

ÅRSBERETNING

2023



TELE

ANKENÆVNET

godkendt
forbrugerklagenævn

Indholdsfortegnelse

1. Teleankenævnet i 2023 – formandens beretning	4
1.1 Antal modtagne sager og sagsbehandlingstid.....	5
1.2. Nye betegnelser for tjenestetyper	5
2. Beretning vedrørende udvalgte emner fra 2023	6
2.1 Klagebehandling og -vejledning	7
2.2 Selvbetjening, Mit ID, vanskeligheder ved opsigelse og betaling af mindre beløb ...	9
2.3 Ansvarsfordeling i aftaler med forbrugere - selvstændigt virkende 3. mænd.....	11
2.4 Nettermineringspunkt – fiberafslutningspunkt.....	12
2.5 Udskudt levering, fortrydelsesret og bindingsperioder	13
2.6 Satellitforbrug – varslings.....	15
2.7 Diskrimination på baggrund af bopæl – slutbrugerbekendtgørelsens § 5 – objektive grunde.....	16
2.8 Annullation af fortrydelse – ny aftale eller genoplivning af tidligere aftale?.....	17
3. Årsrapport og oplysningskrav, jf. vedtægternes § 32	19
3.1 Telefoniske henvendelser, jf. vedtægternes § 9.....	20
3.2 Høringer	20
4. Teleankenævnet i tal 2023	21
4.1 Samlet antal modtagne og behandlede sager, jf. § 32, stk. 1, nr. 1	21
4.2 Overholdelse af 90 dages-fristen, jf. vedtægternes § 20, stk. 1 (forbrugerklagelovens § 18).....	21
4.3 Overholdelse af fristen for afvisning af klager inden 3 uger, jf. vedtægternes § 6, stk. 2 (forbrugerklagelovens § 17).....	22
4.4 Brutto-sagsbehandlingstider i 2023, jf. § 32, stk. 1, nr. 3.....	23
4.5 Brutto-sagsbehandlingstid i måneder i 2023, jf. § 32, stk. 1, nr. 3.....	23
5. Afsluttede sager	24
5.1 Afsluttede sager fordelt på afgørelsestype, jf. § 32, stk. 1, nr. 6.....	24
5.2 Procentvis andel af sager, der afsluttes inden forelæggelse for nævnet	25
5.3 Afviste klager, jf. § 32, stk. 1, nr. 5.....	25
6. Afsluttede nævnssager sager, jf. fig. 5.1. fordelt på tjenestetype og klagetema	26
6.1 Fordeling på tjenestetyper, jf. § 32, stk. 1, nr. 1	27
6.2 Fordeling på klagetema blandt samtlige afsluttede sager, jf. § 32, stk. 1, nr. 1....	28
6.3 Mobil-sager fordelt på klagetema, jf. § 32, stk. 1, nr. 1.....	29
6.4 Internet-sager fordelt på klagetema, jf. § 32, stk. 1, nr. 1.....	30
6.5 Sager vedr. flere tjenester fordelt på klagetema, jf. § 32, stk. 1, nr. 1	30
6.6 TV-sager fordelt på klagetema, jf. § 32, stk. 1, nr. 1	31

6.7 IP-telefoni-sager fordelt på klagetema, jf. § 32, stk. 1, nr. 1.....	32
6.8 Fibernet-sager fordelt på klagetema, jf. § 32, stk. 1, nr. 1.....	32
6.9 Fastnet-sager fordelt på klagetema, jf. § 32, stk. 1, nr. 1.....	32
7. Afsluttede sager fordelt på teleudbydere.....	33
7.1 Teleudbydernes andel i sager vedr. mobil.....	34
7.2 Teleudbydernes andel i sager vedr. internet	35
7.3 Teleudbydernes andel i sager vedr. flere tjenester.....	36
7.4 Teleudbydernes andel i sager vedr. TV.....	37
7.5 Teleudbydernes andel i sager vedr. IP-telefoni	37
7.6 Teleudbydernes andel i sager vedr. fibernet.....	38
7.7 Teleudbydernes andel i sager vedr. fastnet.....	38
7.8 Afsluttede og indkomne sager fordelt på teleudbydere	39
7.9 Procentvis fordeling af afsluttede sager pr. teleselskab.....	40
7.10 Andelen blandt selskabets sager, hvor klager har trukket sagen tilbage	42
7.11 Klagevejledning	44

1. Teleankenævnet i 2023 – formandens beretning

I juli 2023 fyldte Teleankenævnet 20 år. I 2003 udgjorde klager over fastnet som tjenestetype cirka 30 procent af det samlede antal klager. Nu er fastnettet på vej til at blive udfaset. 3G, 4G og nu 5G-netværk er kommet til i takt med eksplosionen i brug af mobildata. Installationer hos forbrugere forældes og skal udskiftes eller opdateres. Forbrugere får mere udstyr i hjemmet, der skal være online på samme tid, og mange services er ikke egnede til at blive brugt "med ledning", idet den frihed, der er forbundet med at være mobil, er blevet normen.

I det hele er samfundet i sidste 20 år blevet vidtstrakt digitaliseret. Mobiltelefonen har udviklet sig fra blot at være en telefon til en lille computer, der kan tilbyde et væld af services gennem apps. Væsentlige tjenester, som f.eks. MitID eller selvbetjeningsløsninger hos bl.a. teleudbydere og pengeinstitutter kan anvendes på mobiltelefonen.

Afgørelserne i Teleankenævnet afspejler udviklingen gennem årene, og meget væsentlige afgørelser har i de sidste 20 år sat retningen for specifikke problemer, der på det givne tidspunkt var aktuelle. Download, WAP/opsætning af e-mailklient, mobildata på 3G, "Guldnumre", Lejetelefoner, Fast forvalg, Hængende opkald, PBS-gebyrer, "For altid", NemID-misbrug, EU-roaming, bopæl i udlandet og diskrimination samt indholdstakseret forbrug er blot et lille udvalg af emner, som har været på dagsordenen i nævnet, men som måske for visses vedkommende er gået i glemmebogen i dag.

Antallet af modtagne sager er igennem årene gået op og ned. I de seneste år er antallet af modtagne sager noget lavere end sammenlignet med foregående år.

I forbindelse med tilbageblikket i anledning af Teleankenævnets 20-års fødselsdag er det værd at fremhæve, at ordningen med et godkendt privatoprettet brancheankenævn på teleområdet medfører en ikke ubetydelig indflydelse på branchens egne forhold, idet afgørelseskompetence, der tidligere lå hos myndighederne, nu er henlagt til Teleankenævnet. Hertil kommer, at før i tiden lå kompetencen til at udpege nævnsmedlemmer bl.a. hos ministeren for videnskab, teknologi og udvikling. I dag udpeges nævnsmedlemmer af Forbrugerrådet Tænk og de tilsluttede teleudbydere.

Når det antal sager, der skal prøves i nævnet, er lavt, er mulighederne for indflydelse imidlertid mindre. Se i øvrigt "Det danske forbrugerklagesystem Årspublikation 2022-2023" udarbejdet af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, Forbruger Europa og Nævnenes Hus, der udkom for første gang i 2023¹.

¹ <https://forbrugereuropa.dk/media/4jtlgls2/det-danske-forbrugerklagesystem-aarspublikation-2022-2023.pdf>

1.1 Antal modtagne sager og sagsbehandlingstid

Præmissen om et lavere antal indkomne sager var en forudsætning for planlægningen af nævnets aktiviteter og ressourcer ved indgangen til 2023.

Ved årets begyndelse blev 59² sager overført fra tidligere år. I årets løb modtog nævnet 296 sager³, hvilket er en stigning i på cirka 23 pct. i forhold til året før. Dette har ligeledes medført en tilsvarende stigning i antallet af overførte sager, idet der blev overført 116 sager fra 2023 til 2024.

Den *gennemsnitlige* sagsbehandlingstid, fra en sag oprettes ved første henvendelse, til den afsluttes, var i 2023 75 dage (ca. 2,5 måned)⁴. 79 pct. blev afsluttet inden for 6 måneder. Det må dog bemærkes, at sagsbehandlingstiden for *nævnssager* i gennemsnit var på 242 dage i 2023 (ca. 8 måneder). Den ovenfor nævnte stigning i antallet af modtagne sager har medvirket til, at sagsbehandlingstiden for nævnssager i øjeblikket desværre udvikler sig i en uønsket retning. Det er naturligvis et forhold, der i 2024 vil blive fulgt nøje. Generelt må det anses for et af de afgørende momenter for oplevelsen af en bl.a. rimelig og retfærdig proces, at parterne får en løsning på deres tvist inden for rimelig tid. Derfor er det vigtigt, at sekretariatet har rådighed over de fornødne ressourcer til at kunne opfylde parternes forventninger på dette område. Se pkt. 4.4.

Fra parterne har modtaget underretning om, at en klagesag er fuldt oplyst med alle nødvendige oplysninger, dvs. klar til berømmelse, jf. 90-dagesreglen i vedtægterne § 20, stk. 1, og forbrugerklagelovens §§ 17 og 18, og til nævnet har truffet afgørelse i sagen, er der i 2023 i gennemsnit gået 18 dage⁵.

1.2. Nye betegnelser for tjenestetyper

Ved oprettelsen af Teleankenævnet i 2003 blev "journalplanen", d.v.s. kategorisering af sagskategorier og -typer med henblik på journalisering, stort set overtaget fra det tidligere Telebrugernævn under det daværende Ministerium for Videnskab, Teknologi og Udvikling.

Teleankenævnet har i 2023 i samarbejde med Styrelsen for Dataforsyning og Infrastruktur foretaget en mindre justering og modernisering af beteg-

² 102 i 2022

³ 244 i 2022

⁴ 121 dage 2022

⁵ 17 dage i 2022

nelsen af de sagstyper og -kategorier, der ligger til grund for nævnets registrering af sager fordelt på tjenestetyper. Målet er, at der i højere grad sker en parallelisering af kategorisering af tjenestetyper i nævnet og hos myndighederne.

Den nye og den tidligere kategorisering fremgår nedenfor:

<i>Tidligere kategorier:</i>	<i>Nye kategorier:</i>
Fastnet	Fastnettelefoni
Fibernet	Fibernet – tilslutning mv.
IP-telefoni	IP-telefoni
TV	-
Flere tjenester	Flere tjenester
Internet	Internet med fast installation
Mobil	Mobiltelefoni
Mobilt bredbånd	Mobilt internet (mobilt bredbånd)
Andet	Andet (f.eks. TV)

Det bemærkes, at den nye kategorisering, af hensyn til kontinuiteten først er taget i brug for kalenderåret 2024. Det bemærkes ligeledes, at kategorisering altid i et vist omfang vil bero på, hvad der oplyses i klageskemaet, ligesom selve tjenestetypen (mobil, internet med fast installation, fastnet osv.) langt fra altid er selve tvistens omdrejningspunkt.

2. Beretning vedrørende udvalgte emner fra 2023

Teleankenævnet har i henhold til vedtægternes § 32 pligt til at identificere systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende, herunder af hensyn til forebyggelse gennem anbefalinger til, hvordan sådanne problemer kan undgås eller løses.

