

ÅRSBERETNING

2022



TELE
ANKENÆVNET

godkendt
forbrugerklagenævn

Indholdsfortegnelse

1. Teleankenævnet i 2022 – formandens beretning	4
1.1 Indledning.....	4
1.2 Sagsbehandlingstiden	4
2. Beretning vedrørende udvalgte emner fra 2022	5
2.1 Forbrug i udlandet – "Roaming World"	6
2.1.1. Forbrug til USA foretaget i Grækenland	6
2.2 Installation af fiber – forsinkelser	7
2.2.1. Oprettelse af bredbåndsabonnement og installation af fiber – 2	
udeblevne teknikerbesøg og ca. 3 måneders forsinkelse.....	7
2.2.2. Oprettelse af bredbåndsabonnement og installation af fiber – over 1	
års forsinkelse – væsentlighed – hæftelse for underleverandører	8
2.3 Nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester (OTT-	
tjenester)	9
2.3.1. Regningsklage – WhatsApp	9
2.4. Indholdstakseret forbrug	10
2.5. Mundtligt afgiven information – oplysning eller løfte?	12
2.5.1. Tvist om accept af aftale på baggrund af mundtlige fejlagtige	
oplysninger meddelt telefonisk	12
2.6. Fortrydelsesret.....	14
2.6.1. Fortrydelsesretten var udløbet, selv om levering først ville påbegynde	
cirka 2 måneder efter aftalens indgåelse.....	14
2.7. Afgørelse i henhold til vedtægternes § 2, stk. 9	15
2.7.1. Krav om betaling blev fastholdt – indsigelse om manglende	
klagebehandling	15
3. Årsrapport og oplysningskrav, jf. vedtægternes § 32	17
3.1 Telefoniske henvendelser, jf. vedtægternes § 9	17
3.2 Høringer	18
4. Teleankenævnet i tal 2022	19
4.1 Samlet antal modtagne og behandlede sager, jf. § 32, stk. 1, nr. 1	19
4.2 Overholdelse af 90 dages-fristen, jf. vedtægternes § 20, stk. 1	
(forbrugerklagelovens § 18)	19
4.3 Overholdelse af fristen for afvisning af klager inden 3 uger, jf.	
vedtægternes § 6, stk. 2 (forbrugerklagelovens § 17).....	20
4.4 Brutto-sagsbehandlingstider i 2022, jf. § 32, stk. 1, nr. 3	20
4.4.1 Brutto-sagsbehandlingstider i 2022, jf. § 32, stk. 1, nr. 3 uden de 17	
indholdstakserede sager	21
4.5 Brutto-sagsbehandlingstid i måneder i 2022, jf. § 32, stk. 1, nr. 3.....	21

4.5.1 Brutto-sagsbehandlingstid i måneder i 2022, jf. § 32, stk. 1, nr. 3, uden de 17 indholdstakserede sager	22
5. Afsluttede sager	23
5.1 Afsluttede sager fordelt på afgørelsestype, jf. § 32, stk. 1, nr. 6	23
5.2 Procentvis andel af sager, der afsluttes inden forelæggelse for nævnet	24
5.3 Afviste klager, jf. § 32, stk. 1, nr. 5.....	24
6. Afsluttede nævnssager sager, jf. fig. 5.1. fordelt på tjenestetype og klagetema.....	25
6.1 Fordeling på tjenestetyper, jf. § 32, stk. 1, nr. 1	25
6.2 Fordeling på klagetema blandt samtlige afsluttede sager, jf. § 32, stk. 1, nr. 1	27
6.3 Mobil-sager fordelt på klagetema, jf. § 32, stk. 1, nr. 1	27
6.4 Internet-sager fordelt på klagetema, jf. § 32, stk. 1, nr. 1	28
6.5 Sager vedr. flere tjenester fordelt på klagetema, jf. § 32, stk. 1, nr. 1 .	28
6.6 TV-sager fordelt på klagetema, jf. § 32, stk. 1, nr. 1	29
6.7 IP-telefoni-sager fordelt på klagetema, jf. § 32, stk. 1, nr. 1	29
6.8 Fibernet-sager fordelt på klagetema, jf. § 32, stk. 1, nr. 1	29
6.9 Fastnet-sager fordelt på klagetema, jf. § 32, stk. 1, nr. 1	30
7. Afsluttede sager fordelt på teleudbydere.....	31
7.1 Teleudbydernes andel i sager vedr. mobil	31
7.2 Teleudbydernes andel i sager vedr. internet.....	33
7.3 Teleudbydernes andel i sager vedr. flere tjenester	34
7.4 Teleudbydernes andel i sager vedr. TV	35
7.5 Teleudbydernes andel i sager vedr. IP-telefoni	35
7.6 Teleudbydernes andel i sager vedr. fibernet.....	36
7.7 Teleudbydernes andel i sager vedr. fastnet	36
7.8 Afsluttede og indkomne sager fordelt på teleudbydere.....	37
7.9 Procentvis fordeling af afsluttede sager pr. teleselskab	38
7.10 Andelen blandt selskabets sager, hvor klager har trukket sagen tilbage	40
7.11 Klagevejledning	42
BILAG 1	44

1. Teleankenævnet i 2022 – formandens beretning

1.1 Indledning

Ved årets begyndelse blev 102¹ klagesager overført fra tidligere år. I årets løb modtog nævnet 244 klagesager². Der har således i 2022 været i alt 346 klagesager til behandling³, og der er behandlet 287 klagesager i året⁴. Nævnet har afholdt 12 møder, og 160 klagesager har været forelagt og behandlet af det samlede nævn⁵.

Under Corona epidemien 2020-21 kunne der konstateres et fald i antal modtagne klager, men det kunne i 2. halvår af 2021 og de første måneder af 2022 konstateres, at antallet af modtagne klager pr. måned nærmede sig niveauet fra før Corona.

Imidlertid oplevede nævnet et markant fald i antal klager i starten af 2. kvartal 2022. Dette forhold kan sandsynligvis tilskrives en ændret kunde-klagestrategi hos en af de større udbydere. F.eks. er klager over teknikerregninger, der siden 2017 løbende har været omtalt i Teleankenævnets årsberetninger som et område, der systematisk har ført til mange klager, efter 2. kvartal 2022 faldet markant. Se pkt. 6.2., hvoraf det fremgår, at andelen af klager vedrørende teknikerbesøg er faldet fra 19,5 pct. i 2021 til 9,3 pct. i 2022.

1.2 Sagsbehandlingstiden

I perioden fra 2020 til 2022 har Teleankenævnet haft en større gruppe sager til behandling vedrørende indholdstakseret forbrug som abonnementer på online spil, mobilbilletter og andre digitale tjenester. Klagerne har været af stor principiel betydning, og der har parallelt med behandlingen i Teleankenævnet været dialog mellem branchen og Forbrugerombudsmanden i relation til bl.a. betalingsloven. Da sagerne alle er afgjort i 2022, er det klart, at denne særlige gruppe af klager påvirker Teleankenævnets generelle sagsbehandlingstid. Da der imidlertid er ganske særlige årsager til, hvorfor denne gruppe af klager har taget lang tid, bl.a. at Teleankenævnet har haft klagerne til behandling samtidigt med, at en myndighed i form af Forbrugerombudsmanden på samme tid har behandlet væsentlige juridiske aspekter af klagetemaet i klagerne, der kunne få betydning for sagernes udfald, er det i årsberetningen besluttet at opgøre sagsbehandlingstiden både med og uden denne særlige gruppe af klager. Se pkt. 4.4.1. og 4.5.1.

¹ 103 i 2021

² 271 i 2021

³ 374 i 2021

⁴ 272 i 2021

⁵ 161 i 2021

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid, fra en sag oprettes ved første henvendelse, til den afsluttes for en almindelig sag, d.v.s., hvis der ses bort fra ovennævnte klager, var i 2022 89 dage (ca. 3 måneder)⁶, og 75 % af sagerne blev afsluttet inden for 6 måneder. Der er således for almindelig klager sket et fald i sagsbehandlingstiden.

Fra parterne er blevet underrettet om, at en klagesag er fuldt oplyst dvs. klar til berømmelse, jf. 90-dagesreglen i vedtægterne § 20, stk. 1, og forbrugerklagelovens §§ 17 og 18, og til nævnet har truffet afgørelse i klagen, er der i 2022 for almindelige klager gået i gennemsnit 17 dage⁷.

Nævnet har dog i 4 klagesager ikke overholdt 90-dagesreglen, idet der er gået mere end 90 dage, fra sagen har være fuldt oplyst, til sagerne er blevet afgjort. De 4 sager var omfattet af det ovenfor nævnte sagskompleks. Overskridelsen har for disse 4 sager beklageligvis været på 111 dage i hver sag. En klager har naturligvis interesse i at få en almindelig klagesag afgjort så hurtigt som muligt, men der kan forekomme omstændigheder, der gør, at mere komplicerede klager, der berører flere myndigheders område, kræver en længere og under tiden meget lang sagsbehandling, selv om dette selvfølgelig bør undgås, hvis det er muligt. Se pkt. 4.2. om 90-dagesfristen.

2. Beretning vedrørende udvalgte emner fra 2022

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. Forholdene i en klage f.eks. omstændighederne i forbindelse med aftaleindgåelsen, fortolkning af vilkår og ordlyd i ordrebekræftelser, der er individuelt udformet for hver enkelt udbydere, og den dokumentation og de oplysninger, en part i øvrigt kan fremlægge, er individuelle fra sag til sag, men kan få afgørende betydning for, hvorledes nævnet stiller sig til den pågældende sag. De fleste afgørelser er derfor konkret begrundede.

De klagesager, der er omtalt i det følgende fra nævnets virksomhed i 2022, er imidlertid udvalgt, idet de illustrerer områder og forhold, hvor bagvedliggende omstændigheder muligvis mere systematisk fører til tvister, idet

⁶ 101 dage 2021

⁷ 20 dage i 2021

- den omtvistede opkrævning eller det omtvistede forbrug kommer på baggrund af karakteren eller kvaliteten af de oplysninger, der er givet i forbindelse med aftalen, som en overraskelse for og/eller anses for urimelige af forbrugeren (*Forbrug i udlandet, indholdstakseret forbrug, mundtlig afgiven information*)
- den omtvistede opkrævning vedrører flere tjenestetyper og/eller tjenesteydere eller komplementære tjenester og/eller teknologier, hvorved der er risiko for misforståelser eller risiko for, at forbrugeren ikke kan gennemskue egen retstilling (*Fiber, indholdstakseret forbrug, WhatsApp*)
- der er en "forventningskløft" i forhold til funktionaliteten af et produkt eller en ydelse (*Fiber, mundtligt afgiven information*)

De nævnte bagvedliggende forholdt kan føre til tvister, 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.

2.1 Forbrug i udlandet – "Roaming World"

I årsberetningen for 2021 omtaltes en afgørelse vedrørende brug af betegnelsen "Roaming World"⁸. Også i 2022 har nævnet taget stilling til forbrug foretaget i udlandet i henhold til "Roaming World".

2.1.1. Forbrug til USA foretaget i Grækenland

I en konkret klagesag havde klager et mobilabonnement, som indeholdt 'Roaming World'. Klager havde også '5 Timers tale til 54 lande'. I forbindelse med et ophold i Grækenland foretog klager i perioden fra den 2. september – 11. september 2021 en række opkald til USA.

Klager modtog efterfølgende en opkrævning fra indklagede for de pågældende opkald. Det var klagers opfattelse, at opkaldene var inkluderet i klagers abonnement, hvilket klager mente at være blevet oplyst om ved henvendelse forud for købet. Indklagede afviste, at dette var tilfældet, og henviste blandt andet til, at klager i forbindelse med indrejsen i Grækenland havde modtaget flere SMS-beskeder om, hvad abonnementet dækkede.

Nævnet bemærkede, at betegnelsen "Roaming World" umiddelbart var egnet til at give et indtryk af, at abonnementet kunne benyttes i hele verden, hvorfor det var nævnets opfattelse, at der må stilles høje krav til informationen fra indklagede om, hvad abonnementet indeholdt samt dets begrænsninger. Nævnet gav dog ikke klager medhold i klagen. Nævnet lagde

⁸ Se s. 15 i årsberetningen for 2021

i den konkrete sag vægt på, at klager havde modtaget de nødvendige oplysninger om abonnementets indhold i forbindelse med oprettelsen af abonnementet⁹.

2.2 Installation af fiber – forsinkelser

Igen i 2022 har Teleankenævnet taget stilling til klagesager som følge af installation af fibernet, der også har været omtalt i årsberetningen for tidligere år. Når der er stor aktivitet på et område, herunder med flere involverede aktører, kan der opstå forsinkelser, hvilket i et vist omfang må anses for at være påregneligt for kunden. Ofte benyttes der underentreprenører til en del af arbejdet. Her er det lidt påfaldende, at indklagede i klager vedrørende installation og nedgravning til almindelige forbrugere og til brug i private husholdninger, ofte henviser forbrugere, der ønsker at reklamere over forsinkelse, mangler eller gør krav på kompensation eller udbedring, til at henvende sig direkte til underentreprenøren og ikke kan rette reklamationen til den indklagede virksomhed. Dette stemmer ikke med sædvanlig ansvarsfordeling i forhold til en forbruger.

Hvilken betydning længden af forsinkelse skal have, har Teleankenævnet haft lejlighed til at tage stilling til ved to lejligheder i 2022.

2.2.1. Oprettelse af bredbåndsabonnement og installation af fiber – 2 udeblevne teknikerbesøg og ca. 3 måneders forsinkelse

Klager bestilte oprettelse af bredbånd via en fiberforbindelse hos indklagede den 7. maj 2021. Klager havde i starten af 2021 bestilt etablering af fibernet hos en anden leverandør, men på grund af flere forsinkelser valgte klager at skifte til indklagede.

Klager sendte en klage til indklagede den 23. juli 2021 over forsinkelsen med leveringen af fiberforbindelsen samt flere gange forgæves venten på tekniker.

Indklagede krediterede 550 kr. for henholdsvis den 22. juli 2021 og den 13. august 2021, hvor teknikeren ikke ankom til den aftalte tid.

Etableringen blev foretaget hos klager i oktober 2021 efter sagens indbringelse for nævnet. Klager ønskede kompensation for forsinkelsen og TDC Nets udeblivelse fra teknikeraftaler.

Nævnet noterede, at indklagede i perioden for forsinkelsen havde stillet et mobilt bredbåndsabonnement til rådighed for klager uden beregning på grund af leveringstiden på fiber.

⁹ J.nr. 21-278 (offentliggjort)

Nævnet bemærkede i øvrigt vedrørende klagers krav om kompensation for forgæves venten på indklagedes tekniker, at der efter nævnets praksis normalt ikke ydes erstatning til forbrugere for gener, tidsforbrug mv. i forbindelse med teleudbyderens ydelser eller ved en uenighed med vedkommendes teleselskab og at indklagede i de 2 tilfælde, hvor teknikeren ikke mødte op på den aftalte dato, havde krediteret klager begge gange.

Nævnet fandt ikke grundlag for at give klager yderligere kompensation¹⁰.

