

# 1. Teleankenævnet i 2025 – formandens beretning

## 1.1 Antal modtagne sager

Teleankenævnet modtog i 2025 666 sager. Dette er en markant stigning i forhold til 2024, hvor nævnet modtog 438 sager. Navnlig i årets sidste kvartaler steg antallet af modtagne sager til over 60 pr. måned, hvilket er rekordhøjt.

Ved årets begyndelse var 182 sager under behandling, og ved indgangen til 2026 var 257 sager fortsat åbne.

Teleankenævnet besvarede i 2025 i alt 847 telefoniske henvendelser sammenlignet med 626 i 2024.

Som beskrevet i tidligere årsberetninger har antallet af sager i Teleankenævnet været stigende i flere år, og det er fortsat stigende ind i 2026.

Umiddelbart tegner der sig ikke et entydigt billede af særlige klage temaer, der stikker ud og kan forklare stigningen. Der er tale om en generel og bred stigning, og den omfatter en bred kreds af teleudbydere.

Tilsvarende stigninger gør sig, så vidt jeg er orienteret, også gældende i andre både offentlige og private klagenævn, som Teleankenævnet er i kontakt med, herunder også hos vores kolleganævn på teleområdet i Norge.

Årsagerne til sagsstigningen kan derfor også tænkes at ligge uden for teleområdet og de telerelaterede produkter.

I de senere år synes der at være sket en udvikling i retning af, at flere forbrugere er blevet bedre til at beskrive deres klage og punktvis opstille krav og anbringender med referencer til lovbestemmelser og/eller juridiske begrundelser.

Eksempel på klage, der kunne være hjulpet på vej af kunstig intelligens (anonymiseret):

### *1. Beskrivelse af klagen:*

*Jeg indgiver hermed en formel klage over XX, da selskabet ensidigt har annulleret en juridisk bindende aftale om levering og etablering af fiberbredbånd (1000/1000 Mbit/s). Tvisten drejer sig om, hvorvidt XX kan påberåbe sig standardvilkår om "særlige forhold" (beskadede fiber/re-etablering), når jeg under salgssamtalen eksplicit tog forbehold for både fiberens tilstedeværelse og dens tilstand (om den var i stykker), og sælgeren alligevel gav en ubetinget garanti for en pris på 0 kr.*

Brugere af f.eks. ChatGPT vil vide, at tjenesten er meget "serviceminded" og ofte responderer med spørgsmål om, hvorvidt et svar skal formuleres på en anden måde og til andre formål, f.eks. mere formelt eller til brug for en klage, ligesom der anvises relevante klagemuligheder.

Nævnet har tidligere i den telefoniske vejledning af forbrugere erfaret, at det skriftlige format i en klagesag må formodes at afholde nogle forbrugere fra at indbringe en sag for Teleankenævnet.

Et bud på det øgede antal sager i Teleankenævnet kan derfor være, at AI-hjælpermidler som f.eks. ChatGPT har tilgængeliggjort forbrugerklagesystemet for flere forbrugere og dermed fjernet barrierer for den civilretlige forfølgelse af krav igennem en klageinstans som Teleankenævnet.

Denne nye virkelighed stiller store krav om effektivisering og brug af moderne teknologiske løsninger til håndtering af den øgede sagsmængde.

Teleankenævnet undersøger løbende alle muligheder for mere smart digital sagsbehandling, jf. bl.a. nedenfor pkt. 2.1 om EU-ansøgning.

Det er værd at notere sig, at andelen af sager, hvor forbrugeren opnåede et helt eller delvist positivt resultat af sin klagesag, er steget i 2025.

Andelen af sager, hvor forbrugeren fik ikke-medhold, er faldet markant fra 25,3 % i 2024 til 13,2 % i 2025.

Samtidig steg andelen af sager, hvor klager fik helt medhold, fra 3,0 % til 5,9 %, mens andelen af sager med delvist medhold steg fra 3,8 % til 6,1 %.

Endelig er andelen af sager, hvori der indgås forlig, steget fra 19,4 % til 24,2 %.