De sager, der afgøres i Teleankenævnet, er ofte meget konkrete både for så vidt angår faktum og den efterfølgende begrundelse.

De sager, der i den følgende omtales fra nævnets virksomhed i 2023, er udvalgt, idet de illustrerer 3 typer af omstændigheder, der muligvis mere systematisk fører til tvister.

Oplysning og kommunikation:

Twister opstår som følge af oplysninger/manglende oplysninger i f.eks. markedsføring, på hjemmesider eller under parternes dialog, der er blevet

givet forud for en aftales indgåelse, under aftalens løbetid eller i forbindelse med ophør af aftalen. Der opstår ofte tvister som følge af f.eks. oplevet uoverensstemmelse eller urimelighed (Pkt. 2.2. Klagebehandling eller -vejledning, pkt. 2.3. Selvbetjening, Mit ID og vanskeligheder ved opsigelse og betaling af mindre beløb, pkt. 2.5. Nettermineringspunkt – fiberafslutningspunkt, pkt. 2.7. Satellitforbrug – varsling og pkt. 2.9. Annullation af fortrydelse – ny aftale eller genoplivning af tidligere aftale?).

Komplicerede produkter:

Tvister opstår, fordi forbrugeren ikke har tilstrækkelig indsigt i den bagvedliggende teknologi eller leveringsforhold, hvorved der er risiko for misforståelse eller risiko for, at forbrugeren ikke kan gennemskue egen retstilling (pkt. 2.4 Ansvarsfordeling i aftaler med forbrugere - selvstændigt virkende 3. mænd, pkt. 2.5. Nettermineringspunkt – fiberafslutningspunkt og pkt. 2.6. Udskudt levering, fortrydelsesret og bindingsperioder).

Forventningskløft:

Tvister opstår om følge af skuffelse i forhold til forventninger til produkternes funktioner/services (Pkt. 2.2. Klagebehandling eller vejledning, pkt. 2.3. Selvbetjening, Mit ID og vanskeligheder ved opsigelse og betaling af mindre beløb, pkt. 2.5. Nettermineringspunkt – fiberafslutningspunkt, pkt. 2.7. Satellitforbrug – varsling og pkt. 2.8. Diskrimination på baggrund af bopæl – slutbrugerbekendtgørelsens § 5 – objektive grunde).

De nævnte bagvedliggende forhold 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.

Det fremgår af vedtægternes § 35, at enhver ved henvendelse til ankenævnets sekretariat kan forlange at blive gjort bekendt med ankenævnets afgørelser. Ankenævnet kan i forbindelse med sagens afgørelse bestemme, at navnene på de erhvervsdrivende skal tilbageholdes, hvis særlige forhold taler herfor.

Teleankenævnet har imidlertid fast praksis for, at det alene er principielle afgørelser, der offentliggøres på hjemmesiden, idet mange afgørelser som nævnt ovenfor er meget konkret begrundede. Når der i det følgende anføres, at en afgørelse ikke er offentliggjort, betyder det således, at sagen ikke er at finde på nævnets hjemmeside.

2.1 Klagebehandling og -vejledning

Teleankenævnet har igennem længere tid registreret overholdelse af reglerne i slutbrugerbekendtgørelsens § 17 og forbrugerklagelovens §§ 4 og 5

vedrørende korrekt klagevejledning, når der træffes en bindende afgørelse over for en forbruger.

Det fremgår af forbrugerklagelovens § 4, at den erhvervsdrivende skal give forbrugerne information om det alternative tvistløsningsorgan, hvortil forbrugeren kan indbringe en tvist mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren. Informationen skal indeholde oplysninger om tvistløsningsorganets adresse og hjemmeside. Informationen skal være klar, forståelig og lettilgængelig på den erhvervsdrivendes hjemmeside, hvis en sådan findes, og, hvis det er relevant, i de generelle aftalevilkår.

Der er i de senere år sket en udbredt digitalisering og indførelse af selvbetjeningsløsninger til kunderne, hvilket også gælder muligheden for at indgive en klage til teleudbyderne. Dette sikrer, at kommunikationsvejen til klageafdelinger hos udbyderne ensartes, og at en sag hurtigt kommer det rigtige sted hen.

I forbindelse med den konkrete sagsbehandling er Teleankenævnet imidlertid i det seneste år stødt på udsagn fra forbrugere, der kunne tyde på, at ensretning og effektivisering af klageveje og klagebehandling måske utilsigtet kan give anledning til, at det opleves som vanskeligt at blive hørt og vanskeligt at sikre sig den nødvendige dokumentation til brug for en eventuelt videre klagebehandling.

Nedenfor er som illustration indsat en række anonymiserede udsagn om klageprocessen fra forbrugere i konkrete sager fra 2023.

"Det har gennem hele forløbet været vanskeligt dels at få kontakt til XX og dels at få dem til faktisk at lytte til det, jeg havde at sige. Først da jeg sender klagen til, dem, som jeg beder dem forholde sig skriftligt til, så jeg kan gå videre med sagen, bliver de interesseret i at kontakte mig. Det sker dog ikke skriftligt, som jeg har bedt om. I stedet ringer en medarbejder til mig 4-5 gange i løbet af en uge og vil absolut tale med mig for at gennemgå et regnestykke, som [indsat: jeg] ikke er enig i er rigtigt. Jeg siger hver gang, at jeg ikke længere ønsker at tale med [indsat: dem] men i stedet ønsker deres afgørelse på skrift. Det lover han hver gang men vender i stedet hver gang tilbage telefonisk med sit regnestykke, som ikke hænger sammen uanset, hvor mange gange, han forsøger. Dette begrunder jeg blandt andet med, at han inddrager penge, som de har trukket uretmæssigt og nægtet at betale tilbage samt at hele præmissen for regnestykket er helt forkert."

*"Da jeg ringede til X-udbyder, ønskede de ikke, at jeg sendte dem noget skriftligt.
A fra X-udbyder skrev den on-line og læste den efterfølgende op for mig over telefonen.
Den må dog kunne rekvireres hos X-udbyder ved oplysning af klagenummet YY."*

"For mit eget vedkommende undrer det mig, at X-udbyder ikke ønskede at modtage min klage på skrift, men selv ønskede at skrive den sammen med mig, som også beskrevet i anken. Når man så efterfølgende vil anke sagen

og så står og mangler den skriftlige klage, så giver det jo stof til eftertanke.....”

”Har klaget til X via deres klageformular (som jeg dermed ikke kan downloade da det er via en intern formular man udfylder online),..”

”Da det, som det vil fremgå af tidslinjen, har været umuligt at trænge igennem til de fleste medarbejdere, og der absolut ingenting er sket i sagen (måske lige undtaget den fejlagtige slutopgørelse og udbetaling for en periode, hvor jeg slet ikke var [...]kunde), har jeg flere gange skrevet mails i et forsøg på at trænge igennem.

Det eneste, der er sket i den sammenhæng, er, at jeg har modtaget en stribe autosvar med forskellige sagsnumre, hvor der står, at I har meget travlt. Derudover er der absolut ingenting sket. Ingen er vendt tilbage på noget tidspunkt.”

Det er en forudsætning for det klagesystem Teleankenævnet er en del af, at der træffes skriftlige afgørelser, som kan danne grundlag for en sag i ankeinstansen.

Mange udbydere har interne klageinstanser, som der henvises til, når der første gang træffes en afgørelse over for kunden. I den forbindelse henledes opmærksomheden her på slutbrugerbekendtgørelsen § 16, stk. 1, hvorefter en klage skal besvares og afgøres inden for 3 måneder, fra klagen indgives første gang. Den samlede klagebehandling kan derfor ikke udstrække sig over mere end 3 måneder.

Det er en forudsætning for klagebehandling i en ekstra intern klageinstans, at der udtrykkeligt klagevejledes til denne interne klagebehandling i den første afgørelse til forbrugeren, lige som der efterfølgende i afgørelsen skal klagevejledes udtrykkeligt til Teleankenævnet. Nævnet finder ikke, at et link, der skal åbnes for at få de korrekte oplysninger om klagemuligheder, kan anses for at være en korrekt klagevejledning.

Teleankenævnet har erfaring for, at der sker et mere generelt tilbageløb af praksis i Teleankenævnet til udbyderne, idet nævnet kan konstatere, at der i udbydernes afgørelser til forbrugere henvises direkte til praksis i Teleankenævnet, f.eks. i form af henvisning til konkrete afgørelser på hjemmesiden eller i form af henvisning til mere generel omtale af en problemstilling, f.eks. passivitet i tidligere årsberetninger, som begrundelse for en afgørelse.

2.2 Selvbetjening, Mit ID, vanskeligheder ved opsigelse og betaling af mindre beløb

Selvbetjeningsløsninger via MitID-adgang betyder fordele i mange sammenhæng, f.eks. for at imødegå, at abonnementer m.v. chikanøst ændres

eller opsiges af andre end den juridiske ejer, eller at oplysninger udleveres til uberettigede personer.

Teleankenævnet modtager imidlertid jævnligt henvendelser fra f.eks. pårørende til personer, der har demens, hvorfor personen som følge heraf ikke har eller kan finde ud af at bruge MitID. På samme måde modtager Teleankenævnet også henvendelser fra personer, der ikke har MitID, og som derfor er afskåret fra at benytte forskellige selvbetjeningsløsninger til opsigelse, betaling m.v. Kernen i en sådan sag er først og fremmest at få effektiviseret opsigelsen og betalt evt. slutregninger og i mindre grad at få truffet en afgørelse vedrørende vilkår og lovgivning om opsigelse. Dog er frustrationsniveauet ofte meget højt.

I en konkret sag (23-176 ikke offentliggjort) fik en pårørende ved sekretariatets mellemkomst opsagt et abonnement, der ikke havde været benyttet i flere år, og betalt et udestående på under 30 kr., der ellers var overdraget til inkasso, idet klagers pårørende, før sagen blev indgivet til Teleankenævnet, gentagne blev afvist ved henvendelse til den pågældende udbyder med henvisning til, at vedkommende ikke kunne fremvise en fuldmagt. Sagen blev imidlertid løst i mindelighed med sekretariatets mellemkomst, uden, at der var behov for at træffe en egentlig afgørelse.

I en anden tilsvarende sag (23-322 ikke offentliggjort) havde en klager gentagne gange forsøgt skriftligt og telefonisk at opsiges sit abonnement. Klager skrev bl.a. i klageskemaet i sin henvendelse til Teleankenævnet;

"Jeg har i mange år (før 2020) haft abonnementer hos XX. Men jeg har ikke kunne få MitID, hvilket medfølger meget besvær i forhold til at betjene mig i mange anliggender som har relation til det offentlige" og "Det skal være muligt for alle kunde at lukke deres kontoer med alle abonnementer, selv uden brug af MitID!"

Ved henvendelse til den pågældende udbyder fra sekretariatets side blev forskellige misforståelser ryddet af vejen. Abonnementet blev opsagt, den automatiske kortbetaling blev stoppet, og en inkassosag blev trukket tilbage.