2.2.2. Oprettelse af bredbåndsabonnement og installation af fiber – over 1 års forsinkelse – væsentlighed – hæftelse for underleverandører

Klager bestilte oprettelse af bredbånd via en fiberforbindelse hos indklagede den 7. oktober 2020. Ifølge ordrebekræftelsen ville klager den 27. november 2020 få besøg af en tekniker, som ville installere den indvendige del af fiberinstallationen, opsætte fiberboks udvendig på huset og aftale, hvor der skulle graves. Det fremgik endvidere af ordrebekræftelsen, at klager igen den 14. december 2020 ville få besøg af en tekniker, som ville færdiggøre installationen.

Den 9. marts 2021 sendte klager en klage til indklagede over udeblivelse fra aftaler og forsinket levering af fibernet, som klager havde ventet på siden oktober 2020. Klager var utilfreds med forløbet, som havde påført klager betydelige udgifter.

Klager gjorde bl.a. gældende, at han i alt 8 gange forgæves havde anvendt feriedage på at være hjemme til at modtage en tekniker, hvorfor han gjorde krav på et beløb for tab af feriedage på 16.000 kr. Desuden gjorde klager på grund af forsinkelsen krav på erstatning for udgifter til oprettelse af et andet midlertidigt internetabonnement på 1.699 kr.

Indklagede afviste klagers krav bl.a. under henvisning til indklagede standardvilkår, hvorefter der ikke blev givet erstatning for indirekte tab. Indklagede havde dog pr. kulance tilbudt at kreditere et beløb på 3.300 kr. svarende til 550 kr. pr. gang for 6 forgæves teknikerbesøg.

Nævnet noterede, at indklagede oplyste, at årsagen til, at teknikere flere gange ikke var mødt på klagers adresse på det aftalte tidspunkt, var tekniske fejl i systemerne, herunder hos underleverandører. Nævnet fandt, at indklagede over for klager måtte stå til ansvar for eventuelle fejl, uanset om disse skyldtes fejl hos underleverandører eller hos indklagede selv.

Ved vurderingen lagde nævnet særligt vægt på, at der var tale om gentagne fejl af samme karakter, og på, at indklagede uanset det uheldige forløb ikke havde fulgt op på sagen med henblik på at søge at sikre, at den

¹⁰ J.nr 21-193 (offentliggjort)

samme fejl ikke opstod igen. Nævnet fandt, at indklagedes standardvilkår punkt 15.C.B om ansvarsbegrænsning ikke kunne gøres gældende, idet der efter nævnets opfattelse ikke var tale om et indirekte tab, men om kompensation for meget væsentlige ulemper.

Nævnet fandt, at den ulempe, klager var blevet påført i denne sag, var urimelig og lå ud over den almindelige ulempe, der er påregnelig og derfor må forventes i forbindelse med installering af fibernet.

Klager fik således delvist medhold i klagen, og indklagede blev ud over de allerede tilbudte 3.300 kr. pålagt at give klageren kompensation på 1.699 kr. for et erstatningsabonnement og herudover et beløb, der skønsmæssigt blev fastsat til 5.000 kr.¹¹

2.3 Nummerafhængige interpersonelle kommunikationstjenester (OTT-tjenester)

Som følge af vedtagelsen af direktiv (EU) 2018/1972 af 11. december 2018 om oprettelse af en europæisk kodeks for elektronisk kommunikation, der bl.a. i Danmark er gennemført i slutbrugerbekendtgørelsens (BEK nr. 1887 af 08/12/2020), er nummerafhængige interpersonelle kommunikationstjenester (OTT-tjenester) nu også omfattet af slutbrugerbekendtgørelsen, jf. § 1, stk. 1.

Teleankenævnet har endnu ikke behandlet en klage, hvor en nummerafhængig interpersonel kommunikationstjeneste er den indklagede part. Sandsynligvis har flere af de større OTT-tjenester som f.eks. Messenger ikke et registreret hjemsted i Danmark. Hvorledes en klage i givet fald vil blive håndteret, vil derfor komme an på en konkret vurdering af omstændighederne. Teleankenævnet er ikke udelukket fra at behandle en klage vedrørende en udbyder, der har hjemsted udenfor Danmark, hvis klagen i øvrigt har tilknytning til Danmark.

2.3.1. Regningsklage – WhatsApp

Klager havde et mobilabonnement hos en almindelig teleudbyder. Klager konstaterede, at indklagede havde takseret klager for 2 opkald til udlandet med i alt 1.920 kr. Klager kunne ikke anerkende at have foretaget disse opkald til udlandet, idet klager gjorde gældende, at hun havde benyttet tjenesten WhatsApp. Imidlertid var forbruget registreret og debiteret korrekt hos den indklagede teleudbyder.

Nævnet fandt herefter ikke, at klager alene ved sin egen forklaring om, at klager havde benyttet tjenesten WhatsApp vedrørende de 2 opkald, havde løftet bevisbyrden for, at det påklagede forbrug ikke var foretaget af klager selv eller af andre med adgang til klagers mobiltelefon. Det kunne heller ikke udelukkes, at opkaldene utilsigtet kunne være gennemført i den

¹¹ J.nr. 21-230 (offentliggjort)

tro, at klager anvendte WhatsApp, evt. således at der var en fejl i WhatsApp's funktionaliteter.

I forbindelse med forberedelsen af klagesagen blev klager spurgt, om vedkommende ønskede at indbringe en klage over WhatsApp. Dette ønskede klager dog ikke.

2.4. Indholdstakseret forbrug

Siden slutningen af 2019 har Teleankenævnet modtaget flere klager vedrørende indholdstakseret forbrug, et klagetema, der ikke havde været til behandling i en del år.

Indholdstakserede tjenester er en betegnelse for en vare eller digital tjeneste, som bestilles via sms eller en hjemmeside. Det kan f.eks. være bus- eller togbilletter, et mobilspil, en donation, en sms-afstemning, tilmelding til en konkurrence eller andre tjenester, hvor man bruger sin mobiltelefon til at betale for tjenesten.

Nogle af disse klager blev behandlet af sekretariatet, idet der blev indgået forlig, eller klagen blev hjemvist til indklagedes egen behandling. Sekretariatet vejledte i den forbindelse om det tilsagn, som TDC, Telenor, Telia og Hi3g Danmark i 2011 havde afgivet til Forbrugerombudsmanden, hvorefter selskaberne bl.a. har forpligtet sig til at behandle klager over indholdstakserede tjenester og tilbageføre beløb, der var opkrævet med urette. Tilsagnet er stadig gældende.

De klager, der ikke blev behandlet på denne måde, blev puljet til samlet behandling, dog således at der blev udtaget en række prøvesager, der blev forelagt nævnet.

Sagsbehandlingen har dog i perioder været berostillet, idet der sideløbende med behandlingen af klagerne i Teleankenævnet tillige blev behandlet en række klager hos Forbrugerombudsmanden, ligesom Forbrugerombudsmanden havde flere drøftelser med branchen.

Den 4. maj 2021 modtog Teleankenævnet underretning om, at Forbrugerombudsmanden havde færdigbehandlet en række klager over teleselskabers behandling af indsigelser mod betaling for indholdstakserede tjenester opkrævet via forbrugernes mobilregning. Forbrugerombudsmanden medsendte tillige Forbrugerombudsmandens egen vurderinger i sagerne samt oplysning om det regelgrundlag, som Forbrugerombudsmandens vurderinger tager udgangspunkt i nemlig forbrugerftalelovens § 8, jf. § 12, stk. 1, samt bl.a. betalingslovens § 82¹².

¹² Forbrugerombudsmandens brev af den 4. maj 2021 med bilag er vedlagt som bilag 1 til denne årsberetning.

Teleankenævnet behandlede de udtagne prøvesager i marts 2022, idet der fra udbydernes side havde været anmodet om berostilling til brug for indhentelse af yderligere juridisk vurdering af de omtvistede spørgsmål.

Som det fremgår vurderede Teleankenævnet de enkelte sager konkret og tog konkret stilling til, om den dokumentation, der var fremlagt fra de indklagedes side kunne godtgøre, at der var indgået bindende aftaler med klagerne.

Togbilletter bestilt via sms (enkeltkøb)

I en sag var der købt togbilletter via sms på mobiltelefonen. Klager var dog ikke enig i antallet af togbilletter, som klagers teleselskab efterfølgende havde opkrævet. Klager kunne alene vedkende sig, at der skulle være købt omkring syv togbilletter, mens opkrævningen i perioden lød på i alt 90 togbilletter. Efter en samlet vurdering anså nævnet det for godtgjort, at forbruget var registreret og debiteret korrekt.¹³

Spil og andet digitalt indhold (abonnementstjenester)

I flere tilfælde gjorde forbrugerne gældende, at de slet ikke havde bestilt eller benyttet den pågældende tjeneste. Der var tale om abonnementer på forskellige digitale tjenester, som blev faktureret ugentligt.

I et tilfælde blev klager opmærksom på, at vedkommende i en periode på omkring 6 måneder var blevet trukket et beløb på 45 kr. pr. uge udover betaling for klagers mobilabonnement. På klagers fakturaer fremgik betalingerne som "*Sms-varekøb*".

Klager kunne ikke vedkende sig disse og anmodede sit teleselskab om tilbagebetaling af det opkrævede beløb og bad endvidere om at få stoppet fremtidige opkrævninger.

Indklagede svarede, at der var tale om sms-varekøb via shortcoden 1236 på et fortløbende abonnement på tjenesten "*GameRespond*". Indklagede afviste at tilbagebetale de opkrævede beløb.

Nævnets flertal fandt, at den dokumentation, som indklagede havde fremlagt i den konkrete sag, ikke gav mulighed for at konstatere, om kravene til en bindende aftaleindgåelse var opfyldt. På denne baggrund fandt flertallet ikke, at indklagede havde godtgjort, at der oprindeligt var indgået en bindende aftale om det påklagede abonnement.

Nævnets mindretal fandt på baggrund af det fremlagte materiale, at klager havde fået forelagt de oplysninger, der kræves i henhold til forbrugeraftalens loven. Nævnets mindretal lagde særligt vægt på, at der forud for aftalens indgåelse var fremsendt en sms til klager, hvoraf det blandt andet fremgik,

¹³ J.nr. 20-384 (offentliggjort)

at der var tale om et abonnement til 45 kr. pr. uge, og at klager herefter havde sendt udbyderen sit udtrykkelige samtykke.

I overensstemmelse med stemmeafgivningen fik klager medhold.¹⁴

I et andet tilfælde, hvor der også var tale om ugentlige opkrævninger for en digital abonnementstjeneste, som klager ikke kunne vedkende sig, fik klager dog ikke medhold.

I denne sag lagde nævnet vægt på, at klager havde forholdt sig passivt i forhold til opkrævningerne i en periode på over 3 år, og at der var sendt en ugentlig sms til klager, hvoraf det fremgik, at vedkommende blev opkrævet 45 kr.¹⁵

2.5. Mundtligt afgiven information – oplysning eller løfte?

Et tilbagevendende klagetema er tvister, som opstår som følge af misforståelser eller fejlinformation opstået i den mundtlige drøftelse mellem parterne, der kan gå forud for indgåelsen af en aftale. Det er ikke usædvanligt, at klagere optager samtaler med kundeservicemedarbejdere med henblik på senere at kunne dokumentere fordelagtige vilkår, ligesom det også kan forekomme, at kundeservicemedarbejdere afgiver ukorrekte oplysninger om vilkår og priser, som efterfølgende skuffer en aftalepart i god tro.

Spørgsmålet er, hvad dette skal betyde for en efterfølgende indgået aftale.

2.5.1. Tvist om accept af aftale på baggrund af mundtlige fejlagtige oplysninger meddelt telefonisk

I en konkret klagesag var klager i forbindelse med bestilling af en fiberforbindelse hos indklagede blevet tilbudt også at flytte sine mobilabonnementer til indklagede til en samlet pris for sidstnævnte på 238 kr. Abonnementerne skulle tillige indeholde fri tale og data i USA og Canada samt et datadelingskort.

Det måtte lægges til grund, at spørgsmålet om prisen for de abonnementer, klager ønskede, opstod i forbindelse med klagers henvendelse om flytning af en fiberforbindelse. Indklagede sendte ikke en ordrebekræftelse efter samtalen. Da klager kort tid efter henvendte sig til indklagede, blev han oplyst om, at der ikke kunne tilbydes abonnementer med det ønskede indhold til den oplyste pris.

Klager krævede herefter, at indklagede oprettede to mobilabonnementer med fri tale og data i USA og Canada samt et datadelingskort til klager til en samlet pris på 238 kr., hvilket klager var blevet tilbudt telefonisk. Det

¹⁴ J.nr. 20-246 (offentliggjort)

¹⁵ J.nr. 20-240 (offentliggjort)

var klagers opfattelse, at indklagedes tilbud måtte anes for at være bindende. Klager oplyste, at han efterfølgende havde talt med den pågældende medarbejder, som havde givet tilbuddet til klager, og at medarbejderen beklagede at have tilbudt klager en pris, som indklagede alligevel ikke kunne tilbyde.

Indklagede afviste klagers krav. Indklagede oplyste, at det var beklageligt, at klager havde fået oplyst en pris, som indklagede ikke tilbød.

Nævnet bemærkede, at det følger af dansk rets almindelige bevisbyrdereregler, at det er klager, der skal godtgøre, at der blev indgået en bindende aftale om oprettelse af to mobilabonnementer med fri tale og data i USA og Canada samt et datadelingskort til en samlet pris på 238 kr. i forbindelse med telefonsamtalen mellem klager og en medarbejder i indklagedes kundeservice.

Nævnet bemærkede videre, at indklagede ikke havde bestridt, at indklagedes medarbejder ved en telefonsamtale med klager havde oplyst en fejlagtig pris til klager, ligesom klager gjorde gældende, at han under samme telefonsamtale accepterede tilbuddet.

Nævnet fandt imidlertid ikke, at klager havde løftet bevisbyrden for at der blev indgået en bindende aftale ved sin egen forklaring om, at han under telefonsamtalen med indklagedes medarbejder fik oplyst en samlet månedlig pris på 238 kr. De efterfølgende telefonsamtaler med indklagedes medarbejdere og den fremlagte mailkorrespondance godtgjorde heller ikke, at der blev indgået en bindende aftale i forbindelse med den første telefonsamtale.

Nævnet udtalte herefter, at for at der kan være tale om en aftale, der er bindende for begge parter, må det kræves, at aftalens indhold på de vigtigste områder som f.eks. bindingsperiode, opsigelsesvarsel og omfanget af ydelsen er afklaret. En oplysning om, at et abonnementsforhold kan tilbydes til en bestemt pris, uden at der foreligger oplysninger om i hvert fald de grundlæggende betingelser, udgør således ikke et tilbud, som kan accepteres med den virkning, at der foreligger en bindende aftale mellem parterne.

Under disse omstændigheder fandt nævnet ikke, at indklagede kunne tilpligtes at oprette to mobilabonnementer inklusiv fri tale og data i USA og Canada samt et datadelingskort til klager til en samlet pris på 238 kr.

Nævnet gav derfor ikke klager medhold¹⁶.