## 1.2 Sagsbehandlingstid

Det stigende antal modtagne sager udfordrer naturligvis nævnets sagsbehandlingstider på navnlig nævnssager, dvs. sager der forelægges nævnet til afgørelse.

Antallet af juridiske sagsbehandlere i sekretariatet er i løbet af 2025 øget fra 2 til 4 med virkning fra primo 2026.

Hvis antallet af sager stiger yderligere i 2026, kan de ekstra ressourcer imidlertid sandsynligvis alene dæmme op for yderligere stigning i sagsbehandlingstiden, og det vil i givet fald på kort sigt være vanskeligt for nævnet reelt at nedbringe sagsbehandlingstiden.

Teleankenævnet er bekendt med, at Nævnenes Hus under Erhvervsministeriet i efteråret 2025 har varslet tilsyn med de private godkendte ankenævn med fokus på blandt andet sagsbehandlingstider.

Nævnet agter naturligvis at indgå i en konstruktiv dialog med myndighederne og vil naturligvis redegøre åbent for de overvejelser og udfordringer, der knytter sig til løbende ændringer i forudsætningerne for planlægning af ressourcebehov og oplæring af nye medarbejdere. Se desuden afsnittet nedenfor om 90-dagesfristen samt den udførlige redegørelse i note 3 i nævnets årsberetning for 2024.

### 1.2.1 Gennemsnitlig sagsbehandlingstid

Den *gennemsnitlige* sagsbehandlingstid, fra en sag oprettes ved første henvendelse, til den afsluttes, var i 2025 99 dage.<sup>1</sup> 72 pct. af sagerne blev afsluttet inden for 6 måneder. Det bemærkes dog, at sagsbehandlingstiden for *nævnssager*, dvs. sager, der afsluttes med en afgørelse truffet af nævnet i modsætning til sekretariatet eller formanden, i gennemsnit var på 279 dage i 2025.

### 1.2.2. 90-dagesfristen

Fra parterne har modtaget underretning om, at en klagesag er klar til nævnbehandling, dvs. at alle relevante oplysninger i form af dokumentation i sagen er tilvejebragt, jf. vedtægterne § 20, stk. 1, og forbrugerklagelovens §§ 17 og 18 (90-dages-reglen), og til nævnet har truffet afgørelse i sagen, er der i 2025 i gennemsnit gået 24 dage.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> 118 dage i 2024

<sup>2</sup> 21 dage i 2024

Som følge af det stigende antal sager gennem de senere år bemærkes det, at der desværre fortsat, jf. ovenfor, kan gå u hensigtsmæssigt lang tid, fra høringsprocessen indledes, til det skønnes, at der er indhentet et tilstrækkeligt grundlag, herunder eventuelle sagkyndige erklæringer, til, at sekretariatet kan afgive en indstilling til nævnet, jf. vedtægternes § 14, stk. 6.

En part bør derfor altid orientere sig om nævnets bruttosagsbehandlingstid, jf. pkt. 4.4 nedenfor, for at få de mest retvisende oplysninger om sagsbehandlingstiden.

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 i rimelig tid. Derfor er det vigtigt, at sekretariatet har rådighed over de nødvendige ressourcer til at kunne opfylde parternes forventninger på dette område.

## **2.1. European Innovation Council and SMEs Executive Agency (EISMEA)**

Som følge af de seneste års stigning i antallet af sager har Teleankenævnet haft et vedvarende og skærpet fokus på effektivisering, særligt i relation til sekretariatets digitale sagsbehandlingsredskaber. Automatisering og videreudvikling af de digitale arbejdsgange udgør et centralt og nødvendigt element i denne indsats.

Manglende investering i modernisering af den digitale sagsbehandling er forbundet med visse risici. For det første vil en fortsat vækst i antallet af sager uden investering i digitale procesforbedringer medføre øgede omkostninger til ansættelse af tilstrækkeligt personale. For det andet indebærer en manuel sagshåndtering en øget compliancerisiko, idet sandsynligheden for fejlhåndtering stiger i takt med et øget arbejdspress på sekretariatets ressourcer.