I denne type sager benytter sekretariatet sig af i høj grad af vejledningspligten, jf. vedtægternes § 14 om vejledning af parterne om deres retsstilling i bestræbelser på, at abonnementer, der blot skal opsiges og lukkes, kan lukkes, uden at der skal træffes en egentlig afgørelse. For at opnå en hurtig og smidig løsning på tvister af denne type er det afgørende, at sekretariatet har en direkte kontakt til relevante medarbejdere hos den pågældende udbyder, f.eks. et nævnsmedlem. Det er naturligvis også en forudsætning, at begge parter ønsker, at sagen lukkes på denne måde.

2.3 Ansvarsfordeling i aftaler med forbrugere - selvstændigt virkende 3. mænd

Teleankenævnet har tidligere bemærket det som påfaldende, at indklagede teleudbydere i sager vedrørende levering og installation af f.eks. fiberforbindelser til forbrugere og til brug i private husholdninger afviser, at reklamation kan rettes til den indklagede virksomhed og henviser forbrugerne til at henvende sig direkte til underentreprenøren. Dette stemmer ikke med sædvanlig ansvarsfordeling i forhold til en forbruger.

I en konkret klagesag (22-224 ikke offentliggjort) var situationen den, at klager havde reklameret til indklagede vedrørende flere forskellige forhold i forbindelse med en aftale om installation af en fiberforbindelse og levering af et fiberabonnement. Klager ønskede blandt andet compensation for udgiften til reparation af et elkabel til udendørs belysning på klagers matrikel, idet dette var blevet ødelagt i forbindelse med nedlægning af fiberkablet.

Indklagede havde i forbindelse med klagers oprindelige reklamation henvist klager til at gøre krav gældende mod den entreprenør, der havde udført arbejdet for indklagede, idet indklagede gjorde gældende, at der var tale om en selvstændigt virkende 3. mand.

Indklagede gjorde videre i Teleankenævnet gældende, at klagen ikke vedrørte en teletjeneste, men omhandlede en graveskade, der var påført af den entreprenør, som havde udført arbejdet som selvstændigt virkende tredjemand, hvorfor sagen faldt uden for Teleankenævnets kompetence.

Hertil bemærkede nævnet, at det fremgår af § 2, stk. 1, i ankenævnets vedtægter, at nævnet kan behandle tvister mellem slutbrugere og udbydere af teletjenester vedrørende teletjenester, og at en klage i henhold til ankenævnets vedtægternes § 2, stk. 3 kan angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne.

I afgørelsen lagde nævnet vægt på, at der var indgået en aftale mellem klager og indklagede om etablering og levering af en teletjeneste på klagers adresse, at klager indgik i et abonnementsforhold med indklagede, og at indklagede i relation til klagen var teleudbyder i forhold til klager som slutbruger.

Nævnet lagde videre vægt på, at der var tale om skader på et kabel på klagers ejendom, som var opstået i forbindelse med indklagedes opfyldelse af aftalen med klager om nedlægning af et fiberkabel, der skulle forsyne klagers ejendom. Hertil kom, at klager ikke havde noget aftaleforhold med indklagedes entreprenør.

Det var af disse grunde nævnets opfattelse, at nævnet i henhold til § 2, stk. 1, i ankenævnets vedtægter havde kompetence til behandling af den omhandlede tvist.

For så vidt angår selve det fremsatte krav, fremgik det af sagen, at forbrugeren inden udførelse af installationen, ikke selv havde kendskab til placeringen af det skadede elkabel, idet det var gravet ned, før vedkommende overtog ejendommen.

Forbrugeren gjorde imidlertid gældende, at det ikke tydeligt fremgik af etableringsaftalen, at det var forbrugers eget ansvar at oplyse, hvorvidt der på grunden var nævneværdig infrastruktur, f.eks. elkabler, samt at klager selv ville hæfte for eventuel overgravning af elkabler.

Nævnet bemærkede bl.a., at det ikke var synligt for indklagedes entreprenør, at elkablet til udendørs belysning lå under jorden, og at indklagede ikke havde haft andre muligheder for at få kendskab til et eksisterende elkabel til udendørs belysning på matriklen end at få oplysninger herom fra klager.

Det var herefter nævnets opfattelse, at klager var nærmest til at kende til installationer på sin adresse, herunder placeringen af elkablet, hvorfor klager ikke havde noget krav mod indklagede vedrørende dette klagepunkt.

2.4 Nettermineringspunkt – fiberafslutningspunkt

I en konkret sag (j.nr. 22-265 ikke offentliggjort) vedrørende levering af et bredbåndsabonnement skulle nævnet tage stilling til sondringen mellem nettermineringspunkt og det måske lidt mere ukendte infrastruktur-afslutningspunkt/KAP-stik.

Sagen vedrørte en opkrævning for et teknikerbesøg.

Situationen var den, at klager, der boede i en lejlighed, havde bestilt et abonnement hos den indklagede virksomhed. Det viste sig dog efterfølgende, at der ikke var forbindelse til klagers lejlighed.

I forbindelse med et teknikerbesøg blev det konstateret, at der var forbindelse frem til infrastrukturafslutningspunktet/KAP-stikket i kælderen på den ejendom, hvor klager boede, men at der sandsynligvis var et brud på forbindelsen før nettermineringspunktet i klagers lejlighed.

Da klager ikke ønskede udbedring af forbindelsen, havde indklagede opsagt kundeforholdet umiddelbart uden omkostninger for klager. Imidlertid fastholdt indklagede betaling for det teknikerbesøg, der havde fundet sted.

Klager gjorde gældende, at klager ikke skulle betale for et teknikerbesøg, idet der ikke var tale om fejl i klagers ansvarsområde, d.v.s efter nettermi-neringspunktet.

Indklagede fastholdt kravet om betaling for teknikerbesøget. Indklagede henviste til teknikerens oplysninger om, at der var internetforbindelse nede i kælderen ved KAP-stikket, men at der ikke var internetforbindelse til det "nye" stik oppe i klagers lejlighed.

Nævnet bemærkede, at aftalen om levering af en bredbåndsforbindelse forudsatte, at indklagede havde adgang til en brugbar installation på adressen, jf. indklagedes abonnementsvilkår. Nævnet fandt videre, at indklagede var berettiget til at opkræve, det påklagede teknikergebyr, idet indklagede havde godtgjort, at klager havde fået tilsendt en ordrebekræftelse ved bestilling af teknikerbesøget, hvor der var henvist til vilkårene for et teknikerbesøg, hvoraf det fremgik blandt andet, at teknikerbesøg var en selvstændig ydelse, som skulle betales af klager, såfremt det måtte vise sig, at teknikerbesøget var forårsaget af forhold, som indklagede ikke var ansvarlig for. Klager hæftede derfor for betaling af teknikerbesøget.

Situationen ville muligvis have stillet sig anderledes, hvis der havde været tale om levering til et hus.

2.5 Udskudt levering, fortrydelsesret og bindingsperioder

Ved levering, hvor det faktiske leveringstidspunkt er udskudt, som f.eks. ved levering af en bredbåndsforbindelse, der først kan installeres på et senere tidspunkt, kan der opstå tvister om, hvilken betydning det får f.eks. for en bindingsperiode, hvis der sker ændringer i aftalen, inden leveringen er begyndt. Det kan få betydning, at der går længere tid, fra aftalen indgås, til levering skal finde sted, hvor forholdene i mellemtiden kan ændre sig.

Dette viser følgende to afgørelser:

Klager oprettede i november 2022 et bredbåndsabonnement hos indklagede (j.nr. 23-1 offentliggjort). Det fremgik af ordrebekræftelsen, at forbindelsen først ville blive aktiveret i april 2023. Ifølge indklagede var udskydelsen af leveringsdatoen baseret på tilbagemeldinger fra indklagedes fiberleverandør. Herefter anmodede klager om at annullere aftalen i december 2022, idet vedkommende havde modtaget et bedre tilbud fra en anden udbyder. Klager fandt, at vedkommende var berettiget til at udtræde af den indgåede aftale uden betaling for bindingsperioden, idet fortrydelsesfristen efter klagers opfattelse først startede, når der blev leveret, og idet klager havde annulleret aftalen inden levering. Klager henviste til aftalevilkårene, hvorefter bindingsperioden først startede fra leveringsperiodens begyndelse.

Indklagede fastholdt, at fortrydelsesfristen var udløbet, og fastholdt kravet om betaling i hele bindingsperioden. Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

Fortrydelsesret i en situation som denne løber imidlertid fra aftalens indgåelse. Nævnet bemærkede derfor, at da klager ikke havde fremlagt dokumentation for kontakt til indklagede vedrørende fortrydelse af aftalen før henvendelsen i december 2022, var fortrydelsesretten udløbet. Derudover forelå der ikke andre forhold, der kunne føre til, at klager var berettiget til at opsigte aftalen med indklagede før bindingsperiodens ophør.

I en anden sag (22-255 offentliggjort) blev der i marts 2021 indgået aftale om oprettelse af et abonnement og levering af en fiberforbindelse på klagers adresse. Levering var dog først mulig i november 2022.

I maj 2022 varslede indklagede ændringer i det pågældende abonnement. Bl.a. ville prisen stige. Samtidigt blev det oplyst, at klager senest i september 2022 som følge heraf havde mulighed at udtræde af aftalen. Fiberforbindelsen blev herefter etableret i november 2022.

Da klager modtog en regning, konstaterede vedkommende, at prisen for abonnementet var højere end den pris, der var angivet i ordrebekræftelsen. Det var klagers opfattelse, at indklagede ikke kunne ændre i klagers abonnement, idet bindingsperioden og den oprindelige pris først skulle træde i kraft ved levering. Indklagede fastholdt, at klager var blevet varslet om ændringerne både i maj og igen i august 2022. Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

Nævnet bemærkede, at bindingsperioden på et abonnement træder i kraft ved levering, og at den derfor først trådte i kraft i november 2022. Sagen drejede sig herefter om, hvorvidt indklagede kunne ændre i abonnementsprisen, inden ikrafttrædelse af bindingsperioden i abonnementet.

Nævnet bemærkede, at indklagedes abonnementsvilkår gav adgang til den varslede ændring, ligesom det af sagen fremgik, at indklagede før ændringens ikrafttræden havde sendt individuelle meddelelser indeholdende varslings om ændring i indklagedes ydelse til klager. Det fremgik videre, at varslinger indeholdt oplysning om klagers adgang til at udtræde af aftalen inden ændringens ikrafttræden. Nævnet fandt dermed, at varslingen var gennemført i overensstemmelse med reglerne for korrekt varslings i slutbrugerbekendtgørelsens § 6. Klager fik på baggrund af ovenstående ikke medhold i klagen.

2.6 Satellitforbrug – varsling

Nævnet har i en konkret sag (j.nr. 23-28 ikke offentliggjort) truffet afgørelse om forbrug foretaget via satellit på Oslofærgen. Det særlige ved sagen var, at oplysninger om adgang til netværk på forbrugerens display kom til at spille en rolle.