¹⁶ J.nr. 22-146 (Ikke offentliggjort)

2.6. Fortrydelsesret

Teleankenævnet beskæftiger sig jævnligt med fortrydelsesretten. På teleområdet spiller reglerne om fortrydelsesret sammen med regler om bindingsperiode og det forhold, at levering ofte finder sted på et senere tidspunkt, f.eks. pga. af en igangværende bindingsperiode eller på grund af praktiske forhold vedrørende installation og levering.

2.6.1. Fortrydelsesretten var udløbet, selv om levering først ville påbegynde cirka 2 måneder efter aftalens indgåelse

Klager bestilte i slutningen af februar 2021 en bredbåndsforbindelse hos indklagede, der bekræftede ordren samme dag, men med oplysning om, at der ikke var nogen ledige fiberforbindelser på klagers adresse, hvorfor klager først skulle opsige sin eksisterende forbindelse.

Midt i marts 2021 sendte indklagede herefter en ordrebekræftelse til klager vedrørende etablering af bredbånd, hvilket ville ske i starten af maj 2021.

Ifølge indklagede henvendte klager sig i starten af april 2021 med ønske om at annullere ordren. Indklagede informerede klager om, at de 14 dages fortrydelsesret var udløbet, og spurgte ind til årsagen til klagers ønske om annulation. Klager oplyste, at hans hus var sat til salg. Ifølge indklagede undersøgte indklagede, om det var muligt at levere på klagers nye adresse, hvilket det ikke var. Indklagede tilbød i stedet, at klager kunne overdrage aftalen til de nye ejere af huset, hvilket klager afviste.

Ifølge klager annullerede klager bestillingen i slutningen af april 2021.

Nævnet konstaterede, at aftaleindgåelsen var sket via internettet, og at der derfor var tale om et fjernsalg, hvorefter der var fortrydelsesret, jf. forbrugeraftalelovens § 18, stk. 1.

Nævnet bemærkede, at det fremgik af indklagedes ordrebekræftelse midt i marts 2021, at klager kunne fortryde sin bestilling i 14 dage regnet fra den dag, hvor klager modtog ordrebekræftelsen. Nævnet bemærkede herefter, at klagers fortrydelsesret var udløbet ved klagers henvendelser til indklagede, uanset om denne havde fundet sted i starten eller i slutningen af april 2021. Nævnet bemærkede i den forbindelse, at ved køb af tjenesteydelser løber fortrydelsesretten, fra aftalen bliver indgået, jf. forbrugeraftalelovens § 19, stk. 2, nr. 1.¹⁷

¹⁷ J.nr. 21-190 (Ikke offentliggjort)

Da klager således ikke kunne dokumentere at have gjort brug af fortrydelsesretten på et tidligere tidspunkt, havde klager mistet retten til at fortryde købet. Det havde i den forbindelse ingen betydning, at leveringen endnu ikke var påbegyndt.

2.7. Afgørelse i henhold til vedtægternes § 2, stk. 9

I henhold til vedtægternes § 2, stk. 9, er det en forudsætning for at få en klage behandlet i Teleankenævnet, at klageren har klaget skriftligt til sin udbyder, og at udbyderen har truffet en afgørelse. Spørgsmålet om, hvornår der er truffet en afgørelse, opstår jævnlige. Teleankenævnet bliver ofte mødt med indsigelser om, at en klagesag skal hjemvises til fornyet behandling hos den indklagede, idet det gøres gældende, at klagen ikke har været klagebehandlet.

2.7.1. Krav om betaling blev fastholdt – indsigelse om manglende klagebehandling

I en konkret klagesag gjorde indklagede gældende, at Teleankenævnet ikke havde kompetence til at behandle en klage, idet indklagede ikke mente at have truffet en afgørelse i sagen. Indklagede oplyste, at klager ikke havde sendt en formel klage til indklagede, og gjorde gældende, at klager alene havde været i dialog med indklagedes kundeservice, hvor klager var blevet oplyst om, hvorfor klager var opkrævet for et forgæves teknikerbesøg.

Indklagede havde på baggrund af korrespondance fra midt august til slut oktober meddelt klager følgende:

"Hej X Jeg har forsøgt at ringe dig op. Jeg har nu talt med Y om sagen som har haft kontakt til [teleudbyder]. Som vi har skrevet i tidligere mails, har [teleudbyder] meldt retur til os, at deres tekniker har været ude på adressen. Teknikeren har været derude af to omgange [.....] Vi har derfor ikke mulighed for at kreditere det forgæves teknikerbesøg. Det udestående beløb på faktura: 474xxx skal altså betales. Hvis du har nogen spørgsmål til sagen, må du endelig vende retur på denne mail. God dag herfra".

Nævnet fandt herefter, at der var truffet en bindende afgørelse over for klager, og at det formelle grundlag for, at sagen blev optaget til behandling i henhold til vedtægternes § 2 stk. 9, var opfyldt.

Ankenævnet lagde i den forbindelse særligt vægt på, at der i en længere periode havde været korrespondance mellem klager og indklagede vedrørende klagers indsigelse mod indklagedes opkrævning for forgæves teknikerbesøg, og at indklagede fastholdt sit krav, ligesom indklagede ikke gav



nogen form for klagevejledning. Indklagedes indsigelse om manglende kompetence blev derfor afvist¹⁸.

28. april 2023:

John Lundum
Formand

¹⁸ J.nr. 21-279 (offentliggjort)

3. Årsrapport og oplysningskrav, jf. vedtægternes § 32

1) Antallet af modtagne klager og typen af tvister, klagerne har vedrørt:
Se fig. 4.1 samt 6.1-6.9.

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 Forbrug i udlandet
Se afsnit 2.3 Installation af fiber
Se afsnit 2.5 Indholdstakseret forbrug
Se afsnit 2.6 Mundtligt afgivne oplysninger

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 2022 er efterlevet af teleselskabet. Efterlevelseshesprocenten er derfor 100 %.

8) Oplysning om eventuel deltagelse i netværk, som samarbejder om grænseoverskridende tvister, og en vurdering af effektiviteten af dette:
Teleankenævnet er tilsluttet TELECOM-NET, et fagligt netværk mellem ADR-instanser på teleområdet. Der har i 2022 været holdt et enkelt (digi-talt) møde den 20. april 2022.

3.1 Telefoniske henvendelser, jf. vedtægternes § 9

I 2022 har sekretariatet besvaret 293 telefoniske henvendelser.¹⁹

¹⁹ 388 i 2021



3.2 Høringer

Sekretariatet har behandlet 7 høringshenvendelse fra offentlige myndigheder i 2022.²⁰

²⁰ 1 i 2021

4. Teleankenævnet i tal 2022

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

	2022	2021
Indkomne klager	244	271
Overført fra tidligere år	102	103
I alt til behandling	346	374
<i>Afsluttede klager</i>		
Afsluttet i sekretariatet (ekskl. forlig)	127	111
Forlig/sekretariatet	34	22
Afvist af formanden*	6	11
Afgjort i ankenævnet	112	125
Afvist af ankenævnet	8	3
Sager overført til nyt år	59	102

**Alle 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)

Fra sagen er fuldt oplyst, og fristen for at træffe afgørelse (90 dage) løber, er der i 2022 i gennemsnit for samtlige sager gået 23 dage, inden der er truffet en afgørelse i nævnet.

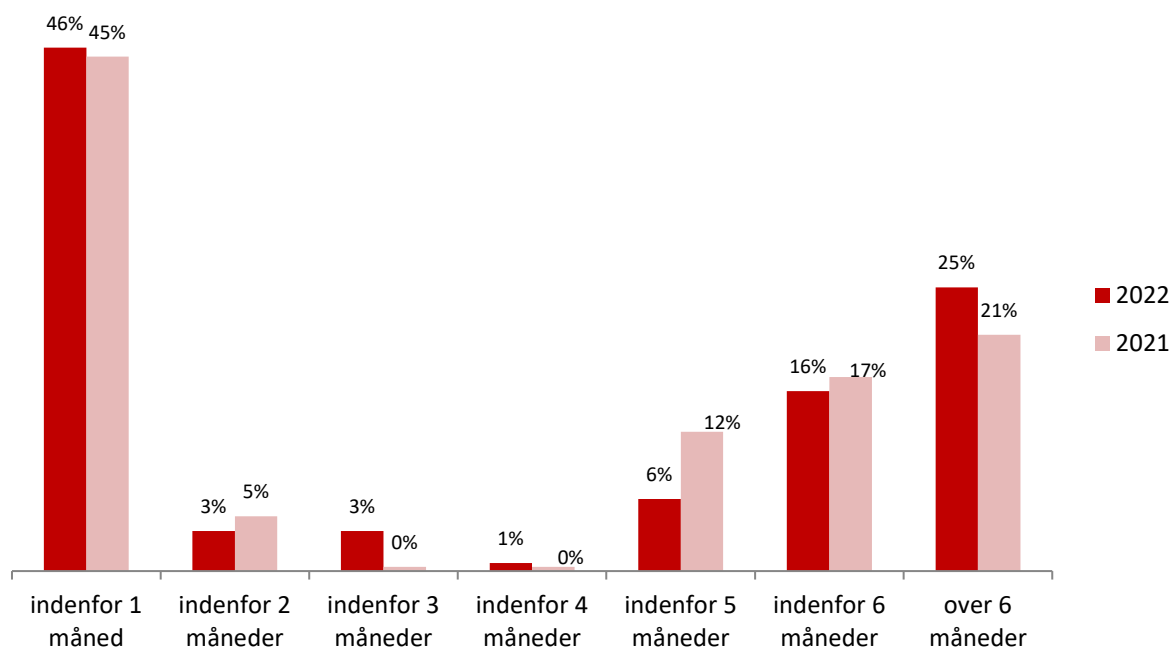
I 2022 er der 4 sager, der ikke er blevet afgjort af nævnet inden for 90 dage, fra klagen har været fuldt oplyst. Det drejer sig om sager vedrørende indholdstakserede tjenester som blev behandlet i sammenhæng med en gruppe på 17 lignende sager. Sagsbehandlingstiden for disse sager var 201 dag. D.v.s. at 90-dagesfristen for disse 4 sager er overskredet

med 111 dage. Sagerne var principielle, hvilket var hovedårsagen til den lange sagsbehandlingstid. Hvis disse atypiske sager tages ud af beregningsgrundlaget vedrørende 90-dagesfristen, falder denne fra i gennemsnit 23 dage til i gennemsnit 17 dage. Se desuden nedenfor under pkt. 4.4. – 4.5.1.

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. Der har i 2022 ikke været klager, der er blevet afvist under henvisning til vedtægternes § 6, stk. 2.

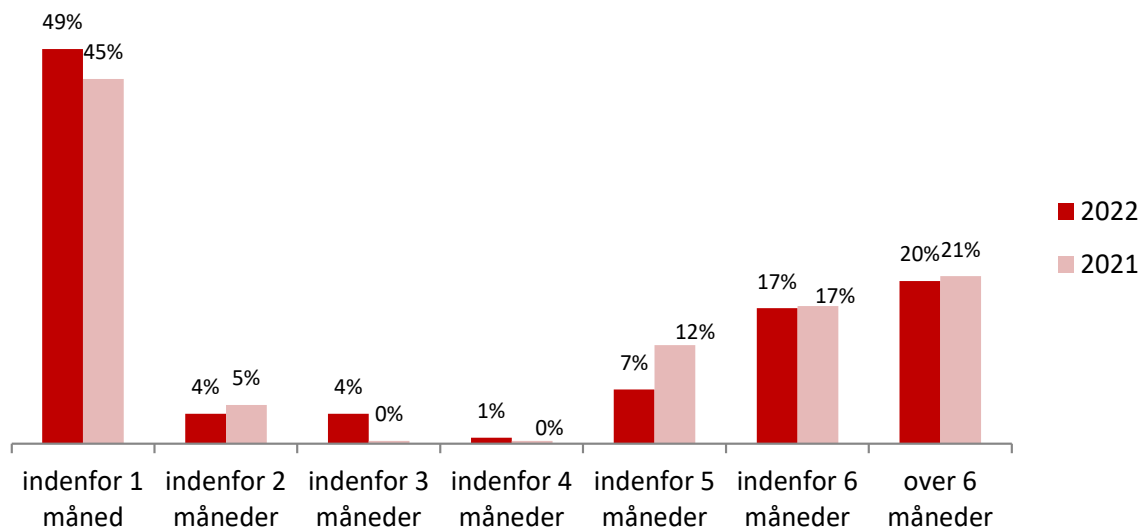
4.4 Brutto-sagsbehandlingstider i 2022, jf. § 32, stk. 1, nr. 3



Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sager er 121 dage (ca. 4 måneder).

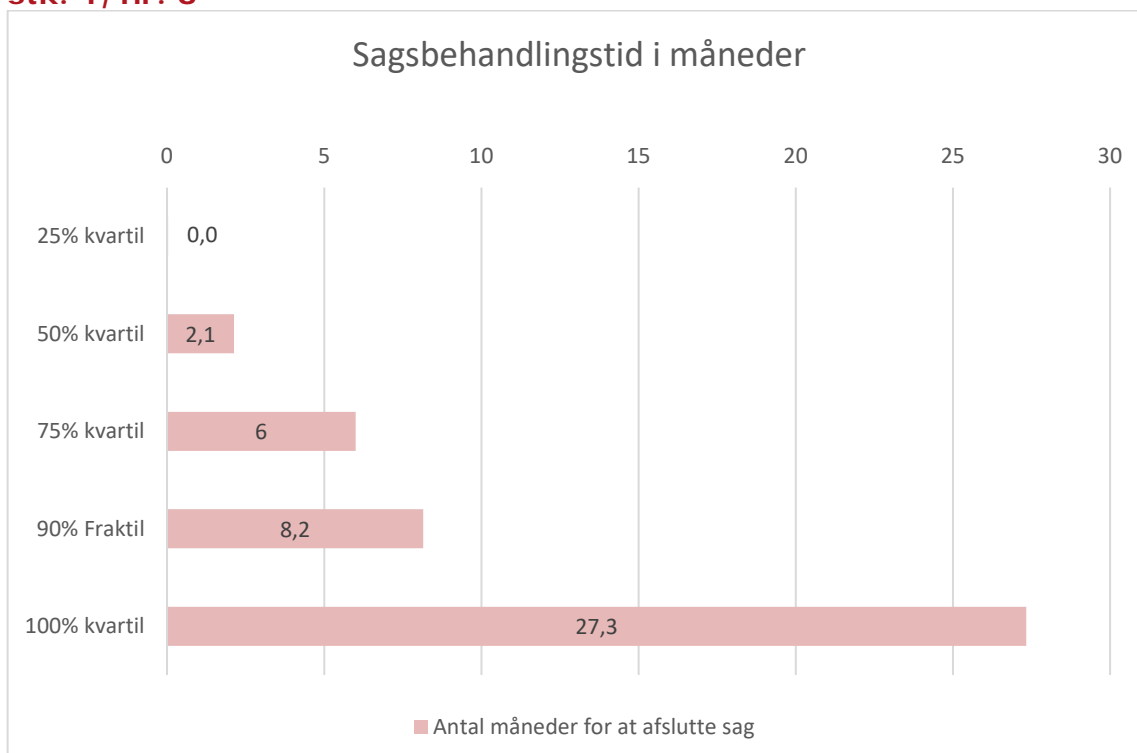
I 2021 var sagsbehandlingstiden 101 dage.