På denne baggrund valgte Teleankenævnet at afsøge mulighederne for EU-medfinansiering af den nødvendige modernisering og effektivisering. I august 2025 indgav Teleankenævnet derfor en ansøgning til European Innovation Council and SMEs Executive Agency (EISMEA) om delvis finansiering af projektet med mulighed for støtte på op til 80 procent af de samlede omkostninger.

For at komme i betragtning skulle en ansøgning opnå mindst 60 ud af 100 point.

Teleankenævnets ansøgning opnåede 85 point. Den var således i princippet godkendt til at modtage medfinansiering. Imidlertid havde EISMEA i 2025 modtaget flere ansøgninger til puljen, end der var midler til. Teleankenævnets ansøgning blev derfor placeret på venteliste, men er desværre ikke efterfølgende blevet imødekommet.

Udarbejdelsen af den nødvendige projektbeskrivelse samt udfyldelsen af de krævede og obligatoriske ansøgningsskemaer har udgjort et meget omfattende og ressourcekrævende arbejde for et sekretariat af Teleankenævnets størrelse. Derudover er medfinansiering fra EU ofte forbundet med en række efterfølgende krav om dokumentation og kontrol.

På den baggrund arbejder Teleankenævnet videre med effektiviseringsprojektet inden for nævnets almindelige rammer.

## **2.2. Besøg fra det norske Brukerklagenemnda<sup>3</sup>**

---

<sup>3</sup> [Brukerklagenemnda – Klageorgan for ekom tjenester](#)

Teleankenævnet havde i maj 2025 for anden gang besøg af det norske Brukerklagenemnda, Teleankenævnets norske pendant, med deltagelse af både sekretariatet og nævnsmedlemmer. Brukerklagenemnda er i sin opbygning, nævnsorganisering og arbejds gange meget lig Teleankenævnet. Dagsordenen omfattede dels spørgsmål vedrørende praksis på udvalgte områder, bl.a. TV-tjenester solgt som en del af pakkeløsninger, spørgsmål om forbud mod diskrimination vedrørende bopæl m.v. og sager vedrørende svindel, dels spørgsmål af mere organisatorisk karakter som finansieringsmodeller og modeller for samarbejde med andre nævn og myndigheder.

### **2.3. Samarbejde med Digitaliseringsstyrelsen – portering – hyrdebrev**

Teleankenævnet har i løbet af 2025 modtaget et stigende antal henvendelser og sager om forsinket eller fejlslagen portering af telefonnumre.

I henhold til reglerne i telelovens kapitel 7 skal en nummerportering ske senest ved udgangen af næstfølgende arbejdsdag, medmindre andet er aftalt.

I sommeren 2025 henvendte Digitaliseringsstyrelsen sig til nævnet, idet styrelsen ønskede en drøftelse af Teleankenævnets kompetence i forhold til behandling af sager om portering. Styrelsen har i den videre dialog med nævnet oplyst, at styrelsen i visse situationer behandler konkrete klagehenvendelse fra borgere vedrørende portering, ligesom styrelsen havde modtaget et stigende antal henvendelser om portering. Teleankenævnet har efterfølgende modtaget Digitaliseringsstyrelsens orienterende brev af den 19. december 2025,<sup>4</sup> som er rettet til teleudbyderne.

Teleankenævnet har med styrelsen aftalt en konkret proces vedrørende sager om forsinket eller fejlslagen portering, hvorefter styrelsen for så vidt angår myndighedsdelen tidligt inddrages i de konkrete sager for så vidt angår porteringsspørgsmålet. Det har vist sig, at en del sager kan løses på denne måde. Det må antages, at porteringerne herefter går igennem som ønsket af forbrugerne, hvorefter de ikke ønsker at gå videre med en egentlig klagesag.

Eventuelle udestående civile dele af en sag om forsinket portering, herunder udøvelse af mangelsbeføjelser (f.eks. ophævelse, nedslag eller kompensation i form af erstatning) er imidlertid omfattet af Teleankenævnets kompetence og behandles derfor af nævnet.

