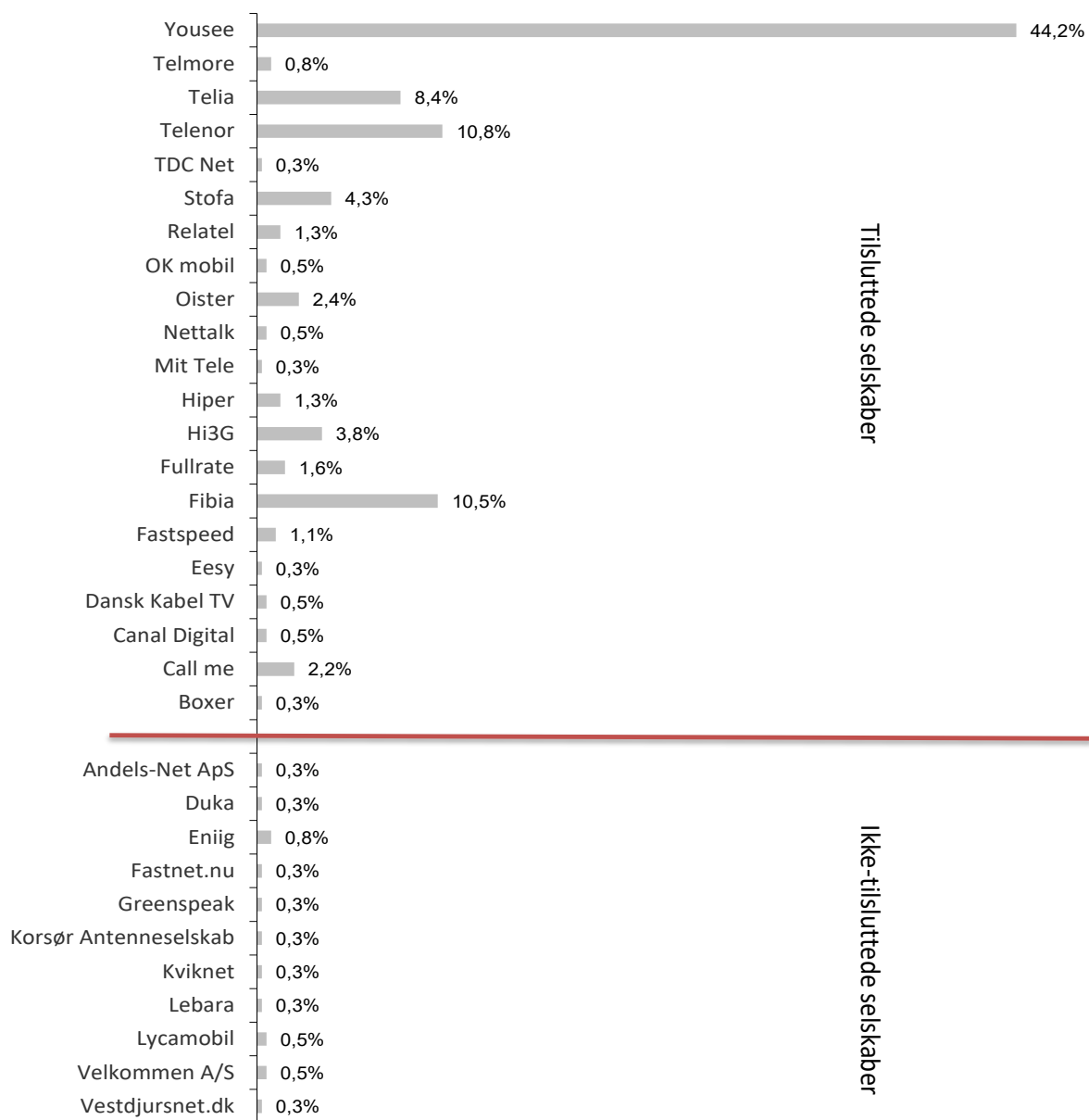
Ikke-tilsluttede selskaber

## 7.7 Procentvis fordeling af afsluttede sager pr. teleselskab

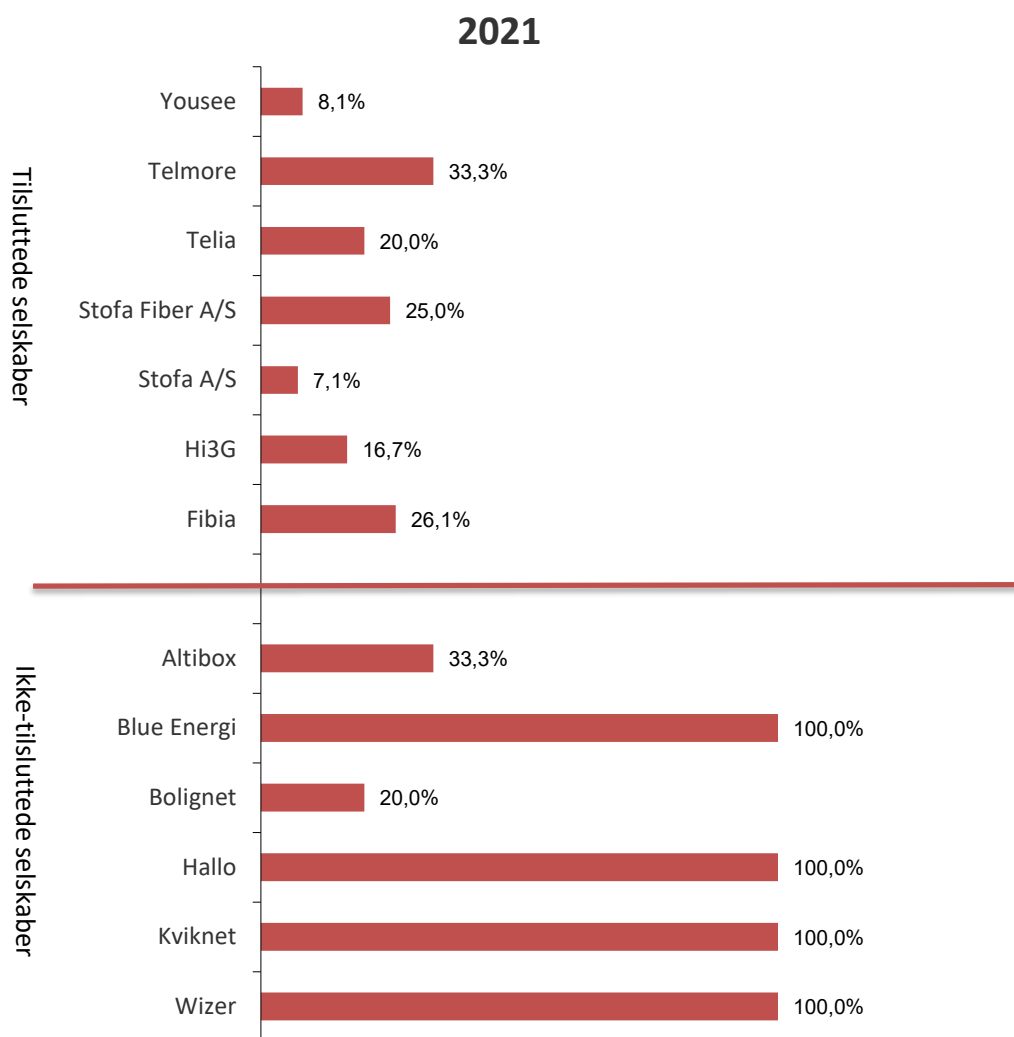
2021



## 2020



## 7.8 Andelen blandt selskabets sager, hvor klager har trukket sagen tilbage



## 7.9 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 forbrugerklagelovens § 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.