4.4.1 Brutto-sagsbehandlingstider i 2022, jf. § 32, stk. 1, nr. 3, uden de 17 indholdstakserede sager

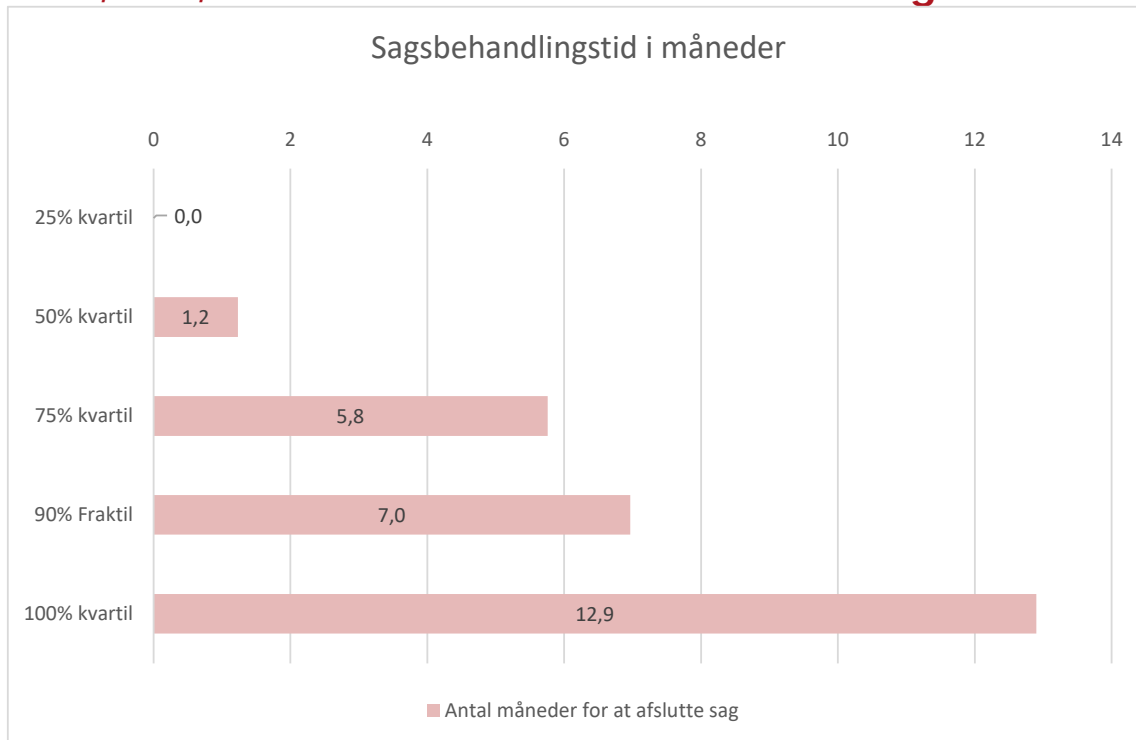


Uden de 17 indholdstakserede sager, der er afgjort i 2022, er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de "ordinære" sager på 89 dage (3 måneder).

4.5 Brutto-sagsbehandlingstid i måneder i 2022, jf. § 32, stk. 1, nr. 3



4.5.1 Brutto-sagsbehandlingstid i måneder i 2022, jf. § 32, stk. 1, nr. 3, uden de 17 indholdstakserede sager



5. Afsluttede sager

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

	2022	%	2021	%
På nævnsmøde - klager ikke medhold ²¹	89	31,0	110	40,4
Forlig - sekretariatet ²²	34	11,8	22	8,1
Afvist af formanden ²³	6	2,1	11	4,0
Afvist af nævnet ^{21x}	8	2,8	3	1,1
På nævnsmøde - klager medhold ²¹	8	2,8	6	2,2
På nævnsmøde - klager delvist medhold ²¹	5	1,7	8	2,9
På nævnsmøde - Hjemvist til teleselskabet ²⁴⁺²¹	3	1,0	0	0,0
Forlig - nævnet ²⁵	7	2,4	1	0,4
Hjemvist til teleselskabets behandling ²⁶	39	13,6	37	13,6
Afvist af sekretariatet ²⁷	21	7,3	22	8,1
Behandlet i sekretariatet ²⁸	42	14,6	19	7,0
Klage trukket tilbage ²⁹	23	8,0	33	12,1

²¹ Omfatter sager, der forelægges for og afgøres i ankenævnet.

²² Er sager, hvor udbyder og klager med sekretariatet mellemkomst bliver enige om en løsning af sagen.

²³ 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.

²⁴ I en enkelt klagesag blev klagen efter, at der i nævnet ikke kunne gives klager medhold, hjemvist til en teleudbyder, der ikke havde været indklaget i sagen, idet det under høring af denne udbyder viste sig, at der var blevet begået en fejl i forbindelse med portering. Nævnet besluttede derfor, at klagen skulle hjemvises til klagebehandling hos udbyderen.

²⁵ Omhandler sager, hvor klager, før sagen er indbragt for Teleankenævnet, 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 Teleankenævnet, men hvor forligstilbuddet efterfølgende "ophøjes" til afgørelse i nævnet.

²⁶ 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.

²⁷ 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.

²⁸ 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.

²⁹ Omfatter sager, hvor klager selv trækker en formelt indsendt klage tilbage inden ankenævnsbehandling.

Oversendt til anden klageinstans ³⁰	2	0,7	0	0,0
I alt	287	100,0	272	100,0

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

	2022	Procent	2021	Procent
Afvist af formanden	6	2,1	11	4,0
Forlig - sekretariatet	34	11,8	22	8,1
Hjemvist til teleselskabets behandling	39	13,6	37	13,6
Afvist af sekretariatet	21	7,3	22	8,1
Oversendt til anden klageinstans	2	0,7	0	0,0
Klage trukket tilbage	23	8,0	33	12,1
Behandlet i sekretariatet	42	14,6	19	7,0
<i>Sendt klagevejledning/svar til klager</i>	28	9,8		
<i>Besvaret af jurist</i>	12	3,8		

Indstillet inden forelæggelse for nævnet, jf. § 32, stk. 1, nr. 2	167	58%	144	53%
--	------------	------------	------------	------------

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

Der er i alt afvist 79 sager i 2022 fordelt på følgende afvisningsgrunde:

Afviste klager	2022	Procent	2021	Procent
Hjemvist til teleselskabets behandling	39	49,4	37	50,7
På nævnsmøde - Hjemvist til teleselskabet	3	3,8	0	0,0
Afvist af sekretariatet	21	26,6	22	30,1
Afvist af nævnet	8	10,1	3	4,1
Oversendt til anden klageinstans	2	2,5	0	0,0
Afvist af formanden	6	7,6	11	15,1
I alt	79	100,0	73	100,0

³⁰ Omfatter sager, hvor Teleankenævnet oversender klagen til et andet klageorgan, der har kompetencen til at behandle klagen, f.eks. Center for Klageløsning eller Forsikringsankenævnet.

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

Teleankenævnet behandler klager over teletjenester. Teletjenester kan opdeles i fastnet, mobil, internet, IP-telefoni, Fibernet, TV og produkter, der indeholder flere tjenester (f.eks. både internet, telefoni og tv)³¹, jf. fig. 6.1.

I fig. 6.2.-6.9. specificeres afgørelserne mere detaljeret på klagetemaer. Klagetemaerne varierer noget, efter hvilken tjenestetype der klages over.

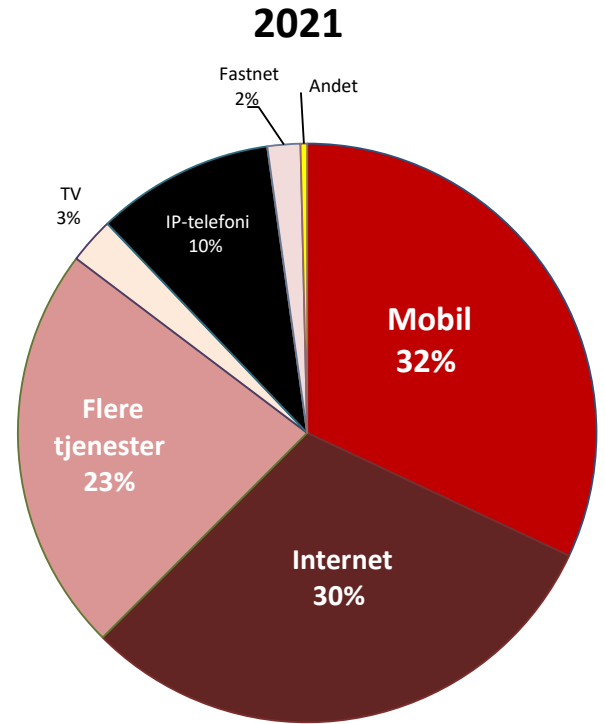
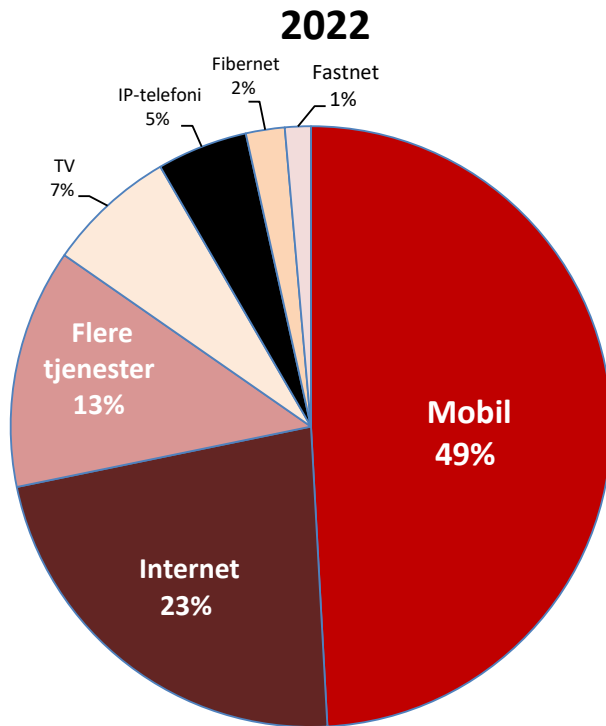
6.1 Fordeling på tjenestetyper, jf. § 32, stk. 1, nr. 1

	2022	2021
Mobil	141	87
Internet	65	83
Flere tjenester	37	62
TV	20	7
IP-telefoni	14	27
Fibernet	6	0
Fastnet	4	5
Andet ³²	0	1
Antal sager	287	272

³¹ De anvendte tjenestekategorier har været i brug igennem mange år. F.eks. omfatter kategorien "fastnet" traditionelt forbindelser på kobber. Kategoriseringen afspejler endvidere i høj grad det, som klagerne selv oplyser, f.eks. "Internet". TA har i løbet af 2022 været i dialog med TI og SFDI med henblik på at opdatere kategorierne til mere tidssvarende og konsekvente betegnelser. Dette arbejde er ikke tilendebragt.

³² Sager, hvor den specifikke tjeneste enten ikke er oplyst eller falder helt udenfor Teleankenævnets kompetence.

6.1 Fortsat...



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

	2022	2021
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	43,7%	41,0%
Mangler ved det leverede	11,3%	15,7%
Tekniker	9,3%	19,5%
Regningsklage	7,7%	4,1%
Manglende effektivering af opsigelse	6,7%	0,3%
Forsinket/manglende levering af ydelse	6,3%	2,4%
Uanmodet levering af tjenesteydelse	3,0%	3,1%
Rykkergebyrer/inkasso/renter	3,0%	3,1%
Dataforbrug	2,7%	0,7%
Tredjemands misbrug/identitetstyveri	2,0%	2,4%
Portering mellem selskaber	0,7%	1,4%
Fortrydelsesret	0,3%	2,4%
EU-roaming	0,3%	1,0%
Overdragelse af abonnement	0,3%	0,0%
Andre gebyrer	0,0%	0,3%
Saldokontrol	0,0%	0,3%
Andet	2,7%	2,4%
Total	100%	100%

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

	2022	2021
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	49,3%	50,5%
Regningsklage	14,7%	11,6%
Uanmodet levering af tjenesteydelse	6,0%	2,1%
Manglende effektivering af opsigelse	6,0%	2,1%
Dataforbrug	6,0%	2,1%
Tredjemands misbrug/identitetstyveri	4,0%	7,4%
Rykkergebyrer/inkasso/renter	4,0%	6,3%
Mangler ved det leverede	3,3%	7,4%

Forsinket/manglende levering af ydelse	2,0%	0,0%
EU-roaming	0,7%	3,2%
Portering mellem selskaber	0,7%	1,1%
Fortrydelsesret	0,0%	2,1%
Saldokontrol	0,0%	1,1%
Andet	3,3%	3,2%
Total	100%	100%

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

	2022	2021
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	36,8%	32,6%
Tekniker	19,1%	29,2%
Mangler ved det leverede	19,1%	25,8%
Forsinket/manglende levering af ydelse	8,8%	3,4%
Manglende effektivering af opsigelse	5,9%	1,1%
Rykkergebyrer/inkasso/renter	4,4%	2,2%
Portering mellem selskaber	1,5%	0,0%
Overdragelse af abonnement	1,5%	0,0%
Fortrydelsesret	1,5%	1,1%
Uanmodet levering af tjenesteydelse	0,0%	4,5%
Andet	1,5%	0,0%
Total	100%	100%

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

	2022	2021
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	33,3%	37,7%
Mangler ved det leverede	25,6%	13,0%
Tekniker	15,4%	36,2%
Manglende effektivering af opsigelse	12,8%	1,4%
Forsinket/manglende levering af ydelse	10,3%	0,0%
Regningsklage	2,6%	1,4%
Uanmodet levering af tjenesteydelse	0,0%	2,9%
Fortrydelsesret	0,0%	2,9%

Portering mellem selskaber	0,0%	2,9%
Andet	0,0%	1,4%
Total	100%	100%

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

	2022	2021
Tekniker	45,0%	37,5%
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	35,0%	37,5%
Mangler ved det leverede	10,0%	0,0%
Manglende effektivering af opsigelse	5,0%	0,0%
Andet	5,0%	25,0%
Total	100%	75%

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

	2022	2021
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	42,9%	37,5%
Forsinket/manglende levering af ydelser	28,6%	12,5%
Mangler ved det leverede	21,4%	18,8%
Manglende effektivering af opsigelse	7,1%	6,3%
Tekniker	0,0%	9,4%
Fortrydelsesret	0,0%	6,3%
Uanmodet levering af tjenesteydelse	0,0%	3,1%
Andre gebyrer	0,0%	3,1%
Portering mellem selskaber	0,0%	3,1%
Andet	0,0%	0,0%
Total	100%	100%

6.8 Fibernet-sager fordelt på klagetema, jf. § 32, stk. 1, nr. 1

	2022	2021
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	50,0%	0,0%
Forsinket/manglende levering af ydelser	16,7%	0,0%
Mangler ved det leverede	16,7%	0,0%
Andet	16,7%	0,0%

Total	100%	0%
--------------	------	----

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

	2022	2021
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	75,0%	40,0%
Forsinket/manglende levering af ydelser	25,0%	0,0%
Manglende effektivering af opsigelse	0,0%	20,0%
Mangler ved det leverede	0,0%	20,0%
Rykkergebyrer/inkasso/renter	0,0%	20,0%
Andet	0,0%	0,0%
Total	100%	100%

7. Afsluttede sager fordelt på teleudbydere

Teleselskabernes markedsandele nedenfor er hentet fra Styrelsen for Dataforsyning og Infrastrukturs "Telestatistik – 1. halvår 2022", som er den senest offentliggjorte statistik fra Styrelsen for Dataforsyning og Infrastruktur³³.