### **2.4. Teleforlig 2025 - Lovforslag om bl.a. finansiering af Teleankenævnet**

Den 26. juni 2025 indgik regeringen en aftale med Folketingets partier om telepolitikken i de kommende år. Aftalen bygger videre på de tidligere aftaler fra 2018 og 2021 og viderefører den brede politiske forankring af telepolitikken i Danmark. En del af aftalen vedrører Teleankenævnet, idet det af aftalens "Pejlemærke 2 Gode rammevilkår for telebranchen til gavn for hele Danmark" fremgår, at der er enighed om, at der skal tages initiativ til regulering vedrørende en ny finansieringsmodel til fremtidssikring af Teleankenævnet.

Efter den hidtidige ordning har Teleankenævnets virksomhed været finansieret af medlemmerne af Teleindustrien i Danmark (TI). Dette har medført frustration fra medlemmernes side navnlig bl.a. som følge af, at der på energiområdet længe har eksisteret en generel pligt for alle selskaber i en branche til at bidrage til finansiering af et ankenævn. Imidlertid har ordningen på teleområdet været, at det er op til branchesamarbejdet mellem virksomheder med naturligt modsatrettede økonomiske interesser frivilligt at fordele udgifterne til Teleankenævnets drift imellem sig.

---

<sup>4</sup> Se bilag 1

Erfaringsmæssigt har dette bevirket en adfærd, hvor fokus i en sag har været at begrænse de økonomiske forpligtelser over for nævnet i højere grad end forbrugerens indsigelser. Særligt blandt ikke-tilsluttede udbydere har der kunnet konstateres tilfælde, hvor nævnet i relation til spørgsmål om sagsomkostninger er blevet inddraget som en slags part i sagen. Det gælder eksempelvis i situationer, hvor nævnets processuelle beslutninger om en sags optagelse til behandling eller indgåelse af et forlig har fået karakter af værende det primære omdrejningspunkt i sagen, så indgåelse af et forlig f.eks. betinges af, at det skal være omkostningsfrit for teleudbyderen.

På den baggrund findes det ud fra nævnets synspunkt hensigtsmæssigt, at der nu forhåbentlig tages skridt til en generel og reguleret ordning vedrørende udgifterne til Teleankenævnet.

Teleankenævnet afgav den 16. oktober 2025 høringsvar til forslag til ændring af lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester (finansiering af Teleankenævnet, bistand til politiet, tildeling af nummerressourcer til ikke-offentlige elektroniske kommunikationsnet, videregivelse af nummeroplysningsdata og midlertidige afgørelser m.v.).

Fremsættelse af et lovforslag er imidlertid i skrivende stund sat i bero som følge af folketingsvalget den 24. marts 2026 og dannelsen af en ny regering.

### **3. Beretning vedrørende udvalgte emner fra 2025**

Teleankenævnet har efter 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 at komme med anbefalinger til, hvordan sådanne problemer kan undgås eller løses.

Det bemærkes, at nævnet med virkning fra den 1. januar 2025 offentliggør alle afgørelser på [www.teleanke.dk](http://www.teleanke.dk) for så vidt angår sager indkommet efter 1. januar 2025.

Nedenfor omtales et udvalg af afgørelser fra nævnets virksomhed i 2025 med et mere principielt indhold, enten fordi nævnet ikke tidligere har behandlet sager af denne type, eller fordi afgørelserne må anses for at være af mere generel interesse for forbrugere og teleudbydere.

#### **3.1. Fejl i systemer, herunder problemer med effektivering af opsigelser m.v.**

Klager<sup>5</sup> havde et internetabonnement hos indklagede på en tidligere adresse og oprettede efterfølgende et nyt abonnement til en ny adresse. I forbindelse med en systemopdatering hos indklagede blev klager tildelt et nyt kundenummer, som ved en fejl blev knyttet til det tidligere abonnement. Dette førte til forvirring omkring regninger, og ifølge indklagede manglede en betaling på 348,75 kr. Da beløbet ikke blev indbetalt, overdrog indklagede kravet til sin inkassopartner Lowell Danmark A/S, og klager blev registreret som dårlig betaler i RKI. Klager oplyste, at han havde betalt alle sine regninger, og indklagede anerkendte senere, at der var sket en fejl. En kreditnota blev udstedt for det fejl-opkrævede beløb. Klager klagede til indklagede og oplyste, at han følte sig stærkt krænket over at være blevet registreret som dårlig betaler i RKI. Klager krævede compensation svarende til fire måneders abonnement (1.395 kr.), hvilket indklagede afviste. Sagen blev herefter indbragt for Teleankenævnet.