Da klager blev opkrævet 2.725,63 kr. for forbrug foretaget via satellit, reklamerede vedkommende til indklagede. Det blev oplyst, at klager på den pågældende dag kl. 18.18 havde modtaget et opkald på sin mobiltelefon ombord på Oslofærgen, og at samtalen varede 31 minutter. Klager havde valgt at besvare opkaldet, da det på mobiltelefonens display fremgik, at den på det tidspunkt var koblet til indklagedes netværk.

Først kl. 19.18 modtog klager en SMS fra indklagede med oplysning om, at mobiltelefonen befandt sig på et maritimt net, der kostede 87,50 kr. i minuttet. Klager gjorde i sin klage gældende, at vedkommende på et tidligere tidspunkt burde have modtaget en informationsbesked fra indklagede om, at mobiltelefonen nu var skiftet over til det maritime net. Indklagede fastholdt opkrævningen. Sagen blev herefter indbragt for Teleankenævnet.

På nævnets forespørgsel oplyste indklagede, at det ikke var teknisk muligt at redegøre for, hvad der var årsagen til, at advarsels-SMS-beskedene først blev leveret kl. 19.18.

Nævnet fandt som udgangspunkt, at klager i henhold til nævnets praksis og i overensstemmelse med indklagedes vilkår hæftede for betaling af de ydelser, der leveres, dvs. alt registreret forbrug. Udgangspunktet kunne dog være fraveget ved lovbestemmelser, aftale eller lignende.

Nævnet delte sig herefter i et flertal og et mindretal.

Det var mindretallets opfattelse, at der ikke fandtes grund til at fravige udgangspunktet om klagers hæftelse for det påklagede forbrug, idet der var tale om reelt forbrug, som klager ikke havde anfægtet.

Det forhold, at klager på et tidligere tidspunkt burde have modtaget en informationsbesked fra indklagede om, at mobiltelefonen ikke længere var på indklagedes netværk, kunne ikke føre til et andet resultat, idet informationsbeskeden blev sendt til klager via et satellitnetværk, som indklagede, ikke havde indflydelse på. Da det opkrævede beløb desuden ikke var usædvanligt for forbrug via satellit, var der heller ikke grundlag for at tilsidesætte opkrævningen som urimelig.

Mindretallet fandt, at klager selv burde have været opmærksom på, at forbrug på en mobiltelefon ombord på et skib kunne indebære store omkostninger, hvorfor vedkommende burde have undersøgt dette nærmere.

Flertallet fandt ikke, at klager skulle hæfte for det påklagede forbrug. Flertallet lagde vægt på, at det ikke fremgik af indklagedes abonnementsvilkår, at forbrug via andre netværk, herunder maritimt netværk, kunne være forbundet med høje omkostninger. Det var ikke tilstrækkeligt, at information herom fremgik af indklagedes hjemmeside. Desuden fandt flertallet, at risikoen for, at informationsbeskeden kom sent frem til klager, måtte påhvile indklagede.

Klager fik derfor medhold.

2.7 Diskrimination på baggrund af bopæl – slutbrugerbekendtgørelsens § 5 – objektive grunde

Teleankenævnet har behandlet en sag (j.nr. 23-32 offentliggjort) vedrørende fortolkning af slutbrugerbekendtgørelsens § 5 om forbud mod diskrimination på baggrund af bl.a. bopæl og spørgsmålet om objektive grunde.

Bestemmelsen har følgende ordlyd:

”Udbydere af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester må ikke anvende forskellige krav eller generelle betingelser for slutbrugernes adgang til eller brug af net eller tjenester af grunde, der vedrører slutbrugernes nationalitet, bopælssted eller hovedforretningssted, medmindre en sådan forskellig behandling er objektivt begrundet.”

Klager, der havde bopæl uden for Danmark, anmodede om at få sin søns danske mobilabonnement overdraget til klager. Dette afslog indklagede imidlertid, idet der ikke forelå en dansk bopælsadresse, hvilket bl.a. vanskeliggør CPR-validering, kreditvurdering og inddrivelse af gæld. Indklagede henviste til, at det fremgik af indklagedes abonnementsvilkår, at en aftale med indklagede forudsatte, at kunden havde bopæl i Danmark.

Nævnet fandt, at indklagedes beslutning om ikke at oprette klager som kunde var sagligt begrundet som følge af de risici og udfordringer, der er forbundet med inddrivelse og eventuel retsforfølgning.

Nævnet lagde ved vurderingen vægt på, at Styrelsen for Dataforsyning og Infrastruktur i forbindelse med en konkret tilsynssag havde udtalt, at i tilfælde, hvor der er mulighed for at oparbejde en stor regning ved anvendelse af et mobilabonnement, må der anses at foreligge en objektiv og saglig begrundelse for at behandle en anmodning om oprettelse af et abonnement forskelligt ud fra, om slutbrugerne har en dansk CPR-adresse eller ikke.

Klager fik derfor ikke medhold.

Nævnet har endnu ikke taget stilling i sager vedrørende situationer, hvor der ikke er samme risiko i forbindelse oparbejdelse af et stort udestående. Nævnet har noteret, at styrelsen i "Vejledning til slutbrugerbekendtgørelsen" (Opdateret version, april 2022)⁶ anfører, at hvorvidt et krav fra udbydere om for eksempel NemID-validering er i strid med § 5, i sidste ende beror på Kommissionen og EU-domstolens fortolkning af teledirektivets artikel 99.

Nævnet modtog og besvarede i december 2023 en henvendelse fra Nordisk Ministerråd, der undersøger tilsvarende problemstillinger for borgere bosat i Norden.

2.8 Annullation af fortrydelse – ny aftale eller genoplivning af tidligere aftale?

Ved indgåelse af aftaler stilles der i lovgivningen en lang række oplysningskrav i forhold til aftalens vigtigste egenskaber jf. forbrugeraftalelovens § 8 og slutbrugerbekendtgørelsens § 4.

I forbindelse med ophør af en løbende aftale ved opsigelse eller fortrydelse sker det, at forbrugeren faktisk fortryder, at aftalen blev bragt til ophør, og så at sige "annullerer" sin opsigelse, ligesom den erhvervsdrivende kan have interesse i at vinde kunden tilbage ved et tilbud om bedre vilkår.

Hvis parterne i et sådant forløb efterfølgende er tilfredse med aftaleforholdet, giver en annullation af en meddelelse om, at aftalen skal bringes til ophør, ikke anledning til problemer.

Opstår der imidlertid usikkerhed om, hvad der efter en sådan annullation herefter skulle være gældende vilkår, kan der nemt opstå tvist.

I en konkret sag vedrørende flere tjenester (j.nr. 22-276 ikke offentliggjort) havde klager rettidigt fortrudt en aftale om en stor tv-pakke, hvilket indklagede bekræftede ved fremsendelse af en ordrebekræftelse. Efter 4 dage blev der i indklagedes kundelog vedrørende telefoniske henvendelser noteret følgende:

Kald (Kald): Ville gerne fortryde opsigelsen på tv – han er blevet oprettet igen på tv – Dialog om produkter – Dialog om produkter.

Samme dag sendte indklagede til klager en ordrebekræftelse på aftaleforholdet vedrørende tv-pakken med prisen for samme samt et dokument om "Info om TV".

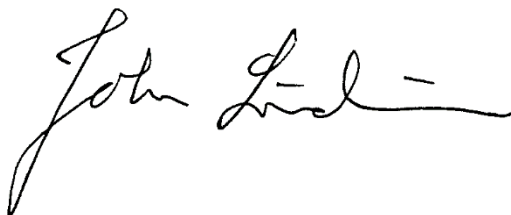
⁶ https://sdfi.dk/Media/637895971859750624/vejledning_til_slutbrugerbekendtgørelsen_apr_2022.pdf

Efter et par måneder opstod der tvist mellem parterne, idet klager bestred, at han havde indgået en ny aftale om en tv-pakke. Klager henviste til den oprindelige ordrebekræftelse vedrørende fortrydelse.

Nævnet fandt, at aftaleforholdet om levering af en tv-pakke var ophørt ved benyttelse af fortrydelsesretten, og at indklagede efter omstændighederne i sagen ikke kunne godtgøre, at der efterfølgende blev indgået en ny aftale om annullation af den første fortrydelse.

Nævnet lagde vægt på, at den efterfølgende ordrebekræftelse om annullation af fortrydelsen ikke var tilstrækkelig klar og tydelig, idet den ikke indeholdt oplysninger om, at der var tale om en genoprettelse af et abonnement, der allerede var bragt til ophør ved fortrydelse. Ordrebekræftelse nummer to havde haft helt samme ordlyd som ordrebekræftelse nummer et, bortset fra datoen, hvilket medvirkede til at gøre det uklart for klager, hvad ordrebekræftelse nummer to angik. Klager fik derfor medhold.

25. april 2024



John Lundum
Formand

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:

2.3 Selvbetjening, Mit ID og vanskeligheder ved opsigelse og betaling af mindre beløb

2.4 Ansvarsfordeling i aftaler med forbrugere - selvstændigt virkende 3. mænd

2.9 Annullation af fortrydelse – ny aftale eller genoplivning af tidligere aftale

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 2023 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 i EU på teleområdet. Der har i 2023 ikke været afholdt møder.

3.1 Telefoniske henvendelser, jf. vedtægternes § 9

I 2023 har sekretariatet besvaret 296 telefoniske henvendelser.⁷

3.2 Høringer

Sekretariatet har behandlet 9 høringshenvendelse fra offentlige myndigheder i 2023.⁸

⁷ 293 i 2022

⁸ 7 i 2022

4. Teleankenævnet i tal 2023

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

	2023	2022
Indkomne klager	296	244
Overført fra tidligere år	59	102
I alt til behandling	355	346
<i>Afsluttede klager</i>		
Afsluttet i sekretariatet (ekskl. forlig)	153	127
Forlig/sekretariatet	25	34
Afvist af formanden*	3	6
Afgjort i ankenævnet	56	112
Afvist af ankenævnet	2	8
Sager overført til nyt år	116	59

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

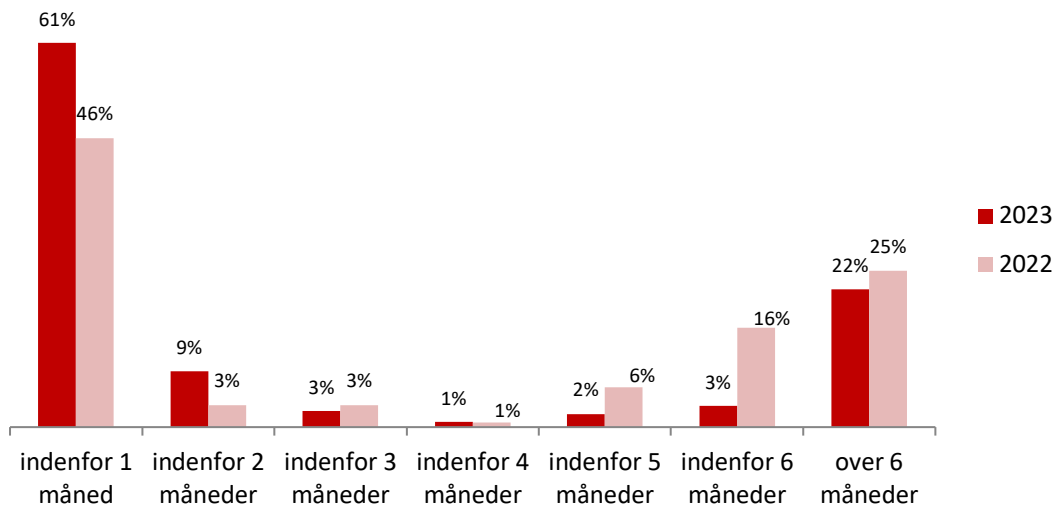
4.2 Overholdelse af 90 dages-fristen, jf. vedtægternes § 20, stk. 1 (forbrugerklagelovens § 18)