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

7.1 Teleudbydernes andel i sager vedr. mobil³⁴

Hovedselskab m/evt. underbrands	Antal sager		Selskabernes markedsandel	
	Antal sager	%	Antal sager	%
	pr. hovedselskab		pr. hovedselskab	
3-koncernen			18	12,8%
3	9	6,4%		
Oister	9	6,4%		
TDC-koncernen			62	44,0%
Bizzy	1	0,7%		
Nettalk	1	0,7%		
Relatel	3	2,1%		
Telmore	11	7,8%		
YouSee	46	32,6%		
Telenor-koncernen			24	17,0%
CBB	4	2,8%		
Telenor	20	14,2%		
Telia-koncernen			24	17,0%
Telia A/S	18	12,8%		
Call me	6	4,3%		
Øvrige				
Duka	1	0,7%		Ikke opgjort
Greenspeak	1	0,7%		-/
Joi Telecom	2	1,4%		-/
Lebara	1	0,7%		-/
OK Mobil	1	0,7%		-/
Ikke oplyst	7	5,0%		-/

³³ <https://sdfi.dk/digital-infrastruktur/tal-paa-teleomraadet>

³⁴ Markedsandele er hentet i Tabel 0.a (Mobilabonnementer i alt fordelt pr. selskab 2021-2022)



Hovedtotal	141	100%
-------------------	-----	------



7.2 Teleudbydernes andel i sager vedr. internet³⁵

Hovedselskab m/evt. underbrands	An-tal sa-ger	%	Antal sager pr. hoved-selskab	%	Selskaber-nes markedsan-del
Fastspeed-koncernen			9	13,8%	Ikke opgjort
<i>Fastspeed</i>	7	10,8%			
<i>Jetnet</i>	2	3,1%			
Fibia-koncernen			9	13,8%	9,1%
<i>Fibia</i>	9	13,8%			
Norlys-koncernen		0,0%	3	4,6%	18,3%
<i>Stofa A/S</i>	3	4,6%			
TDC-koncernen			35	53,8%	36,3%
<i>Hiper</i>	5	7,7%			3,2%
<i>TDC Net</i>	4	6,2%			
<i>Unotel</i>	1	1,5%			
<i>YouSee</i>	25	38,5%			
Telenor-koncernen			2	3,1%	Ikke opgjort
<i>Telenor</i>	2	3,1%			
Telia-koncernen			1	1,5%	-/
<i>Telia</i>	1	1,5%			
Øvrige					
Altibox			1	1,5%	-/
Aura Fiber			1	1,5%	-/
Hundigegaard Antennefor-ening			1	1,5%	-/
Kviknet			1	1,5%	-/
Wizer			2	3,1%	-/
Hovedtotal			65	100%	

³⁵ Markedsandele er hentet i Tabel 4.a (Bredbåndsabonnementer fordelt på selskab 2021-2022)

7.3 Teleudbydernes andel i sager vedr. flere tjenester³⁶

Hovedselskab m/evt. underbrands	An-tal sa-ger	%	Antal sager pr. hoved-selskab	%	Selskaber-nes markedsan-del
Fastspeed-koncernen			1	2,7%	Ikke opgjort
Jetnet	1	2,7%			
Fibia-koncernen			8	21,6%	-/
Fibia	8	21,6%			
Norlys-koncernen			2	5,4%	-/
Stofa A/S	2	5,4%			
TDC-koncernen			17	45,9%	-/
Relatel	1	2,7%			
TDC-net	1	2,7%			
Telmore	1	2,7%			
YouSee	14	37,8%			
Telenor-koncernen			3	8,1%	-/
Telenor	3	8,1%			
Telia-koncernen			2	5,4%	-/
Mit Tele	1	2,7%			
Telia	1	2,7%			
3-koncernen			2	5,4%	-/
Hi3G	2	5,4%			
Øvrige					
Bolignet			1	2,7%	-/
Ikke oplyst			1	2,7%	-/
Hovedtotal			37	100%	

³⁶ Der opgøres ikke markedsandele specifikt på denne gruppe sager

7.4 Teleudbydernes andel i sager vedr. TV³⁷

Hovedselskab m/evt. underbrands	Antal sager	%	Antal sager pr. hovedselskab	Selskabernes markedsandel
Norlys-koncernen	2	10,0%		Ikke opgjort
Stofa A/S	2	10,0%		
TDC-koncernen	14	70,0%		-/
YouSee	14	70,0%		
Telenor-koncernen	3	15,0%		-/
Allente	1	5,0%		
Canal Digital	2	10,0%		
Telia-koncernen	1	5,0%		-/
Telia	1	5,0%		
Hovedtotal	20	100%		

7.5 Teleudbydernes andel i sager vedr. IP-telefoni³⁸

Hovedselskab m/evt. underbrands	Antal sager	%	Antal sager pr. hovedselskab	Selskabernes markedsandel
Fibia-koncernen	4	28,6%		Ikke opgjort
Fibia	4	28,6%		
TDC-koncernen	7	50,0%		22,6%
Hiper	1	7,1%		
TDC Net	1	7,1%		
YouSee	5	35,7%		
Telenor-koncernen	1	7,1%		Ikke opgjort
Telenor	1	7,1%		
Norlys-koncernen	2	14,3%		10,8%
Stofa A/S	2	14,3%		
Hovedtotal	14	100%		

³⁷ Der opgøres ikke markedsandele specifikt på denne gruppe sager

³⁸ Markedsandele er hentet i Tabel 7.a (IP-telefoni - Abonnementer fordelt på selskab 2021-2022)

7.6 Teleudbydernes andel i sager vedr. fibernet³⁹

Hovedselskab m/evt. underbrands	Antal sager		%	Selskabernes markedsandel
	Antal sager	pr. hovedselskab		
Fibia-koncernen	3		50,0%	Ikke opgjort
Fibia	3		50,0%	
TDC-koncernen	1		16,7%	-/
YouSee	1		16,7%	
Øvrige				
Kviknet	1		16,7%	-/
Onefiber	1		16,7%	-/
Hovedtotal	6		100%	

7.7 Teleudbydernes andel i sager vedr. fastnet⁴⁰

Selskab	Antal sager		%	Selskabernes markedsandel
	Antal sager	pr. hovedselskab		
Yousee	3		75,0%	41,0%
Øvrige				
ACN	1		25,0%	Ikke opgjort
Hovedtotal	4		100%	

³⁹ Der opgøres ikke markedsandele specifikt på denne gruppe sager⁴⁰ Markedsandele er hentet i Tabel 1.a (Abonnenter fordelt på selskab 2021-2022)

7.8 Afsluttede og indkomne sager fordelt på teleudbydere

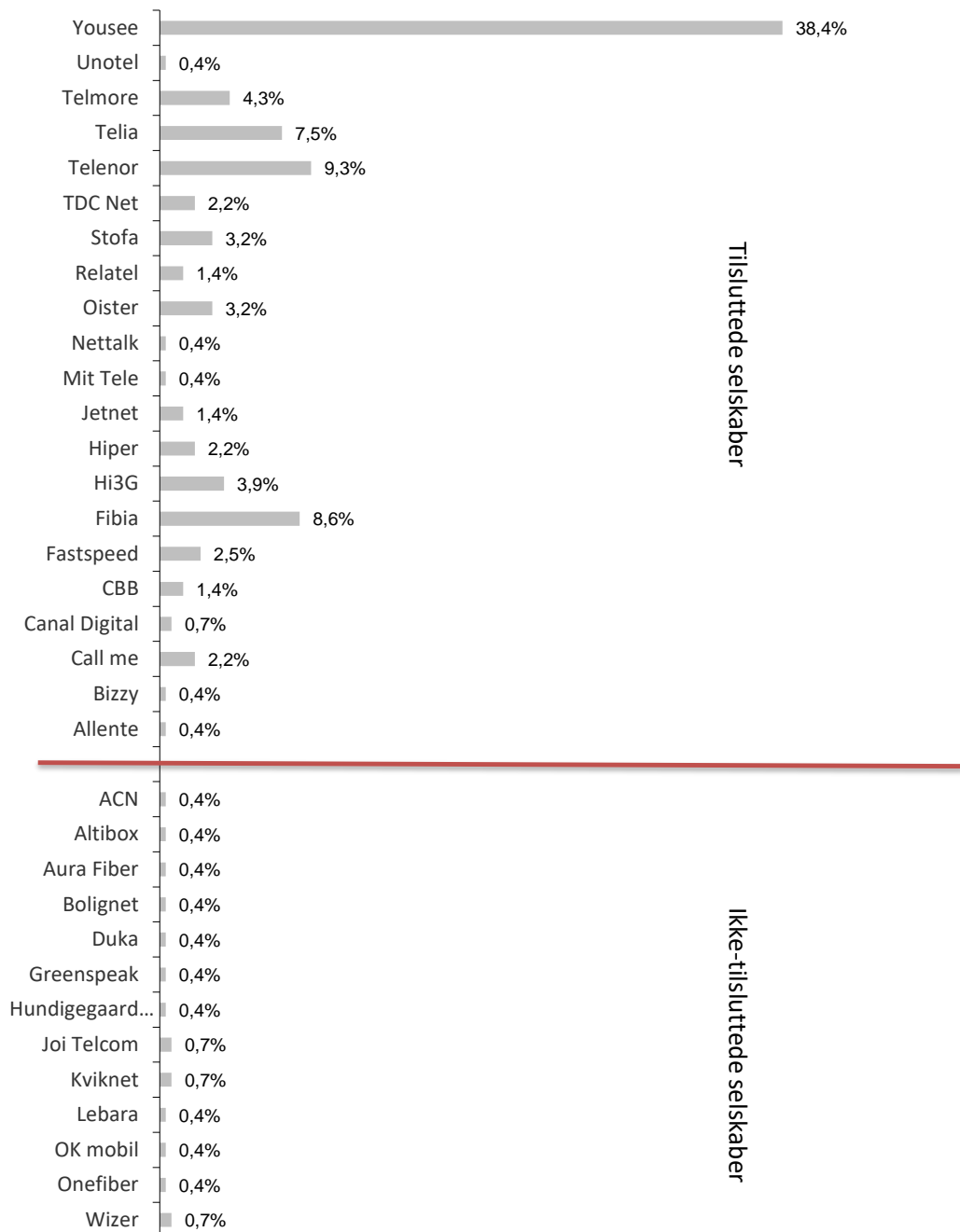
	2022															
	Afsluttede klager 2022	Heraf indkommet tidligere år	Indkomne klager 2022	På nævnsmøde - klager ikke medhold	På nævnsmøde - klager medhold	På nævnsmøde - klager delvist medhold	Forlig - nævnet	Forlig - sekretariatet	Afvist af formanden	Afvist af nævnet	Hjemvist af nævnet	Afvist af sekretariatet	Behandlet af sekretariatet	Hjemvist til teleselskabet	Klage trukket tilbage	Oversendt til anden instans
%-vis fordeling af afgørelser		-	-	31,0	2,8	1,7	2,4	11,8	2,1	2,8	1,0	7,3	14,6	13,6	8,0	0,7
Fastspeed-koncernen	11	3	10	2	0	1	0	0	0	0	1	3	2	2	0	0
Fastspeed	7	3	5	2							1	1	1	2		
Jetnet	4	0	5			1						2	1			
Fibia-koncernen	24	8	21	9	0	2	1	2	2	3	0	0	3	2	0	0
Fibia	24	8	21	9		2	1	2	2	3			3	2		
Norlys-koncernen	9	2	14	2	0	0	0	3	0	0	0	1	2	0	1	0
Stofa A/S	9	2	14	2				3				1	2		1	
TDC-koncernen	138	65	97	55	7	2	6	20	3	4	2	7	10	11	11	0
Unotel	1	0	1					1								
Bizzy	1	0	1					1								
Hiper	6	0	7			1					1	1		2	1	
Nettalk	1	0	1	1												
Relatel	4	0	5						3						1	
Telmore	12	0	14									1	3	3	5	
TDC-Net	6	4	4	2	2					1				1		
Yousee	107	61	64	52	5	1	6	18		3	1	5	7	5	4	
Telenor-koncernen	33	7	28	10	0	0	0	3	0	0	0	5	5	7	2	1
CBB	4	0	3	2				1				1				
Telenor	26	7	22	8				2				4	5	6	1	
Allente	1	0	1											1		
Canal Digital	2	0	2												1	1
Telia-koncernen	28	4	29	5	0	0	0	1	0	1	0	3	6	11	1	0
Telia	21	2	22	3				1		1		1	4	10	1	
Call me	6	2	6	2								2	1	1		
Mit Tele	1	0	1										1			
3-koncernen	20	0	23	2	0	0	0	3	1	0	0	2	4	3	5	0
Hi3G	11	0	12	2				3	1			1	1	1	2	
Oister	9	0	11									1	3	2	3	
ACN	1	0	1											1		
Altibox	1	0	1										1			
Aura Fiber	1	1	0	1												
Bolignet	1	1	0		1											
Duka	1	1	0	1												
Greenspeak	1	0	1	1												
Hundigegaard Antennelaug	1	0	1					1								
JOI Telecom	2	0	2										1	1		
Kviknet	2	0	2												2	
Lebara	1	0	1										1			
OK Mobil	1	0	1	1												
Onefiber	1	0	1											1		
Ullerslev Antenneforening	0	0	1													
Wizer	2	0	2					1							1	
Ikke oplyst/ikke teleselskab	8	0	8										7			1
Total	287	92	244	89	8	5	7	34	6	8	3	21	42	39	23	2