Nævnet bemærkede, at der havde været et rodet forløb i forbindelse med systemopdateringen hos indklagede, som medførte forvirring hos klager. Nævnet bemærkede videre, at det ikke havde været hensigtsmæssigt, at klager uberettiget blev registreret i RKI. Nævnet bemærkede derudover, at der

---

<sup>5</sup> 24-311 (offentliggjort)

efter nævnets faste praksis normalt ikke ydes kompensation til forbrugere for gener, tidsforbrug mv. i forbindelse med en uenighed med vedkommendes teleselskab, da sådanne omkostninger m.v. er en naturlig del af et klageforløb.

I denne sag var der tale om en fejl, som skyldtes indklagedes forhold, og forløbet i forbindelse med indklagedes fejloprævninger medførte, at klager uberettiget blev registreret i RKI. Nævnet lagde særligt vægt på, at sagen blev overdraget til indklagedes inkassopartner, og på, at indklagede ikke fulgte op på sagen for at sikre, at der ikke fortsat skete uberettigede opkrævninger for abonnementet. Indklagede blev pålagt at betale en kompensation på 1.000 kr. til klager.

### **3.2. Skift af bredbåndsudbyder og bekendtgørelse nr. 523 af 28. april 2022**

Teleankenævnet tog i foråret 2025 første gang stilling til konkrete sager vedrørende bl.a. reglerne i bekendtgørelse nr. 523 af 28. april 2022 om bl.a. skift af bredbåndsudbyder og den dertilhørende indgåede brancheaftale.

Fælles for de 3 sager<sup>6</sup> var, at der på baggrund af en telefonisk drøftelse mellem forbrugere og en teleudbyder blev oprettet abonnementer på levering af bredbånd, som senere viste sig ikke at kunne gennemføres, da det ikke var muligt for teleudbyderen at opsig forbrugernes eksisterende abonnement hos deres daværende udbydere. De indklagede teleudbydere leverede derfor reelt ikke internetforbindelser til de pågældende forbrugere.

Spørgsmålet var herefter, om forbrugerne alligevel hæftede for en bindingsperiode, som fremgik af indklagedes vilkår og var oplyst i ordrebekræftelsen.

Nævnet fandt i alle 3 sager på baggrund af reglerne om SBBU (skift af bredbåndsudbyder) i ovennævnte bekendtgørelse, at det var indklagedes risiko at sikre sig, at et skift rent faktisk også gennemførtes, så leveringen overgik til indklagede, herunder at indklagede fik de relevante oplysninger til brug for skiftet fra den tidligere udbyder. Da leverandørskifte i alle 3 sager ikke blev gennemført, kunne de indklagede teleudbydere ikke fastholde aftalerne om betaling af abonnementsbetaling i den påklagede periode (bindingsperioden).

Af særlig interesse for Teleankenævnets unikke virksomhed som brancheankenævn i forhold til reguleringsmekanismen i de brancheaftaler, der i vidt omfang karakteriserer teleområdet, kan også nævnes en afgørelse om skifte af bredbåndsudbyder fra november 2025<sup>7</sup>.

Klager bestilte i 2023 internet og fastnettelefoni hos indklagede og fik på det tidspunkt kundenummer 200\*\*\*\*. På grund af administrative forhold og implementering af nye kundesystemer hos indklagede fik klager senere et nyt kundenummer, 120\*\*\*\*. I 2024 anmodede klager et nyt selskab om at overtage klagers abonnementer, herunder at opsig abonnementerne hos indklagede (SBBU). Klager henviste i den forbindelse til sit oprindelige kundenummer 200\*\*\*\*.