Fra sagen er fuldt oplyst, og fristen for at træffe afgørelse (90 dage) løber, er der i 2023 i gennemsnit for samtlige sager gået 18 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)

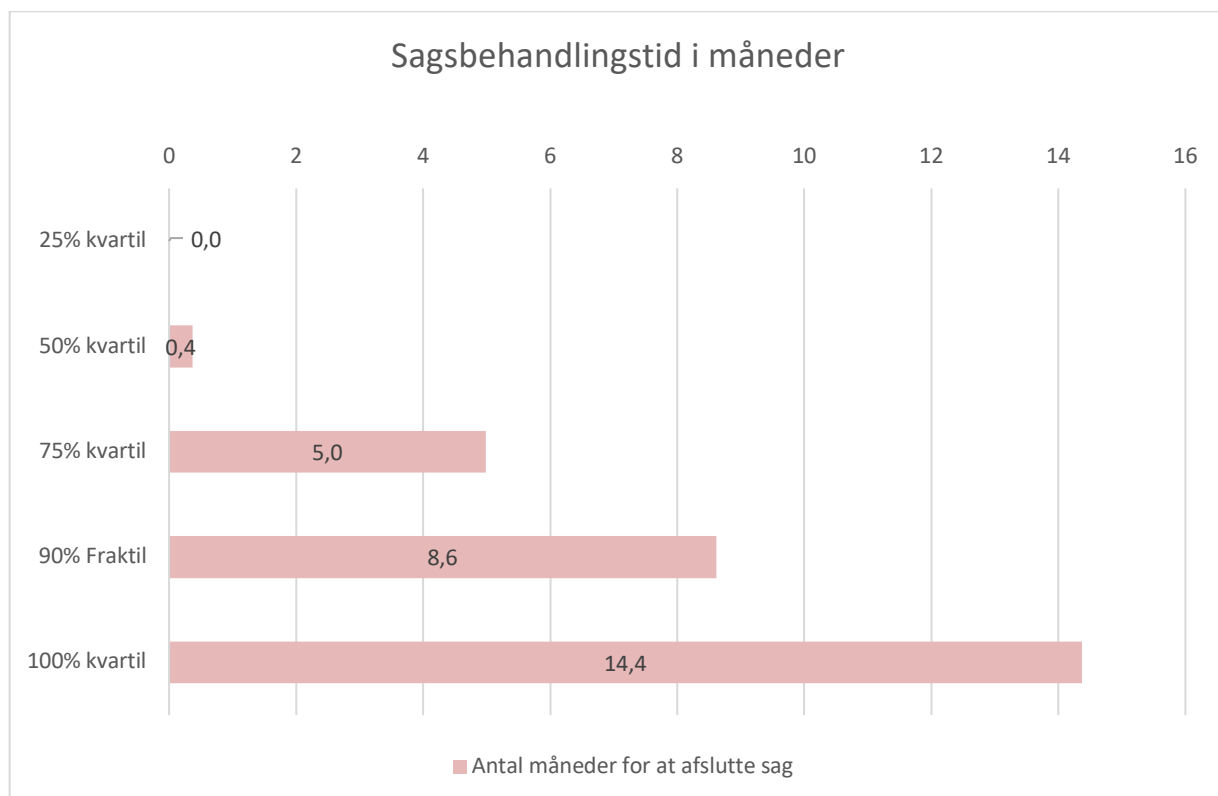
Samtlige klager, der er afvist fra behandling som værende åbenbart uden for nævnets kompetence, er afvist inden 3 uger fra modtagelsen. Der har i 2023 ikke været klager, der er blevet afvist under henvisning til vedtægternes § 6, stk. 2.

4.4 Brutto-sagsbehandlingstider i 2023, jf. § 32, stk. 1, nr. 3



Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle afsluttede sager er 75 dage (ca. 1,5 måneder). I 2022 var sagsbehandlingstiden 121 dage.

4.5 Brutto-sagsbehandlingstid i måneder i 2023, jf. § 32, stk. 1, nr. 3



5. Afsluttede sager

5.1 Afsluttede sager fordelt på afgørelsestype, jf. § 32, stk. 1, nr. 6⁹

	2023	Pro-cent	2022	Pro-cent
På nævnsmøde - klager ikke medhold ¹⁰	45	18,6	89	31,0
Forlig - sekretariatet ¹¹	25	10,5	34	11,8
Afvist af formanden ¹²	3	1,3	6	2,1
Afvist af nævnet ¹⁰	2	0,8	8	2,8
På nævnsmøde - klager medhold ¹⁰	5	2,1	8	2,8
På nævnsmøde - klager delvist medhold ¹⁰	4	1,7	5	1,7
På nævnsmøde - Hjemvist til teleselskabet ¹⁰	1	0,2	3	1,0
Forlig - nævnet ¹³	2	0,8	7	2,4
Hjemvist til teleselskabets behandling ¹⁴	48	20,1	39	13,6
Afvist af sekretariatet ¹⁵	34	14,2	21	7,3

⁹ En væsentlig del af sekretariatets opgave i forbindelse med behandling af sagerne, er at søge sagerne forligt mellem parterne, jf. vedtægternes § 14, stk. 4. Teleankenævnet kan imidlertid ikke tilbyde parterne mediation. I en mindre gruppe sager (3 pct.) er sekretariatet dog gået meget langt i at facilitere en forhandlet løsning mellem parterne, f.eks. hvis parterne har været meget tæt på at finde en løsning på tvisten, inden sagen er kommet ind i Teleankenævnet, eller hvis en løsning på tvisten bedre kan findes ved uformelle drøftelser med repræsentanter for parterne. Denne proces adskiller sig fra almindelige forligsløsninger ved, at parterne indledningsvis står meget stejlt på egne synspunkter og derfor som udgangspunkt afviser en forligsmæssig løsning i den almindelige indledende forligsproces. Det er ikke altid sekretariatets bestræbelser lykkes, men der arbejdes med, at ingen af parterne har interesse i at være i konflikt, f.eks. fordi man befinder sig i et løbende aftaleforhold og derfor er låst.

Følgende antal afsluttede sager er i 2023 omfattet af ovennævnte:

3 forlig ved sekretariatet, 1 afvist af nævnet, 1 klage trukket tilbage, 1 hjemvist til teleselskabet, 1 behandlet af sekretariatet.

¹⁰ Omfatter sager, der forelægges for og afgøres i ankenævnet.

¹¹ Omfatter sager, hvor udbyder og klager med sekretariatet mellemkomst bliver enige om en løsning af sagen.

¹² 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.

¹³ 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.

¹⁴ 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.

¹⁵ 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.

Behandlet i sekretariatet ¹⁶	48	20,1	42	14,6
Klage trukket tilbage ¹⁷	17	7,1	23	8,0
Oversendt til anden klageinstans ¹⁸	6	2,5	2	0,7
I alt	239	100,0	287	100,0

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

	2023	Procent	2022	Procent
Afvist af formanden	3	1,3	6	2,1
Forlig - sekretariatet	25	10,5	34	11,8
Hjemvist til teleselskabets behandling	48	20,1	39	13,6
Afvist af sekretariatet	34	14,2	21	7,3
Oversendt til anden klageinstans	6	2,5	2	0,7
Klage trukket tilbage	17	7,1	23	8,0
Behandlet i sekretariatet	48	20,1	42	14,6
<i>Sendt klagevejledning/svar til klager</i>	15	6,3	28	
<i>Besvaret af jurist</i>	29	12,1	11	
Indstillet inden forelægelse for nævnet, jf. § 32, stk. 1, nr. 2	181	76%	167	58%

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

Der er i alt afvist 94 sager i 2023 fordelt på følgende afvisningsgrunde:

Afviste klager	2023	Procent	2022	Procent
Hjemvist til teleselskabets behandling	48	51,3	39	49,4
På nævnsmøde - Hjemvist til teleselskabet	1	0,5	3	3,8
Afvist af sekretariatet	34	36,4	21	26,6
Afvist af nævnet	2	2,1	8	10,1
Oversendt til anden klageinstans	6	6,4	2	2,5
Afvist af formanden	3	3,2	6	7,6
I alt	94	100,0	79	100,0

¹⁶ 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.

¹⁷ Omfatter sager, hvor klager selv trækker en formelt indsendt klage tilbage inden ankenævnsbehandling.

¹⁸ 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

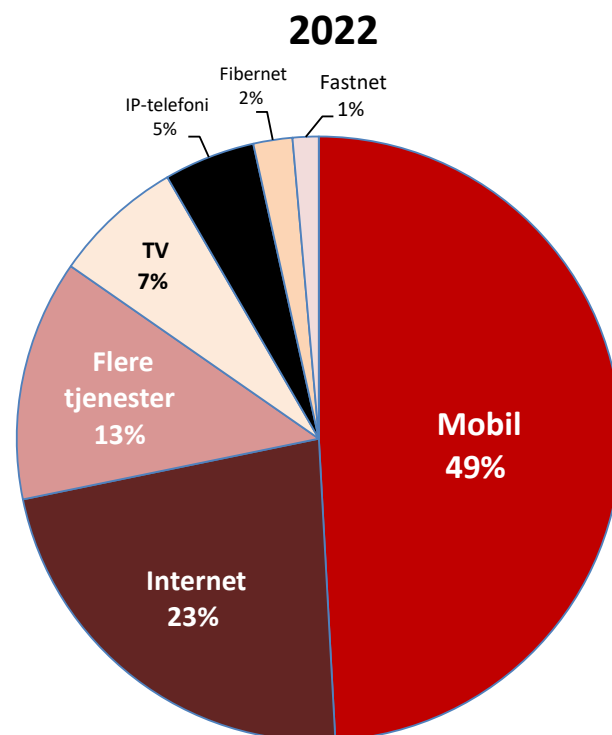
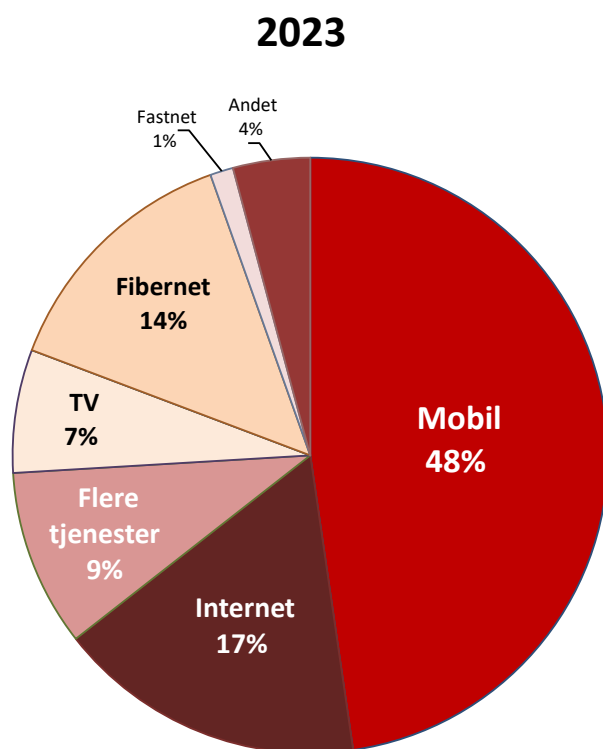
Teleankenævnet behandler klager over teletjenester. Teletjenester kan opdeles i fastnet, mobil, internet, IP-telefoni, Fibernet, TV og produkter, der indeholder flere tjenester (f.eks. både internet, telefoni og tv)¹⁹, jf. fig. 6.1.