Tilsluttede selskaber

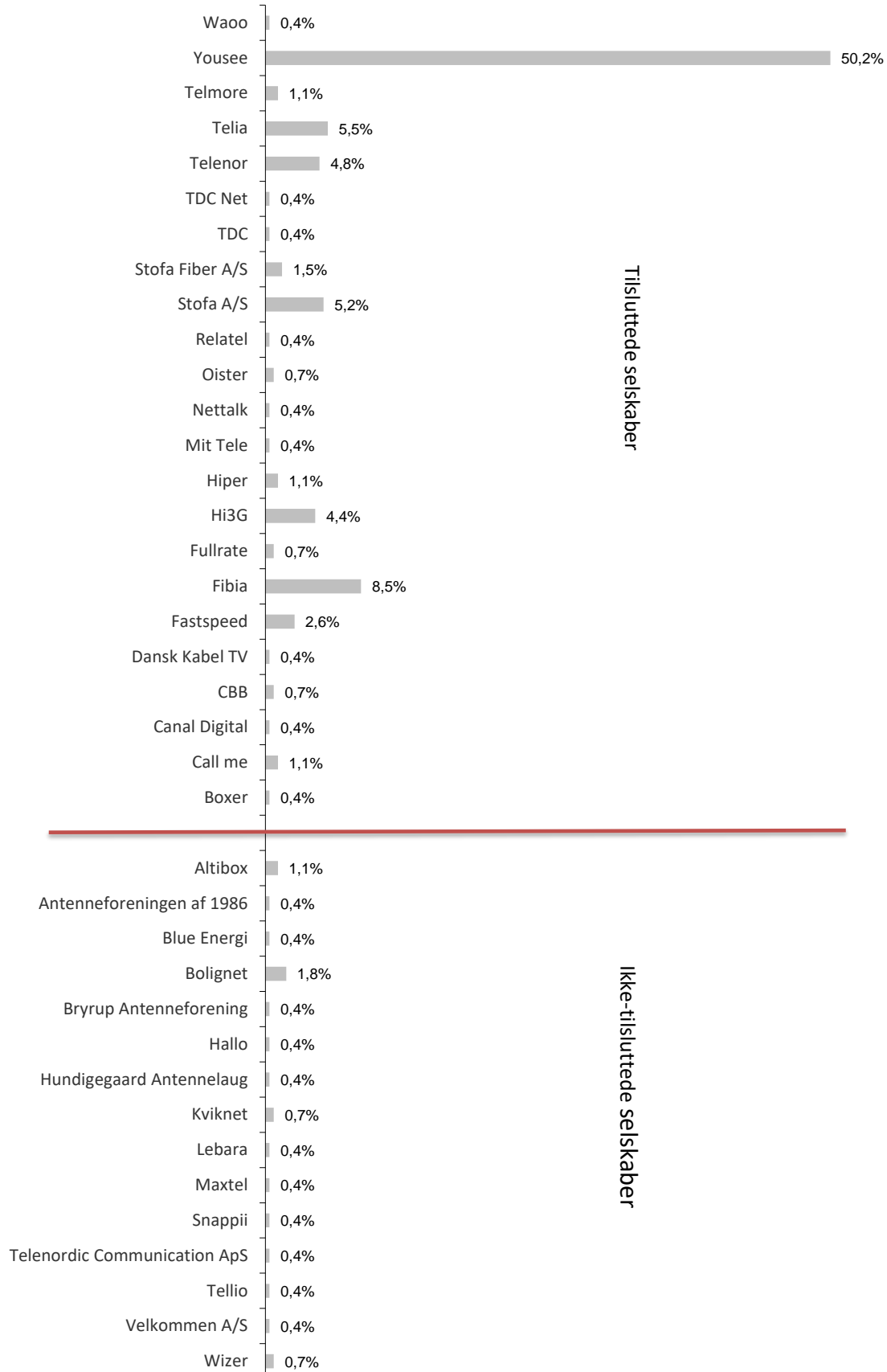
Ikke-tilsluttede selskaber

7.9 Procentvis fordeling af afsluttede sager pr. teleselskab

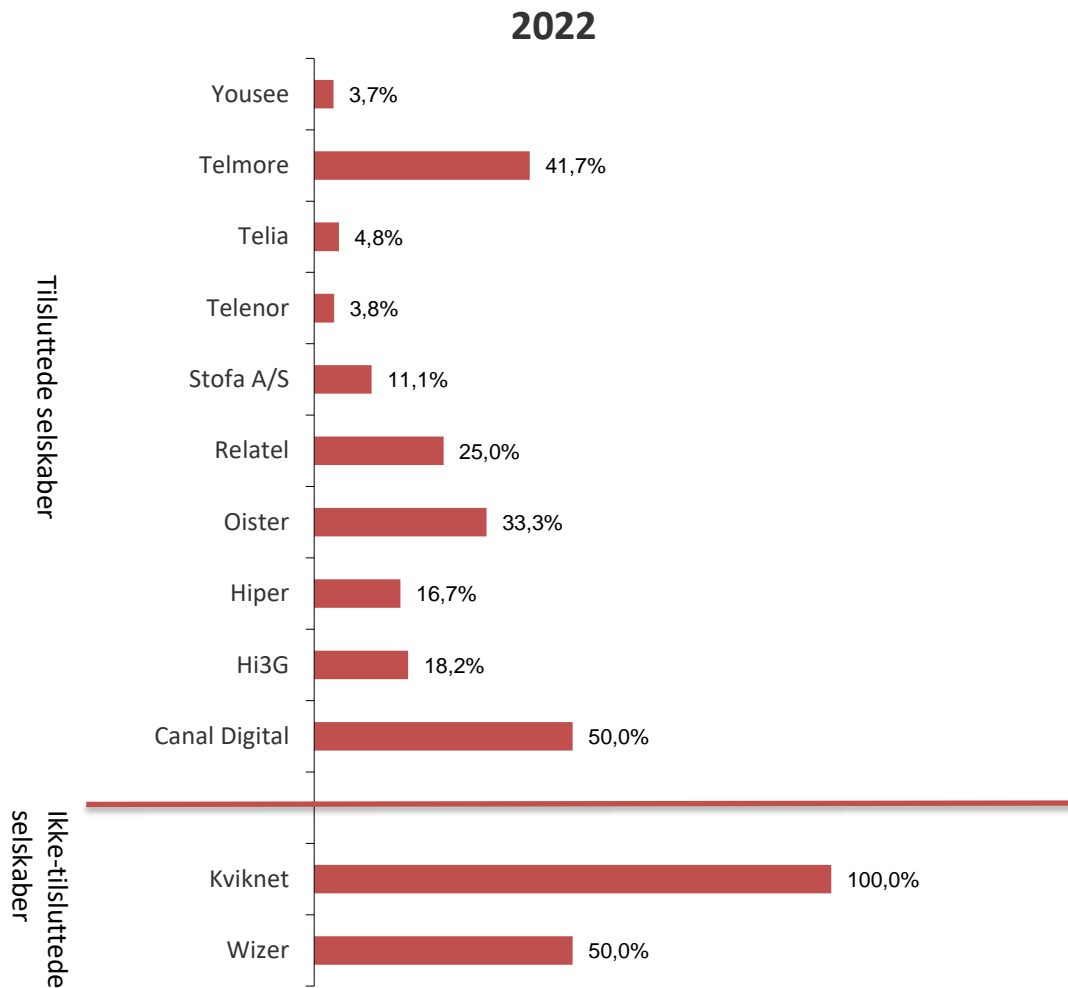
2022

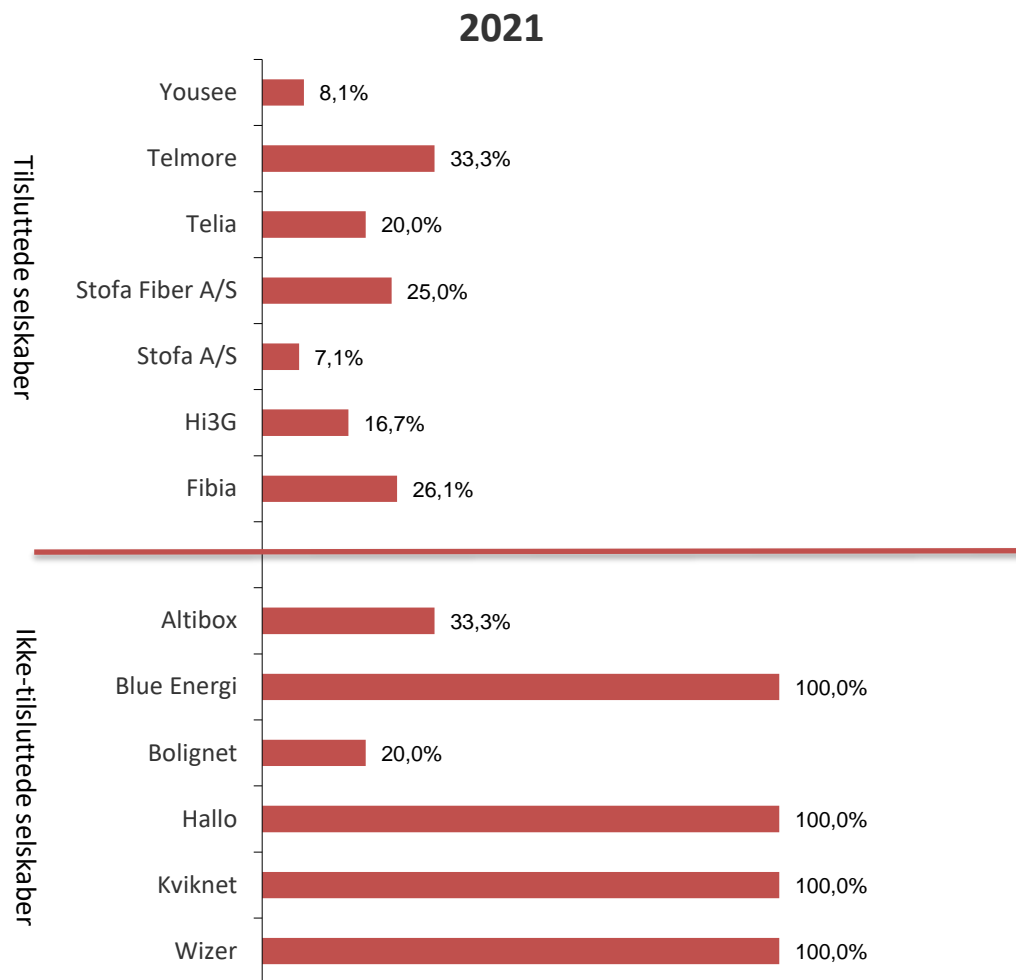


2021



7.10 Andelen blandt selskabets sager, hvor klager har trukket sagen tilbage





7.11 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 forbrugerklageovens § 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 2022 er der af udbyderne i 14 % af de afgjorte nævnssager ikke givet tilstrækkelig klagevejledning til slutbrugeren. I 2021 var dette tal 17 %.

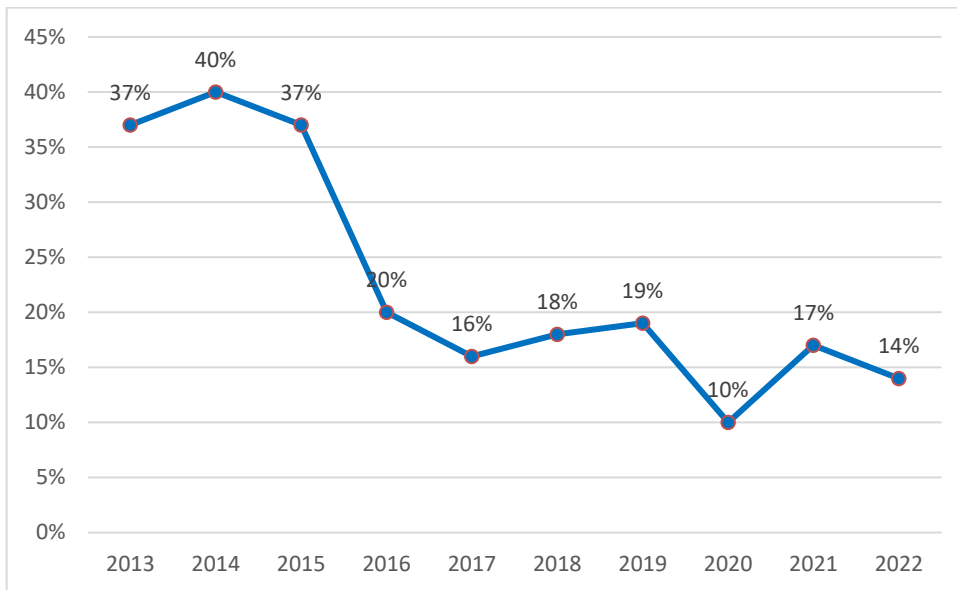
Teleselskab	Antal afsluttede sager ⁴¹	Sager <u>uden</u> klagevejledning	%-vis andel af afsluttede sager, hvori der <u>ikke</u> er givet klagevejledning til kunden
Aura Fiber	1	1	100%
Bolignet	1	1	100%
Hiper	2	2	100%
Hundigegaard Antennel- aug	1	1	100%
Ok Mobil	1	1	100%
Telenor	10	7	70%
Fastspeed	3	2	67%
Telia	5	1	20%
Fibia	17	2	12%
Yousee	86	4	5%
Bizzy	1		0%
Call me	2		0%
CBB	3		0%
Duka	1		0%
Greenspeak	1		0%
Hi3G	5		0%
Jetnet	1		0%
Nettalk	1		0%
Stofa	5		0%
TDC Net	5		0%
Unotel	1		0%
Wizer	1		0%
	154	22	14%

Udvikling i fejlprocenten⁴²

⁴¹ Disse tal omfatter udelukkende klager, der har været behandlet af nævnet eller er sluttet som forlig gennem sekretariatet.

⁴² 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.

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.



Bilag 1



Teleankenævnet
Axeltorv 6, 3.
1609 København V

Dato: 4. maj 2021

Sag: FO-20/11145-8

Sagsbehandler: /LSL
Direkte tlf.: +45 41 71 51 65

Betaling for indholdstakserede tjenester via mobilregning

Forbrugerombudsmanden har behandlet flere sager om teleselskabers behandling af indsigelser mod betaling for indholdstakserede tjenester opkrævet via forbrugernes mobilregning.

Til ankenævnets orientering sender Forbrugerombudsmanden her vores vurderinger i sagerne. Vedlagt er regelgrundlaget, som Forbrugerombudsmandens vurderinger tager udgangspunkt i.

Behandling af indsigelser

Forbrugerombudsmanden har bl.a. meddelt teleselskaberne, at de efter tilsagnets pkt. 4 er forpligtede til at behandle klagerens indsigelser, og at det vil være i strid med tilsagnet at henvise klagerne til fx at kontakte virksomheden bag det firecifrede nummer eller 4T selv.

Vi har også meddelt teleselskaberne, at de er forpligtede til at tilbagebetale det omtvistede beløb til klager straks efter modtagelse af indsigelsen eller senest ved afslutningen på den efterfølgende arbejdsdag for derefter at undersøge grundlaget for opkrævningen, jf. betalingslovens § 99, medmindre teleudbyderen har rimelige grunde til at mistænke klageren for at handle svigagtigt.

Abonnementsaftalen og betalingsaftalen

Vi har oplyst teleselskaberne, at – ud over en *abonnementsaftale* – forudsætter automatiske opkrævninger af abonnementsbetalinger, at forbrugeren har indgået en *betalingsaftale* med betalingsmodtageren, der autoriserer de fremtidige abonnementsbetalinger.