Indklagede afviste imidlertid anmodningen om at opsig klagers abonnementer, der var fremsendt fra det nye selskab, under henvisning til fejlkode 8 i branchevejledningen for SBBU (bilag til brancheaftalen):

*”Der er allerede registreret en opsigelse / kunden er i restance”.*

Det modtagende selskab opfattede dette, som om klager selv havde opsagt sine abonnementer hos indklagede. Klager blev derfor oprettet som kunde hos det nye selskab, men blev ikke samtidigt opsagt hos indklagede. Derfor betalte klager for abonnementer hos begge selskaber i en periode.

<sup>6</sup> 24-202, 24-228 og 24-361 (offentliggjorte)

<sup>7</sup> 24-390 (offentliggjort)

Nævnet fandt, at ordlyden i SBBU-afvisningen gav det modtagende selskab anledning til at tro, at klager selv havde opsagt abonnementet og dermed var fri af sine kontraktlige forpligtelser hos indklagede. Nævnet bemærkede videre, at det fremgår af brancheaftalen, at den ikke forhindrer, at afgivende udbyder kontakter slutbrugeren direkte i anledning af en opsigelse. Der fremgår således af brancheaftalen en ikke-udtømmende liste af tilfælde, hvor en afgivende udbyder pålægges at kontakte en kunde for at få en nærmere afklaring af, hvad kunden ønsker. Listen inkluderer ikke konkret den situation, som forelå i den konkrete sag, men den forhindrer heller ikke, at der kan være andre situationer, hvor den afgivende udbyder bør kontakte kunden. Nævnet fandt, at indklagede burde have kontaktet klager i sagen med henblik på at afklare situationen. Nævnet lagde særlig vægt på, at der ikke var en fejlkode, der passede på denne konkrete situation, idet klageren hverken havde opsagt abonnementerne eller var i restance. Klagers abonnementer hos indklagede burde desuden have været opsagt. Klager havde derfor også krav på tilbagebetaling.

### 3.3. Smart-SIM

Teleankenævnet har i februar og august 2025 taget stilling til to principielle sager<sup>8</sup> vedrørende uforholdsmæssigt højt dataforbrug som følge af brug af SIM-kort til brug for IoT (Internet of Things), hvor det er muligt at forbinde forskellige fysiske enheder (f.eks. alarmer, vejrstationer og smartbelysning), der forbinder og udveksler data med andre enheder over internettet.

I den ene sag havde klager oprettet et SmartSiM (IoT) abonnement (2 GB) med nummer 40 xx xx x4 til 29 kr. om måneden hos indklagede. I maj 2024 anvendte klager sim-kortet i sin mobile bredbåndsrouter for at teste, om han havde dækning. Efterfølgende kunne klager konstatere, at indklagede havde opkrævet 19.824 kr. for et dataforbrug på i alt 9.995,5 MB i perioden fra kl. 20:12 den 3. maj 2024 til kl. 02:23 den 4. maj 2024. Klager gjorde indsigelse over for indklagede mod opkrævningen. Klager stillede sig uforstående over, at indklagede ikke havde spærret sim-kortet ved forbrug på 500 kr. Indklagede oplyste, at det sim-kort, som klager havde anvendt til at teste forbindelsen i sin router, var et SIM-kort med en abonnementstype, der var beregnet til f.eks. varmepumper og alarmsystemer. Indklagede afviste at kreditere opkrævningen for det påklagede forbrug.

Nævnet bemærkede, at SmartSiM (IoT) var et abonnement, som var beregnet til at blive anvendt i intelligent udstyr, f.eks. alarmer, trackere og varmepumper. Der var ikke nogen øvre forbrugsgrænse for dataforbrug på kortet.

Under hensyn til prissætningen af produktet, hvor abonnementsprisen var 29 kr. pr. måned, og hvor en overskridelse af den inkluderede datamængde, som det sås i denne sag, indebærer en risiko for at generere et uforholdsmæssigt højt forbrug i løbet af meget kort tid, fandt nævnet, at der forelå en skærpet informationspligt for indklagede med hensyn til risici ved anvendelse af SIM-kortet.