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

¹⁹ De anvendte tjenestekategorier har været i brug igennem mange år. F.eks. omfatter kategorien "fastnet" traditionelt forbindelser på kobber. Kategoriseringen afspejler desuden i høj grad det, som klagerne selv oplyser, f.eks. "Internet". TA har i løbet af 2023 været i dialog med TI og SFDI med henblik på at opdatere kategorierne til mere tidssvarende og konsekvente betegnelser. Se omtale s. 2.

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

	2023	2022
Mobil	114	141
Internet	40	65
Flere tjenester	23	37
TV	16	20
IP-telefoni	0	14
Fibernet	33	6
Fastnet	3	4
Andet ²⁰	10	0
Antal sager	239	287



²⁰ 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

	2023	2022
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	38,9%	43,7%
Mangler ved det leverede	12,7%	11,3%
Rykkergebyrer/inkasso/renter	8,3%	3,0%
Forsinket/manglende levering af tjeneste	6,3%	6,3%
Tekniker	4,4%	9,3%
Regningsklage	4,4%	7,7%
Manglende effektivering af opsigelse	4,4%	6,7%
Uanmodet levering af tjenesteydelse	4,0%	3,0%
Fortrydelsesret	3,6%	0,3%
Dataforbrug	1,2%	2,7%
EU-roaming	1,2%	0,3%
Identitetstyveri/tredjemands misbrug	0,8%	2,0%
Portering mellem selskaber	0,8%	0,7%
Skift af bredbåndsudbydere	0,4%	0,0%
Overdragelse af abonnement til anden bruger	0,4%	0,3%
Andet	8,3%	2,7%
Total	100%	100%

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

	2023	2022
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	41,3%	49,3%
Rykkergebyrer/inkasso/renter	11,6%	4,0%
Regningsklage	9,1%	14,7%
Mangler ved det leverede	8,3%	3,3%
Uanmodet levering af tjenesteydelse	5,8%	6,0%
Manglende effektivering af opsigelse	5,0%	6,0%
Dataforbrug	2,5%	6,0%
Forsinket/manglende levering af tjeneste	2,5%	2,0%
EU-roaming	2,5%	0,7%
Fortrydelsesret	2,5%	0,0%
Identitetstyveri/tredjemands misbrug	1,7%	4,0%
Portering mellem selskaber	1,7%	0,7%
Andet	5,8%	3,3%
Total	100%	100%

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

	2023	2022
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	31,1%	36,8%
Tekniker	15,6%	19,1%
Mangler ved det leverede	15,6%	19,1%
Forsinket/manglende levering af tjeneste	11,1%	8,8%
Fortrydelsesret	8,9%	1,5%
Manglende effektivering af opsigelse	4,4%	5,9%
Rykkergebyrer/inkasso/renter	4,4%	4,4%
Skift af bredbåndsudbydere	2,2%	0,0%
Uanmodet levering af tjenesteydelse	2,2%	0,0%
Portering mellem selskaber	0,0%	1,5%
Overdragelse af abonnement til anden bruger	0,0%	1,5%
Andet	4,4%	1,5%
Total	100%	100%

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

	2023	2022
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	58,3%	33,3%
Mangler ved det leverede	12,5%	25,6%
Rykkergebyrer/inkasso/renter	12,5%	0,0%
Manglende effektivering af opsigelse	8,3%	12,8%
Tekniker	4,2%	15,4%
Forsinket/manglende levering af tjeneste	4,2%	10,3%
Regningsklage	0,0%	2,6%
Andet	0,0%	0,0%
Total	100%	100%

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

	2023	2022
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	43,8%	35,0%
Mangler ved det leverede	37,5%	10,0%
Fortrydelsesret	6,3%	0,0%
Rykkergebyrer/inkasso/renter	6,3%	0,0%
Uanmodet levering af tjenesteydelse	6,3%	0,0%
Tekniker	0,0%	45,0%
Manglende effektivering af opsigelse	0,0%	5,0%
Andet	0,0%	5,0%
Total	100%	100%

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

	2023	2022
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	0,0%	42,9%
Forsinket/manglende levering af tjeneste	0,0%	28,6%
Mangler ved det leverede	0,0%	21,4%
Manglende effektuering af opsigelse	0,0%	7,1%
Total	0%	100%

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

	2023	2022
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	33,3%	50,0%
Forsinket/manglende levering af tjeneste	21,2%	16,7%
Mangler ved det leverede	18,2%	16,7%
Tekniker	9,1%	0,0%
Fortrydelsesret	3,0%	0,0%
Overdragelse af abonnement til anden bruger	3,0%	0,0%
Uanmodet levering af tjenesteydelse	3,0%	0,0%
Andet	9,1%	16,7%
Total	100%	100%

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

	2023	2022
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	33,3%	75,0%
Manglende effektuering af opsigelse	33,3%	0,0%
Forsinket/manglende levering af tjeneste	0,0%	25,0%
Andet	33,3%	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 2023", som er den senest offentliggjorte statistik fra Styrelsen for Dataforsyning og Infrastruktur²¹.

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

²¹ <https://sdfi.dk/digital-infrastruktur/tal-paa-teleomraadet>

7.1 Teleudbydernes andel i sager vedr. mobil²²

Hovedselskab m/evt. underbrands	Antal sager		Antal sager %	Selskabernes markeds- andel
	Antal sager	%		
3-koncernen			20	17,5%
3	15	13,2%		
Oister	5	4,4%		
TDC-koncernen			36	31,6%
Eesy	3	2,6%		
Relatel	1	0,9%		
Telmore	12	10,5%		
YouSee	20	17,5%		
Telenor-koncernen			15	13,2%
CBB	4	3,5%		
Telenor	11	9,6%		
Telia-koncernen			30	26,3%
Telia A/S	19	16,7%		
Mit Tele	1	0,9%		0,27%
Call me	10	8,8%		
Øvrige				
Greentel			1	0,9%
Lebara			3	2,6%
Lyca Mobile			1	0,9%
Redspot			1	0,9%
Ikke oplyst			7	6,1%
Hovedtotal			114	100%

²² Markedsandele er hentet i Tabel 0.a (Mobilabonnemeter i alt fordelt pr. selskab 2022-2023)

7.2 Teleudbydernes andel i sager vedr. internet²³

Hovedselskab m/evt. underbrands	Antal sager		Antal sager pr. hovedselskab	%	Selskabernes markedsandel
	Antal sager	%			
Fastspeed-koncernen			8	20,0%	-/
<i>Fastspeed</i>	5	12,5%			
<i>Jetnet</i>	3	7,5%			
Fibia-koncernen			3	7,5%	8,92%
<i>Fibia</i>	3	7,5%			
Norlys-koncernen			7	17,5%	
<i>Norlys</i>	4	10,0%			1,58%
<i>Stofa A/S</i>	3	7,5%			17,37%
TDC-koncernen			16	40,0%	34,60%
<i>Hiper</i>	7	17,5%			4,19%
<i>TDC Net</i>	1	2,5%			
<i>YouSee</i>	8	20,0%			
Telenor-koncernen			3	7,5%	-/
<i>Telenor</i>	3	7,5%			
Telia-koncernen			2	5,0%	-/
<i>Telia</i>	2	5,0%			
Øvrige					
<i>Kviknet</i>			1	2,5%	-/
Hovedtotal			40	100%	

²³ Markedsandele er hentet i Tabel 4.a (Internet - Bredbåndsabonnementer fordelt på selskab 2022-2023)

7.3 Teleudbydernes andel i sager vedr. flere tjenester²⁴

Hovedselskab m/evt. underbrands	An- tal sa- ger	%	Antal sager pr. hoved- selskab	%	Selskaber- nes markeds- andel
Fibia-koncernen			1	4,3%	-/
Fibia	1	4,3%			
Norlys-koncernen			4	17,4%	-/
Norlys	1	4,3%			
Stofa A/S	3	13,0%			
TDC-koncernen			11	47,8%	-/
Hiper	1	4,3%			
Relatel	2	8,7%			
YouSee	8	34,8%			
Telenor-koncer- nen			1	4,3%	-/
Telenor	1	4,3%			
Telia-koncernen			1	4,3%	-/
Telia	1	4,3%			
3-koncernen			2	8,7%	-/
Hi3G	2	8,7%			
Øvrige					
Ikke oplyst			3	13,0%	-/
Hovedtotal			23	100%	

²⁴ Der opgøres ikke markedsandele specifikt på denne gruppe sager

7.4 Teleudbydernes andel i sager vedr. TV²⁵

Hovedselskab m/evt. underbrands	Antal sager		Antal sager pr. hovedselskab	%	Selskabernes markedsandel
	An- tal sa- ger	%			
Fibia-koncernen			1	6,3%	-/
Fibia	1	4,3%			
Norlys-koncernen			2	12,5%	-/
Stofa A/S	2	12,5%			
TDC-koncernen			7	43,8%	-/
YouSee	7	43,8%			
Telenor-koncernen			4	25,0%	-/
Allente	3	18,8%			
Canal Digital	1	6,3%			
Øvrige					
Glenten Antennefor- ening			1	6,3%	-/
Ullerslev Antennefor- ening			1	6,3%	-/
Hovedtotal			16	100%	

7.5 Teleudbydernes andel i sager vedr. IP-telefoni

Der er ikke registreret nogle afsluttede sager med typen IP-telefoni i 2023.