» Abonnementsaftalen

Om en forbruger er bundet af en abonnementsaftale afhænger bl.a. af, om forbrugeren er blevet tydeligt oplyst om abonnementet, herunder om virksomheden har givet forbrugeren de oplysninger, som virksomheden

FORBRUGEROMBUDSMANDEN

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Tlf. 41 71 51 51
GVR-nr. 10 29 48 19
EAN-nr. 5798000018006

forbrugerombudsmanden@
forbrugerombudsmanden.dk
www.forbrugerombudsmanden.dk

ERHVERVS MINISTERIET

Medlem af International Consumer
Protection & Enforcement Network
(ICPEN)
www.icpen.org

pligtmæssigt skal oplyse efter forbrugeraftalelovens § 8, jf. § 12, stk. 1, på en tilstrækkelig klar og tydelig måde.

Hvis en abonnementsaftale ikke er bindende for forbrugeren efter forbrugeraftalelovens § 12, stk. 2, er det Forbrugerombudsmandens opfattelse, at betaleren allerede derfor heller ikke kan anses for at have autoriseret abonnementsbetalingerne efter betalingslovens § 82.

Forbrugerombudsmanden henviser til vores kvikguide fra 2019 om webshops' salg af abonnementer¹, der ved hjælp af illustrationer giver eksempler på, hvordan virksomheder tydeligt kan oplyse om et abonnement på deres forside, produktside, i indkøbskurven samt på ordre- og betalingssiden. I 2016 offentliggjorde Forbrugerombudsmanden også et notat om de forbrugerbeskyttende regler, der gælder ved online salg af abonnementer².

» Betalingsaftalen

Spørgsmålet om, hvilke betalingstransaktioner forbrugeren giver samtykke til ved brug af sin mobiltelefon, og som dermed lovligt må trækkes via forbrugers mobilregning, afhænger af omstændighederne ved forbrugers afgivelse af sit samtykke, herunder bl.a. hvilke oplysninger forbrugeren får i forbindelse med autorisationen (betalingssiden), og hvordan oplysningerne fremgår. Det følger af betalingslovens § 82.

Da et samtykke til en betalingstransaktion meddeles i den form, der er aftalt mellem forbrugeren og dennes udbyder (her teleselskabet), jf. betalingslovens § 82, stk. 2, og da 4T har oplyst Forbrugerombudsmanden om, at betaling for indholdstakserede tjenester kan ske enten ved, at

- » forbrugeren indtaster sit mobilnummer på en hjemmeside, hvorefter forbrugeren modtager en bekræftelses-SMS, der skal besvares med fx JA, eller ved at
- » forbrugeren indtaster sit mobilnummer på en hjemmeside, hvorefter forbrugeren modtager en SMS med en firecifret kode, der skal indtastes på hjemmesiden (landing page),

er det Forbrugerombudsmandens vurdering, at autorisationen enten sker i SMS-beskeden, som forbrugeren skal besvare med "JA", eller på hjemmesiden, hvor forbrugeren skal indtaste en kode (landing page).

¹ <https://www.forbrugerombudsmanden.dk/media/54417/kvikguide-webshops-salg-af-abonnementer.pdf>

² <https://www.forbrugerombudsmanden.dk/media/46756/oplysningskrav-ved-online-salg-af-abonnementer.pdf>

Hvis forbrugeren ikke får oplysninger om abonnementsbetalingerne, herunder størrelsen af beløbet og intervallet for betalingerne, på det sted autorisationen sker, er det Forbrugerombudsmandens vurdering, at forbrugeren ikke kan anses for at have givet samtykke til abonnementsbetalingerne efter betalingslovens § 82, og forbrugeren udbyder hæfter for tabet efter reglerne i § 99.

Hæftelse ved andres uberettigede anvendelse af en betalingstjeneste

Forbrugeren kan låse sin mobiltelefon op for brug enten ved at indtaste en personlig kode eller anvende fingeraftryk, ansigtsgodkendelse eller lign. Dette udgør efter Forbrugerombudsmandens opfattelse ikke en personlig sikkerhedsforanstaltning i betalingslovens forstand, når der sker betaling for indholdstakserede tjenester, da forbrugeren anvender foranstaltningen til at låse sin mobil op og ikke til at gennemføre en eller flere betalingstransaktioner. På samme vis udgør pinkoden til mobiltelefonens simkort heller ikke en personlig sikkerhedsforanstaltning ved betaling for indholdstakserede tjenester.

En engangskode sendt til forbrugeren via SMS, efter forbrugeren indtastede sit mobilnummer på en hjemmeside, udgør heller ikke en personlig sikkerhedsforanstaltning i betalingslovens forstand, når en sådan engangskode er tilgængelig på selve betalingsmidlet (mobiltelefonen). Ved tyveri eller lign. af mobiltelefonen har gerningspersonen således adgang til sikkerhedsforanstaltningen, og engangskoden sikrer således ikke en sikker brug af mobiltelefonen som betalingsmiddel. En enhed eller applikation til generering af engangskoder kan efter Forbrugerombudsmandens opfattelse således ikke udgøre en personlig sikkerhedsforanstaltning, hvis engangskoden leveres til og dermed bliver tilgængelig på selve betalingsmidlet.

Det er derfor Forbrugerombudsmandens vurdering, at forbrugere ikke anvender en personlig sikkerhedsforanstaltning ved betaling for indholdstakserede tjenester, hvis forbrugeren betaler på en af de af 4T nævnte måder.

Forbrugerombudsmanden har også meddelt denne vurdering til teleselskaberne og oplyst, at det betyder, at selvriskoreglerne i betalingslovens § 100, stk. 3-5, ikke finder anvendelse, og at teleselskaberne hæfter for hele tabet som følge af andres uberettigede anvendelse af mobiltelefonen efter bestemmelsens stk. 1.

Hvis I har spørgsmål til ovenstående, er I velkomne til at kontakte os.

Bilag 1.1



NOTAT

Dato: 4. maj 2021

Sag: FO-20/11145-10

Sagsbehandler: /LSL

Direkte tlf.: +45 41 71 51 65

Regelgrundlag

Betalingsloven

Betalingsloven¹ finder anvendelse på bl.a. udbydere af betalingstjenester, jf. lovens § 1, stk. 1:

§ 1. Loven finder anvendelse på udstedere af elektroniske penge, udbydere af betalingstjenester og betalingsmodtagere, jf. dog stk. 2-7 og § 5.

Lovens bilag 1 indeholder en liste over tjenester, der udgør betalingstjenester. Ifølge listens pkt. 3 og 4 udgør det en betalingstjeneste at gennemføre betalingstransaktioner fx via et betalingskort eller lign.

Da teleselskaberne i forbindelse med indholdstakserede tjenester gennemfører betalingstransaktioner via deres kommunikationsnet, er teleselskaberne omfattet af definitionen af udbydere af betalingstjenester og dermed som udgangspunkt omfattet af betalingslovens anvendelsesområde.

Ifølge betalingslovens § 5, stk. 1, nr. 17, er visse betalingstransaktioner, der er gennemført af udbydere af elektroniske kommunikationsnet/tjenester dog undtaget fra lovens anvendelsesområde:

”§ 5. Loven finder ikke anvendelse på følgende aktiviteter m.v.:

[...]

17) Betalingstransaktioner, der gennemføres af en udbyder af elektroniske kommunikationsnet eller kommunikationstjenester på vegne af en abonnent i tillæg til kommunikationstjenesten, jf. dog § 62, såfremt transaktionen

- a) opkræves over den til abonnementet tilknyttede regning,
- b) anvendes til donation til almennyttig virksomhed, køb af billetter eller køb af digitalt indhold og stemmebaserede tjenester og
- c) ikke overstiger en værdi svarende til 50 euro eller den samlede værdi af transaktioner for en enkelt abonnent ikke overstiger en værdi svarende til 300 euro pr. måned.”

Hvis betalingen anvendes til andet end de i litra b nævnte tilfælde, hvis betalingen overstiger et beløb på ca. 350 kr., eller hvis det samlede beløb for indholdstakserede tjenester overstiger et beløb på ca. 2200 kr. pr. må-

¹ Bekendtgørelse nr. 1719 af 27. november 2020 af lov om betalinger

ned, er betalingerne således omfattet af betalingslovens bestemmelser, og udbyderen skal have tilladelse fra Finanstilsynet.²

Selvom betalinger er omfattet af undtagelsesbestemmelsen i § 5, nr. 17, er betalinger med en mobiltelefon via tillægstakseret SMS dog omfattet af betalingslovens forbrugerbeskyttende regler, herunder bl.a. betalingslovens § 82, stk. 1-2, om autorisation af betalingstransaktioner og §§ 99-100 om hæftelse for uautoriserede betalinger og uberettiget brug, ifølge § 1, stk. 5³:

"Stk. 5. § 66, § 75, § 77, stk. 1, nr. 1 og 2, § 79, stk. 2, § 82, stk. 1 og 2, §§ 96, 99, 100, 104, 108, 117-119, 122, 123 og 125, finder anvendelse på ikkevederlagsfrie elektroniske tjenester, der kan benyttes til at erhverve varer eller tjenesteydelser, og betalingstransaktioner, hvor betalerens samtykke til at gennemføre transaktionen meddeles ved hjælp telekommunikationsudstyr og betalingen sker til den operatør, der driver kommunikationsnettet, og som kun agerer som mellemmand mellem brugeren af betalingstjenesten og leverandøren af varer og tjenesteydelser, uden at disse tjenester udgør en betalingstjeneste omfattet af bilag 1, uanset § 5, nr. 17."

Udbyderen hæfter i forhold til betaleren for tab som følge af uautoriserede betalinger, jf. betalingslovens § 99:

"§ 99. Betalerens udbyder af betalingstjenester hæfter i forhold til betaleren for tab som følge af uautoriserede betalingstransaktioner, jf. § 97, medmindre andet følger af § 100. Ved en uautoriseret transaktion skal betalerens udbyder straks og senest ved afslutningen på den efterfølgende arbejdsdag tilbagebetale betaleren beløbet, medmindre betalerens udbyder har rimelige grunde til at have mistanke om svig og underretter Finanstilsynet om disse grunde."

Det fremgår af bemærkningerne til bestemmelsen, at

"en udbyder bør derfor som udgangspunkt hurtigst muligt efter en anmeldelse om en uautoriseret transaktion tilbageføre det omtvistede beløb, og senest ved afslutningen på den efterfølgende arbejdsdag. [...]"

Udbyderen kan undlade at tilbagebetale beløbet til betaleren straks, hvis udbyderen har rimelig grund til at mistænke betaleren for at have handlet svigagtigt, under forudsætning af at udbyderen underretter Finanstilsynet om disse grunde."⁴

En betalingstransaktion er kun autoriseret, hvis betaleren har meddelt sit samtykke til at gennemføre transaktionen, jf. betalingslovens § 82:

² Forslag nr. 157 til lov om betalinger, fremsat den 15. marts 2017, specielle bemærkninger s. 95

³ Forslag nr. 157 til lov om betalinger, fremsat den 15. marts 2017, specielle bemærkninger s. 95

⁴ Forslag nr. 157 til lov om betalinger, fremsat den 15. marts 2017, specielle bemærkninger s. 235

”§ 82. En betalingstransaktion er kun autoriseret, hvis betaleren har meddelt samtykke til at gennemføre transaktionen. Betaleren kan autorisere betalingstransaktionen før eller efter gennemførelsen af denne, hvis det er aftalt mellem betaleren og dennes udbyder. Er der ikke meddelt samtykke, skal betalingstransaktionen anses for uautoriseret.

Stk. 2. Samtykke meddeles i den form, der er aftalt mellem betaleren og dennes udbyder. Det kan herunder aftales, at samtykke til at gennemføre en betalingstransaktion tillige kan gives via betalingsmodtageren eller en udbyder af betalingsinitieringstjenester.

Stk. 3. Betaleren kan tilbagekalde et samtykke efter stk. 1 indtil det tidspunkt, der følger af § 111. Et samtykke til at gennemføre en række betalingstransaktioner kan også tilbagekaldes, hvorefter eventuelle fremtidige betalingstransaktioner skal anses for uautoriserede.”

Udbyderen hæfter også i forhold til betaleren for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, jf. betalingslovens § 100:

”§ 100. Betalerens udbyder af betalingstjenester hæfter i forhold til betaleren for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af en betalingstjeneste, medmindre andet følger af stk. 2-5. Betaleren hæfter kun efter stk. 3-5, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført, jf. dog stk. 2.

Stk. 2. Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår, som følge af at betaleren har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde sine forpligtelser efter § 93.

Stk. 3. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 4 og 5, hæfter betaleren med op til 375 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, hvis den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt.

Stk. 4. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 5, hæfter betaleren med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, hvis betalerens udbyder godtgør, at den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt, og

1) at betaleren har undladt at underrette betalerens udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument er bortkommet eller den personlige sikkerhedsforanstaltning er kommet til den uberettigedes kendskab,

2) at betaleren med forsæt har overgivet den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at forholdet er omfattet af stk. 5, eller

3) at betaleren ved groft uforvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

Stk. 5. Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, når den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt og betalerens udbyder godtgør, at betaleren med forsæt har oplyst den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, og at det er sket under omstændigheder, hvor betaleren indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug. [...] [Forbrugerombudsmandens understregning]

Selvriskoreglerne i bestemmelsen finder kun anvendelse, hvis den personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt. Personlige sikkerhedsforanstaltninger er i betalingslovens § 7, stk. 1, nr. 31, defineret som personaliserede elementer, som udbyderen stiller til rådighed for brugeren

med henblik på at foretage autentifikation, men som eksempler nævner bemærkningerne til betalingslovens § 100, stk. 3, pinkoder, fingeraftryk og enheder eller applikationer til generering af engangskoder.

Det fremgår også af bemærkningerne, at selvrisikoreglen kun finder anvendelse, når den personlige sikkerhedsforanstaltning anvendes umiddelbart i forbindelse med gennemførelse af den enkelte betalingstransaktion:

”I overensstemmelse med gældende praksis ved Teleankenævnet finder selvrisikoreglen således kun anvendelse, ved betaling via en mobiltelefon med tillægstakserede sms, hvis den personlige sikkerhedsforanstaltning anvendes umiddelbart i forbindelse med den enkelte betaling.”⁵

Bestemmelsen i § 100 viderefører, med visse indholdsmæssige ændringer, § 62 i den tidligere gældende lov om betalingstjenester og elektroniske penge^{6,7}. Om en personlig sikkerhedsforanstaltning fremgår følgende af bemærkningerne til § 62 i lov om betalingstjenester og elektroniske penge:

”Ved en personlig sikkerhedsforanstaltning forstås en sikkerhedsforanstaltning, der har til formål at sikre en særlig sikker brug af et betalingsinstrument. [...] Der er derimod ikke tale om et til betalingsinstrumentet hørende personlig sikkerhedsforanstaltning, hvis denne foranstaltning er tilgængelig på selve betalingsmidlet.”⁸

Hvis ændring af forhold, der strider mod fx betalingslovens §§ 99-100, ikke kan ske ved forhandling, kan Forbrugerombudsmanden udstede påbud herom, jf. betalingslovens § 144, stk. 3. Tilsidesættelse af et sådant påbud kan straffes med bøde, jf. betalingslovens § 152, stk. 3.

Teleselskabernes tilsagn fra 2011

Ved tilsagn i 2011 forpligtede en række teleskaber, herunder Telenor, TDC, Telia og Hi3G, sig blandt andet til at behandle klager over indholdstakserede tjenester.