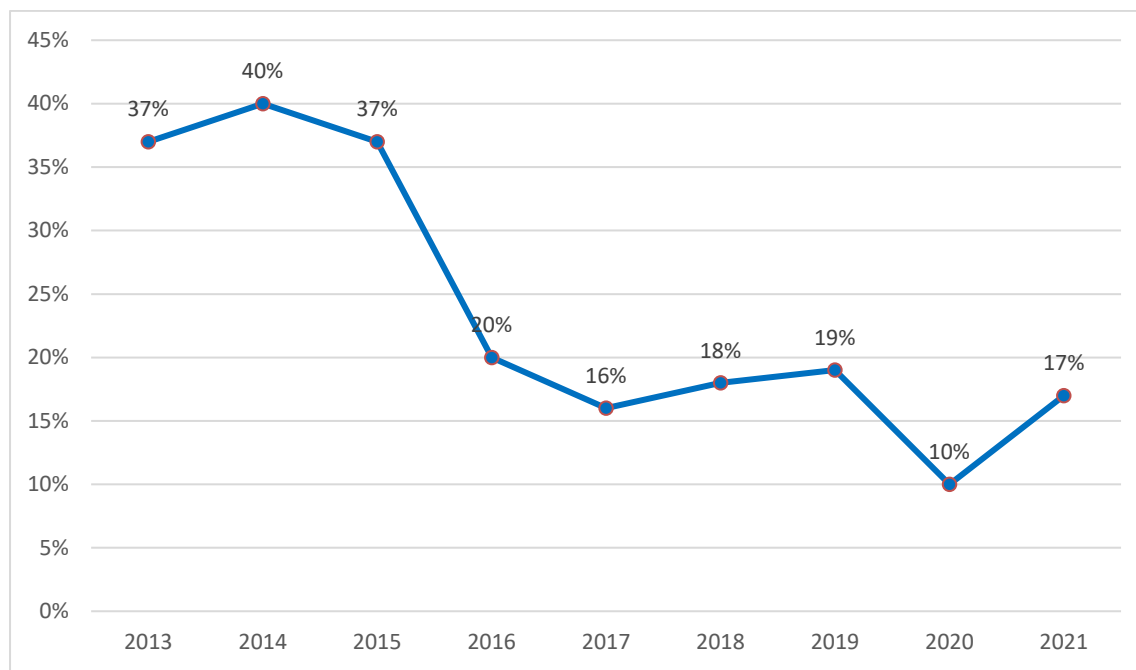
I 2021 er der af udbyderne i 17 % af de afgjorte nævnssager ikke givet tilstrækkelig klagevejledning til slutbrugeren. I 2020 var dette tal 10 %.

| Teleselskab               | Antal afsluttede sager <sup>37</sup> | Sager <u>uden</u> klagevejledning | %-vis andel af afsluttede sager, hvori der <u>ikke</u> er givet klagevejledning til kunden |
|---------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|--|
| Boxer                     | 1                                    | 1                                 | 100%   |
| Nettalk                   | 1                                    | 1                                 | 100%   |
| Altibox                   | 2                                    | 2                                 | 100%   |
| Antenneforeningen af 1986 | 1                                    | 1                                 | 100%   |
| Bolignet                  | 2                                    | 2                                 | 100%   |
| Hundigegaard Antennelaug  | 1                                    | 1                                 | 100%   |
| Snappii                   | 1                                    | 1                                 | 100%   |
| Tellio                    | 1                                    | 1                                 | 100%   |
| Velkommen A/S             | 1                                    | 1                                 | 100%   |
| Fastspeed                 | 3                                    | 2                                 | 67%  |
| Hiper                     | 2                                    | 1                                 | 50%  |
| Stofa A/S                 | 10                                   | 4                                 | 40%  |
| Stofa Fiber A/S           | 3                                    | 1                                 | 33%  |
| Fibia                     | 13                                   | 2                                 | 15%  |
| Yousee                    | 93                                   | 6                                 | 6%   |
| Call me                   | 2                                    |                                   | 0%   |
| CBB                       | 1                                    |                                   | 0%   |
| Dansk Kabel TV            | 1                                    |                                   | 0%   |
| Fullrate                  | 1                                    |                                   | 0%   |
| Hi3G                      | 6                                    |                                   | 0%   |
| Oister                    | 1                                    |                                   | 0%   |
| Relatel                   | 1                                    |                                   | 0%   |
| TDC                       | 1                                    |                                   | 0%   |
| Telenor                   | 6                                    |                                   | 0%   |
| Telia                     | 4                                    |                                   | 0%   |
| Telmore                   | 2                                    |                                   | 0%   |
|                           | <b>161</b>                           | <b>27</b>                         | <b>17%</b>   |

<sup>37</sup> Disse tal omfatter udelukkende klager, der har været behandlet af nævnet eller er sluttet som forlig gennem sekretariatet.

## Udvikling i fejlprocenten<sup>38</sup>

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.



<sup>38</sup> 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.