²⁵ Der opgøres ikke markedsandele specifikt på denne gruppe sager

7.6 Teleudbydernes andel i sager vedr. fibernet²⁶

Hovedselskab m/evt. underbrands	Antal sager	%	Antal sager pr. hovedselskab	Selskabernes markedsandel
Fastspeed-koncernen	3	9,1%		-/
<i>Fastspeed</i>	1	3,0%		
<i>Jetnet</i>	2	6,1%		
Fibia-koncernen	5	15,2%		-/
<i>Fibia</i>	4	12,1%		
<i>Wao</i>	1	3,0%		
Global Connect	1	3,0%		-/
Norlys-koncernen	9	27,3%		-/
<i>Norlys</i>	6	18,2%		
<i>Stofa A/S</i>	3	9,1%		
Telenor-koncernen	1	3,0%		-/
<i>Telenor</i>	1	3,0%		
TDC-koncernen	9	27,3%		-/
<i>Hiper</i>	1	3,0%		
<i>TDC Net</i>	2	6,1%		
<i>YouSee</i>	6	18,2%		
Øvrige				
<i>Aura Fiber</i>	1	3,0%		-/
<i>Wizer</i>	4	12,1%		-/
Hovedtotal	33	100%		

7.7 Teleudbydernes andel i sager vedr. fastnet²⁷

	Antal sager	%	Selskabernes markedsandel
Telenor	1	33,3%	-/
Yousee	1	33,3%	38,0%
Øvrige			
<i>ACN</i>	1	33,3%	-/
Hovedtotal	3	100%	

²⁶ Der opgøres ikke markedsandele specifikt på denne gruppe sager²⁷ Markedsandele er hentet i Tabel 1.a (Abonnementer fordelt på selskab 2022-2023)

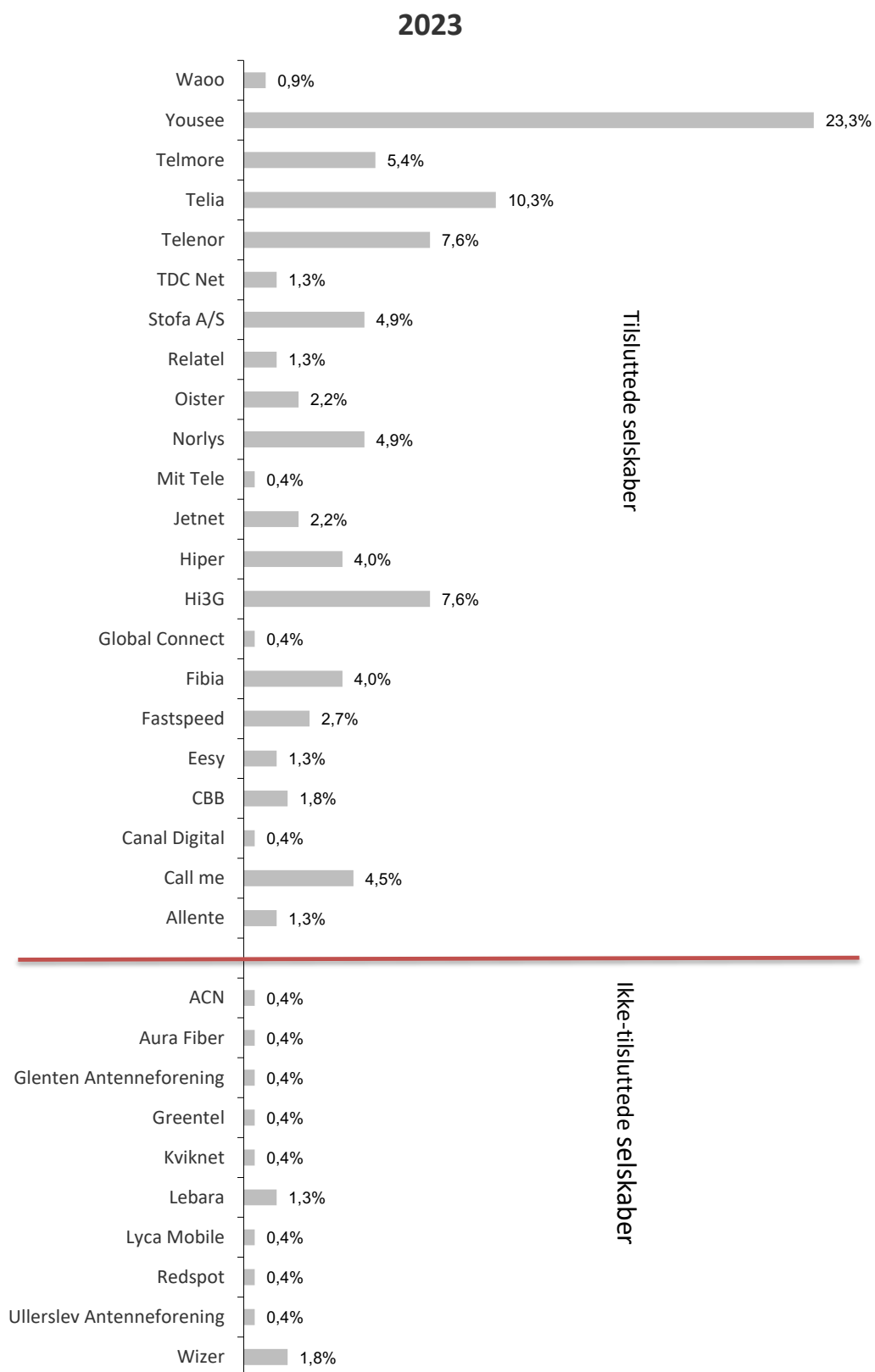
7.8 Afsluttede og indkomne sager fordelt på teleudbydere

	2023															
	Afsluttede klager 2023	Heraf indkommet tidligere år	Indkomne klager 2023	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	-	-	-	18,6	2,1	1,7	0,8	10,5	1,3	0,8	0,2	14,2	20,5	19,7	7,1	2,5
<i>Fastspeed-koncernen</i>	11	3	22	2	0	0	0	0	0	0	0	3	0	5	1	0
Fastspeed	6		14								0	2		4		
Jetnet	5	3	8	2								1		1	1	
<i>Fibia-koncernen</i>	11	5	11	4	0	2	0	0	0	0	1	1	3	1	0	0
Fibia	9	5	7	4		2					1	1	1	1		
Wao	2		4											2		
Global Connect	1		2												1	
<i>Norlys-koncernen</i>	22	7	29	2	1	0	0	9	1	0	0	3	2	3	1	0
Norlys	11	1	12	1				4	1			2	1	1	1	
Stofa A/S	11	6	17	1	1			5				1	1	2		
<i>TDC-koncernen</i>	82	23	113	27	2	1	1	7	0	2	0	16	11	11	3	1
DKTV	0		2													
Eesy	3		4										1	2		
Hiper	9	1	16	2			1	2				3	1			
Relatel	3	1	2	1								1			1	
Telmore	12	2	11	2								2	3	4	1	
TDC-Net	3	2	3	1						1				1		
Yousee	52	17	75	21	2	1		5		1		10	6	4	1	1
<i>Telenor-koncernen</i>	25	2	27	2	0	1	0	0	0	0	0	2	5	10	2	3
CBB	4		5	1								1		1	1	
Telenor	17	2	18	1		1						1	4	9	1	
Allente	3		3										1			2
Canal Digital	1		1													1
<i>Telia-koncernen</i>	34	5	32	5	2	0	1	2	1	0	0	6	4	11	2	0
Telia	23	3	22	3	1		1	1	1			4	3	7	2	
Call me	10	2	9	2	1			1				2		4		
Mit Tele	1		1											1		
<i>3-koncernen</i>	22	1	26	3	0	0	0	4	1	0	0	2	6	4	2	0
Hi3G	17	1	20	2				3	1			2	4	4	1	
Oister	5		6	1				1					2		1	
ACN	1		1										1			
Aura Fiber	1		1					1								
Glenten Antenneforening	1		1										1			
Greentel	1		1												1	
Kviknet	1		2										1			
Lebara	3		3					1					2			
Lyca Mobile	1		1											1		
Redspot	1		1												1	
Ullerslev Antenneforening	1	1	0												1	
Wizer	4		7					1						1	2	
Ikke oplyst/ikke teleselskab	16		16									1	13			2
Total	239	47	296	45	5	4	2	25	3	2	1	34	49	47	17	6