Om teleselskabernes ansvar for så vidt angår indretningen af betalingssystemet for indholdstakserede tjenester fremgår følgende af tilsagnet:

”På baggrund af følgende betragtninger:
[...]

⁵ Forslag nr. 157 til lov om betalinger, fremsat den 15. marts 2017, specielle bemærkninger s. 237

⁶ Bekendtgørelse nr. 613 af 24. april 2015 af lov om betalingstjenester og elektroniske penge (ophævet)

⁷ Forslag nr. 157 til lov om betalinger, fremsat den 15. marts 2017, specielle bemærkninger s. 236

⁸ Forslag nr. 119 til lov om betalingstjenester, fremsat den 28. januar 2009, specielle bemærkninger til § 62, stk. 2

Set i lyset af at det er teleselskaberne, der har udviklet og skabt rammerne for dette system, at de modtager provision af beløbene, og at de i sidste ende opkræver beløbene på forbrugernes telefonregning, har teleselskaberne ansvaret for, at systemet er indrettet på betryggende og forsvarlig vis, så der fx ikke opkræves uretmæssige beløb på telefonregning.

[...]

Afgiver teleselskaberne [...] tilsagn over for Forbrugerombudsmandens om fremover: [...]"

Efter tilsagnets pkt. 4 er teleselskaberne forpligtet til at behandle alle klager fra kunder vedrørende bestilling af og betaling for indholdstakserede tjenester.

Det følger af pkt. 1, litra g, i tilsagnet, at teleselskaberne har forpligtet sig til af egen drift at undersøge, om opkrævningen af indholdstakserede tjenester er lovlig, når teleselskabet fx i forbindelse med en klagebehandling bliver opmærksom på forhold, hvor der er en særlig mistanke om, at dette ikke er tilfældet.

Hvis tilsagnet tilsidesættes, kan Forbrugerombudsmanden meddele de nødvendige påbud for at sikre tilsagnets overholdelse, jf. markedsføringslovens § 28, stk. 2. Tilsidesættelse af påbud meddelt af Forbrugerombudsmanden kan straffes med bøde, jf. markedsføringslovens § 37, stk. 1.

Ovennævnte forpligtelser følger også af den rammeaftale, som teleselskaberne har indgået om mobile indholds- og betalingstjenester.

Markedsføringsloven

Ifølge markedsføringsloven⁹ skal teleselskaberne handle i overensstemmelse med de generelle regler om god skik for erhvervsdrivende i markedsføringslovens §§ 3-4:

"§ 3. Erhvervsdrivende skal udvise god markedsføringsskik under hensyntagen til forbrugere, erhvervsdrivende og almene samfundsinteresser, jf. dog stk. 3."

"§ 4. En erhvervsdrivende skal i sin handelspraksis over for forbrugerne udvise god erhvervsskik."

⁹ Lov nr. 426 af 3. maj 2017 om markedsføring

Bilag 1.2



TELEOMRÅDET – TELESELSKABERNES BEHANDLING AF KLAGER OVER INDHOLDSTAKSEREDE TJENESTER
mv

Teleområdet – teleselskabernes behandling af klager over indholdstakserede tjenester mv.

Tilsagnets paragrafhenvvisninger er opdateret i overensstemmelse med den nye markedsføringslov (lov nr. 426 af 3. maj 2017) og den nye lov om betalinger (lov nr. 652 af 8. juni 2017)

Forbrugerombudsmanden

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby
Tlf.: +45 41 71 51 51
E-mail: forbrugerombudsmanden@kfst.dk

Udarbejdet af Forbrugerombudsmanden

Indhold

TDC, Telenor, Telia og "3" har ved tilsagn bl.a. forpligtet sig til at behandle klager over indholdstakserede tjenester og tilbageføre beløb, der er opkrævet med urette.

Tilsagn over for Forbrugerombudsmanden

(NB: Teleselskaberne har valgt ikke at forny tilsagnets punkt 1a - 1d. Dog vil operatørerne indtil videre opretholde den nævnte forbrugsbegrænsning i 1a - 1d. Forbrugerombudsmanden har bedt om at blive underrettet, hvis teleselskaberne ændrer deres praksis.)

På baggrund af følgende betragtninger:

Mobiltelefonen anvendes i stigende omfang af forbrugere som betalingsinstrument for bestilling af indholdstakserede tjenester.

Når man som forbruger bestiller/køber en indholdstakseret tjeneste, benytter man sig af en 4-cifret kode, der kaldes et applikationsnummer. Teleselskaberne har udviklet et system, der gør det muligt for et teleselskab at indgå aftale med en tjenesteudbyder om brug af retten til disse applikationsnumre. En sådan brugsret kan videreoverdrages gennem flere led til underliggende tjenesteudbydere uden forudgående kontrol fra teleselskabets side.

Når forbrugeren har bestilt en indholdstakseret tjeneste hos en tjenesteudbyder, opkræves beløbet for bestillingen på kundens telefonregning af forbrugers teleselskab. Teleselskabet modtager provision af de beløb, der opkræves for deres kunders bestilling af indholdstakserede tjenester.

Set i lyset af at det er teleselskaberne, der har udviklet og skabt rammerne for dette system, at de modtager provision af beløbene, og at de i sidste ende opkræver beløbene på forbrugers telefonregning, har teleselskaberne ansvaret for, at systemet er indrettet på betryggende og forsvarlig vis, så der fx ikke opkræves uretmæssige beløb på telefonregningen.

Forbrugerombudsmanden har på baggrund af en række klager, hvor forældre fx er blevet opkrævet store beløb for deres børns bestilling af indholdstakserede tjenester, eller hvor der løbende er opkrævet større beløb for abonnementslignende aftaler, uden at der foreligger et klart aftalegrundlag, indledt forhandlinger med telebranchen med henblik på at finde en tilfredsstillende løsning på problemerne.

Forbrugerombudsmanden ønsker at sikre, at der ikke uretmæssigt opkræves beløb på kundernes telefonregninger, og at forældre, der tegner et mobilabonnement, som deres mindreårige børn gør brug af, ydes en beskyttelse mod uforvarende at komme til at hæfte for store beløb.

Afgiver teleselskabet i medfør af markedsføringslovens § 23 [nu § 28] tilsagn over for Forbrugerombudsmanden om fremover:

1.

INDHOLD

(NB: Teleselskaberne har valgt ikke at forny tilsagnets punkt 1a - 1d. Dog vil operatørerne indtil videre opretholde den nævnte forbrugsbegrænsning i 1a - 1d. Forbrugerombudsmanden har bedt om at blive underrettet, hvis teleselskaberne ændrer deres praksis.)

At indføre vilkår i abonnementsaftaler med forbrugere om en obligatorisk forbrugskontrolordning for tillægstakserede mobile indholds- og betalingstjenester via sms, mms eller lignende (herefter "indholdstakserede tjenester") for teleselskabets nuværende og kommende abonnenter (herefter "kunderne"), der som minimum lever op til følgende krav:

- a) Forbrugskontrolordningen skal overholde beløbsgrænserne i enten litra i eller i litra ii:
 - i. Ordningen skal indeholde fastsatte beløbsgrænser, der maksimalt lyder på 2.500 kr. pr. måned, 1.500 kr. pr. uge og 750 kr. pr. døgn. Beløbsgrænserne overskrides, når det samlede forbrug pr. måned, pr. uge eller pr. døgn overskrider de nævnte beløb.
 - ii. Ordningen skal indeholde fastsatte beløbsgrænser, der maksimalt lyder på 2.500 kr. for en periode på 30 dage, 1.500 kr. for en periode på 7 dage og 750 kr. pr. døgn. Beløbsgrænserne overskrides, når det samlede forbrug i de foregående 30 dage henholdsvis 7 dage eller pr. døgn overstiger beløbene.
- b) Hvis en beløbsgrænse i pkt. 1 a overskrides, skal teleselskabet spærre for muligheden for at bestille indholdstakserede tjenester med meddelelse herom til kunden. Spærringen ophører automatisk ved udgangen af de i pkt. 1, a), lit-ra i, nævnte perioder og det i pkt. 1, a), litra ii, nævnte døgn. Ved valg af forbrugskontrolordningen efter pkt. 1, a), litra ii), vil der være mulighed for at bestille indholdstakserede tjenester på ny, i det omfang forbruget i de forudgående 30 dage, henholdsvis 7 dage ligger under beløbsgrænserne. Teleselskabet hæfter for forbrug udover beløbsgrænsen, hvis der ikke er sket spærring.
- c) Teleselskabet må ikke spærre for muligheden for at telefonere eller skrive almindelige tekstbeskeder (sms, mms eller lignende).
- d) Når kundens forbrug af overtakserede tjenester for en måned overskrider 250 kr., skal teleselskabet meddele kunden dette pr. sms.
- e) Kunden skal med teleselskabets accept kunne ophæve beløbsgrænserne nævnt under pkt. a og c, og genåbne for muligheden for at bestille indholdstakserede tjenester, når adgangen hertil spærres. Teleselskabet skal sikre sig, at anmodningen hidrører fra kunden.
- f) Hvis kunden gør gældende, at spærringen ikke er ophævet, ændret eller genåbnet af kunden selv, hæfter teleselskabet for forbrug af indholdstakserede tjenester, der ligger efter ophævelsen mv., og som overstiger de under pkt. a nævnte beløbsgrænser, medmindre teleselskabet kan godtgøre, at anmodningen om ophævelse mv. er afgivet af kunden - fx ved at fremlægge en skriftlig samtykkeerklæring fra denne. Teleselskabet hæfter dog ikke for forbrug, der har fundet sted efter, at kunden har modtaget en ordrebekræftelse, hvoraf det fremgår, at spærringen er blevet ophævet, ændret eller genåbnet.
- g) Teleselskabet forpligter sig til af egen drift at undersøge, om det lov- og aftalemæssige grundlag for opkrævningen af indholdstakserede tjenester hos de enkelte indholdsudbydere er i orden, når selskabet ved sin administration, kontrol, test m.v. samt selskabets såvel mundtlige som skriftlige klagebehandling af indholdstakserede tjenester bliver opmærksom på forhold, hvor der er en særlig mistanke om, at dette

1.10.10

ikke er tilfældet. Må opkrævningen anses for uretmæssig, forpligter teleselskabet sig til at kreditere det opkrævede beløb eller, hvis der allerede er sket betaling, at tilbagebetale beløbet. Herudover forpligter teleselskabet sig til at sanktionere en eventuel overtrædelse af Rammeaftalen efter Rammeaftalens punkt 5.

- h) Ordningen skal være omkostningsfri for teleselskabets kunder.
- i) Ordningen skal være implementeret af teleselskabet senest den 1. september 2010.

2.

At give kunden mulighed for på anmodning, nemt og omkostningsfrit at få oplysninger om de fakturerede indholdstakserede tjenester. Teleselskabet skal som minimum oplyse følgende:

- a) Navnet på indholdsudbyderen, hvorfra den indholdstakserede tjeneste er bestilt,
- b) beløbet pr enkelt transaktion samt
- c) dato og tidspunkt (klokkeslæt) for bestillingen.

3.

Inden den 1. januar 2011 ved fakturering eller på anden måde, at give kunden en nem og omkostningsfri adgang til oplysninger om inden for hvilke af de 13 nedenfor nævnte tjenestekategorier, de fakturerede tjenester hører.

1. Ringetoner, baggrundsbilleder m.v.
2. Videoklip og tv
3. Erotik og voksenindhold
4. Musik sange og albums
5. Lydbøger og podcasts
6. Mobil spil
7. Chat og dating
8. Afstemning og konkurrencer
9. Mobil betaling
10. Nyheder og information
11. Donationer
12. Telemetri og service sms
13. Diverse

Kan teleselskabet specificere oplysningerne på et højere detaljeringsniveau, bør dette tilstræbes frem for ovennævnte kategorisering.

4.

At behandle alle klager fra kunder vedrørende bestilling af og betaling for indholdstakserede tjenester, medmindre klagen omhandler det forhold, at tjenesten er behæftet med en mangel. I disse tilfælde vil teleselskabet kunne henvise klageren til indholdsudbyderen af tjenesten.

5.

Hvis kunden anmoder herom at kreditere opkrævede beløb - eller tilbagebetale beløbet, hvis der allerede er sket betaling for indholdstakserede tjenester i følgende tilfælde:

- a) Kunden har udøvet sin lovbestemte fortrydelsesret i overensstemmelse med reglerne i forbrugeraftaleloven.

INDHOLD

- b) Det må antages, at der ikke foreligger tilstrækkelig aftaleretlig hjemmel til at opkræve det pågældende beløb, idet indholdsudbyderen fx ikke i sit markedsføringsmateriale har gjort det tilstrækkeligt klart for kunden, at der indgås en aftale om modtagelse af en ydelse mod betaling og størrelsen heraf.
- c) En mindreårig har handlet åbenlyst uden for sin bemyndigelse, således at der ikke foreligger en gyldig aftale med indholdsudbyderen - fx hvor der er aftaget en tjeneste, der klart retter sig mod børn og unge, eller en tjeneste som i lyset af dens karakter må forventes i overvejende grad at blive benyttet af børn og unge, og hvor vederlaget for brugen af tjenesten overstiger, hvad børn og unge må forventes at kunne råde over til brug for en sådan tjeneste.

I øvrigt skal teleselskaberne kreditere kunderne, hvor det følger af lovgivningen. Eksempelvis indeholder betalingstjenesteloven [nu: lov om betalinger] regler om, at teleselskabet skal kreditere en kunde i følgende tilfælde:

- 1) Kunden har ikke bestilt den pågældende tjeneste (uautoriseret betalingstransaktion). (§ 61) [nu: § 99]
- 2) Kunden har bestilt tjenesten, men er blevet opkrævet et højere beløb, end det oplyste (§ 74, stk. 1, nr. 1) [nu: § 112, stk. 1, nr. 1]
- 3) Tjenesten er slet ikke blevet leveret (§ 74, stk. 1, nr. 2) [nu: § 112, stk. 1, nr. 2]
- 4) En mindreårig har handlet åbenlyst uden for sin bemyndigelse, uden at forholdet er omfattet af pkt. c ovenfor, i en sådan størrelsesorden, at det må antages, at der foreligger misbrug i betalingstjenestelovens forstand, hvorved der gælder særlige ansvarsregler, jf. lovens §§ 62 og 63 [nu: §§ 100 og 97].

Teleudbyderen kan begære tilsagnet genforhandlet, hvis forudsætningerne for de under pkt. 1 a nævnte beløbsgrænser ændres i ikke uvæsentlig grad. Tilsagnets pkt. 1 a til 1 d udløber uden fornyet forhandling den 1. maj 2011.

Tilsidesættes dette tilsagn, kan Forbrugerombudsmanden meddele de nødvendige påbud for at sikre tilsagnets overholdelse, jf. markedsføringslovens § 23, stk. 2 [nu: § 28, stk. 2]. Tilsidesættelse af påbud meddelt af Forbrugerombudsmanden i medfør af § 23, stk. 2 [nu: § 28, stk. 2], kan straffes med bøde, jf. markedsføringslovens § 30, stk. 1 [nu: § 37, stk. 1].