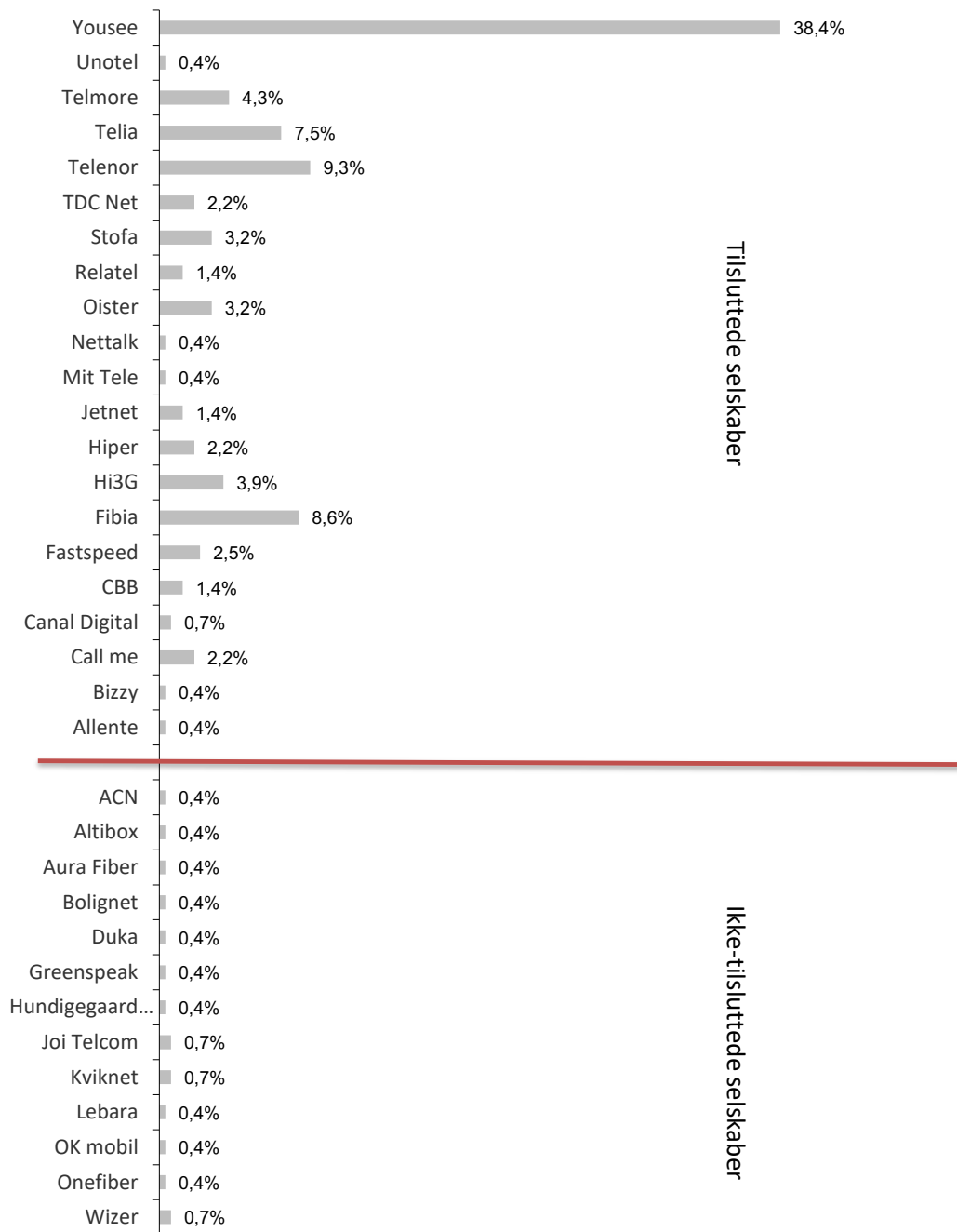
Tilsluttede selskaber

Ikke-tilsluttede selskaber

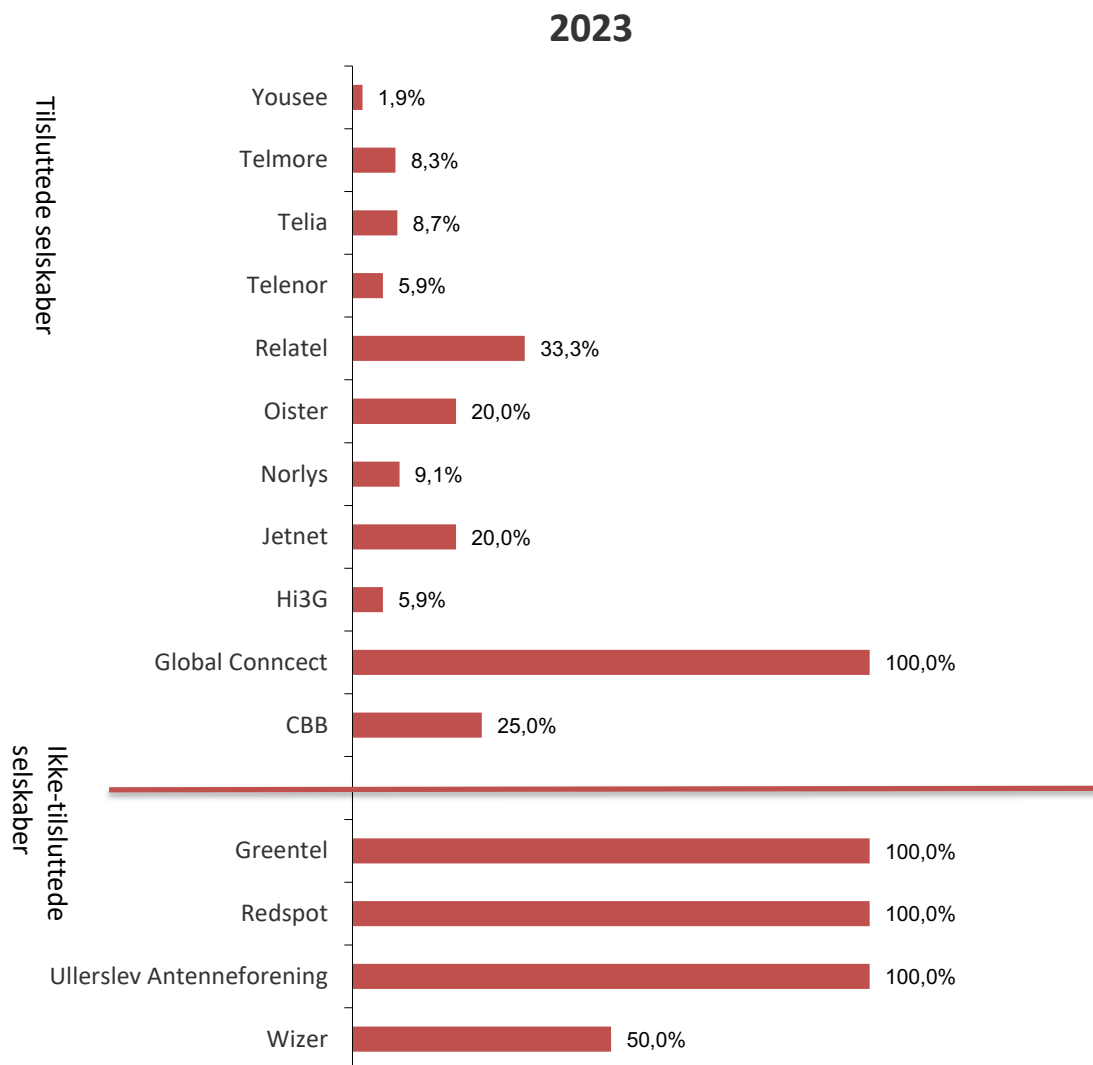
7.9 Procentvis fordeling af afsluttede sager pr. teleselskab

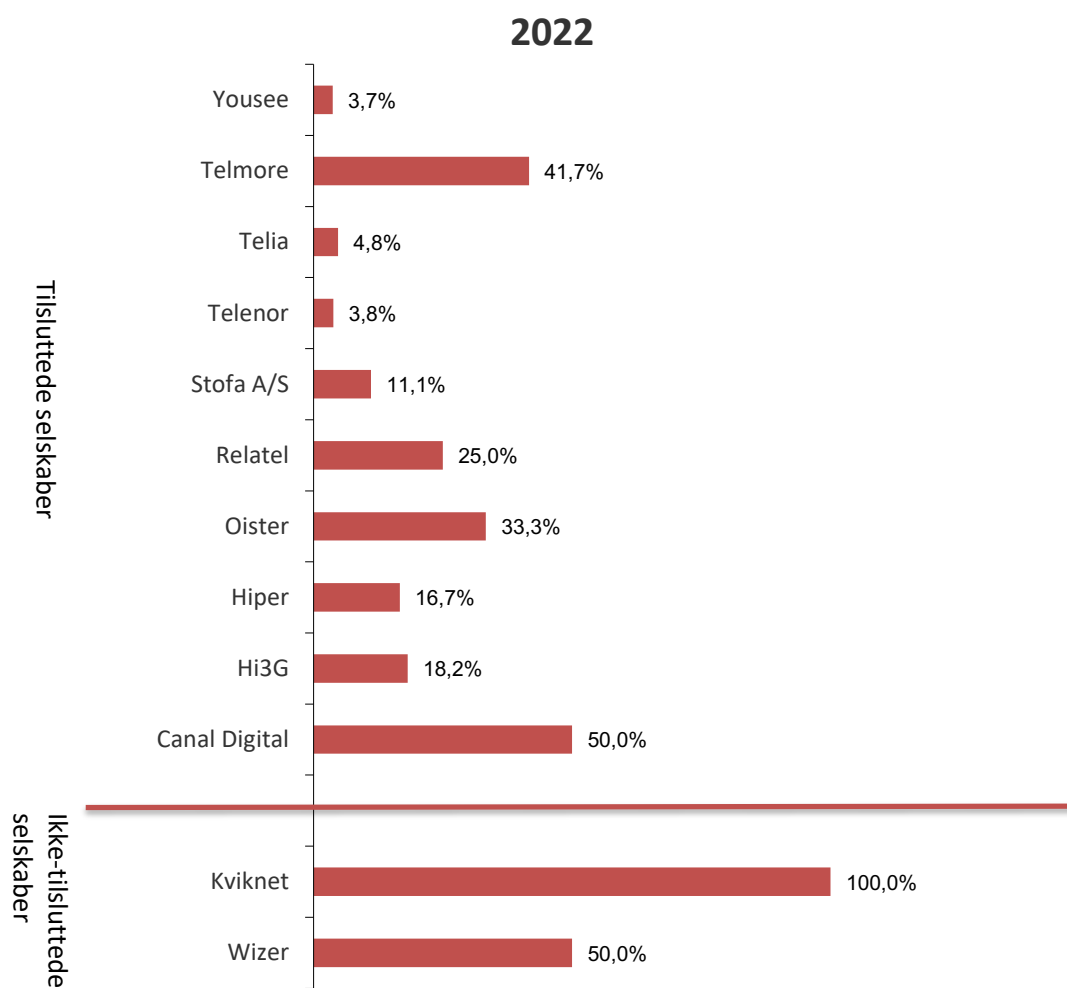


2022



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 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.

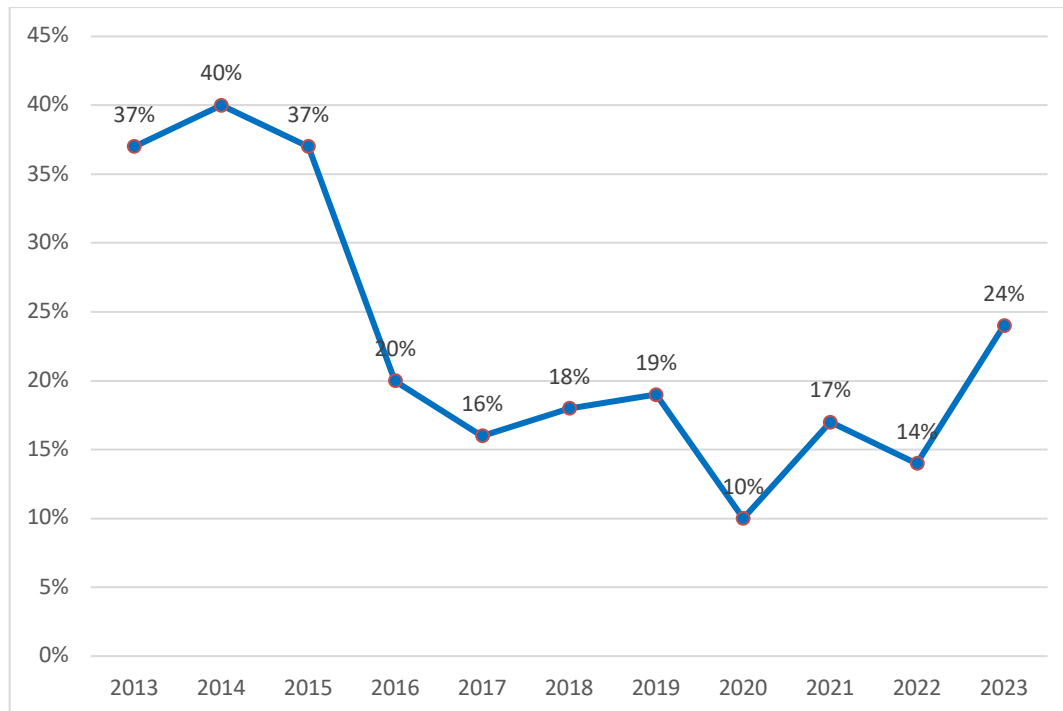
I 2023 er der af udbyderne i 24 % af de afgjorte nævnssager ikke givet tilstrækkelig klagevejledning til slutbrugeren. I 2022 var dette tal 14 %.

Teleselskab	Antal afsluttede sager ²⁸	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%
Lebara	1	1	100%
Wizer	1	1	100%
Telia	6	4	67%
Norlys	5	3	60%
Telenor	2	1	50%
Telmore	2	1	50%
Oister	2	1	50%
Stofa	7	2	29%
Call me	4	1	25%
Hiper	5	1	20%
Hi3G	5	1	20%
Fibia	6	1	17%
Yousee	30	1	3%
Relatel	1		0%
CBB	1		0%
Jetnet	2		0%
TDC Net	2		0%
	83	20	24%

²⁸ Disse tal omfatter udelukkende klager, der har været behandlet af nævnet eller er sluttet som forlig gennem sekretariatet.

Udvikling i fejlprocenten²⁹

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.



²⁹ 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.