Nævnet fandt ikke, at indklagede havde opfyldt denne informationspligt, idet nævnet lagde til grund, at klageren hverken i ordrebekræftelsen eller på anden tydelig måde var blevet gjort opmærksom på produktets særlige og snævre anvendelsesområde.

Oplysning om sim-kortets særlige anvendelsesområde fremgik således alene af de tjenestespecifikke vilkår. For så vidt angik risikoen for meget høje udgifter ved ukorrekt brug, forudsatte oplysningerne om prisen pr. MB og om den inkluderede datamængde desuden, at forbrugeren var bekendt med, hvor meget data normal brug af forskellige tjenester indebærer. Det var således ikke oplyst, hvilken datamængde der normalvis ville være forbundet med forskellige former for brug.

Under disse omstændigheder fandt ankenævnet ikke, at indklagede var berettiget til at kræve betaling for dataforbruget på klagers SmartSiM-abonnement. Klager fik derfor medhold i sin klage.

---

<sup>8</sup> 24-226 og 24-426 (offentliggjort)

Efter afgørelserne har nævnet noteret sig, at udbyderne har forligt tilsvarende sager.

### 3.4. Fibermigrering

Klager<sup>9</sup> havde TV, internet og telefoni via telefonstikket (kobber) hos indklagede. I december 2022 bestilte klager en fiberforbindelse, fordi der var problemer med kobberforbindelsen. I januar 2023 blev fiberforbindelsen etableret, hvorefter klager betalte for TV og internet via en fiberforbindelse. I december 2023 opdagede klager, at han samtidig stadig betalte for TV, internet og telefoni via kobberforbindelsen.

Klager mente, det var blevet aftalt, at indklagede ville lukke den gamle kobberforbindelse og de dertilhørende abonnementer i forbindelse med overgangen til fiber. Indklagede mente, at klager udtrykkeligt skulle have bedt om, at kobberforbindelsen og abonnementerne blev lukket, og at klager ikke havde gjort dette.

Klager krævede, at indklagede krediterede hele perioden, hvor klager havde betalt dobbelt. Klager henviste til, at det var en forudsætning for bestillingen af fiberforbindelsen, at kobberforbindelsen blev lukket, idet klager selvfølgelig ikke havde brug for TV og internet via både kobber og fiber.

Nævnet fandt bl.a., at indklagede udtrykkeligt skulle have oplyst klager om, at klagers eksisterende forbindelse (kobber) og de dertilhørende abonnementer (telefoni, internet og tv) ikke ville blive opsagt automatisk ved overgangen til fiber.

Den 18. maj 2026

John Lundum  
Formand

---

<sup>9</sup> 24-304 (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 6.1-6.10.

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 3.1. Teleankenævnet har i 2025 kunnet konstatere, at flere forbrugere henvender sig med sager vedrørende manglende effektivering af opsigelse. Teleankenævnet har konkret været i dialog med en enkelt udbyder, der har oplyst, at virksomheden havde systemmæssige udfordringer med at håndtere opsigelser. Langt den overvejende del af disse sager løses konkret med sekretariatets mellemkomst.
- Se derudover pkt. 3.2. om portering mellem selskaber.

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 2025 er efterlevet af teleselskabet. Efterlevelsesheden 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 2025 ikke været afholdt møder.

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

I 2025 har sekretariatet besvaret 847 telefoniske henvendelser.<sup>10</sup>

#### 3.2 Høringer

Sekretariatet har behandlet 10 høringshenvendelse fra offentlige myndigheder i 2025.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> 626 i 2024

<sup>11</sup> 10 i 2024

## 4. Teleankenævnet i tal 2025

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

	2025	2024
Indkomne klager	666	438
Overført fra tidligere år	182	116
<b>I alt til behandling</b>	<b>848</b>	<b>554</b>

#### *Afsluttede klager*

Afsluttet i sekretariatet (ekskl. forlig)	280	170
Forlig/sekretariatet	143	72
Afvist af formanden*	5	3
Afgjort i ankenævnet	154	122
Afvist af ankenævnet	9	5
<b>Sager overført til nyt år</b>	<b>257</b>	<b>182</b>

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

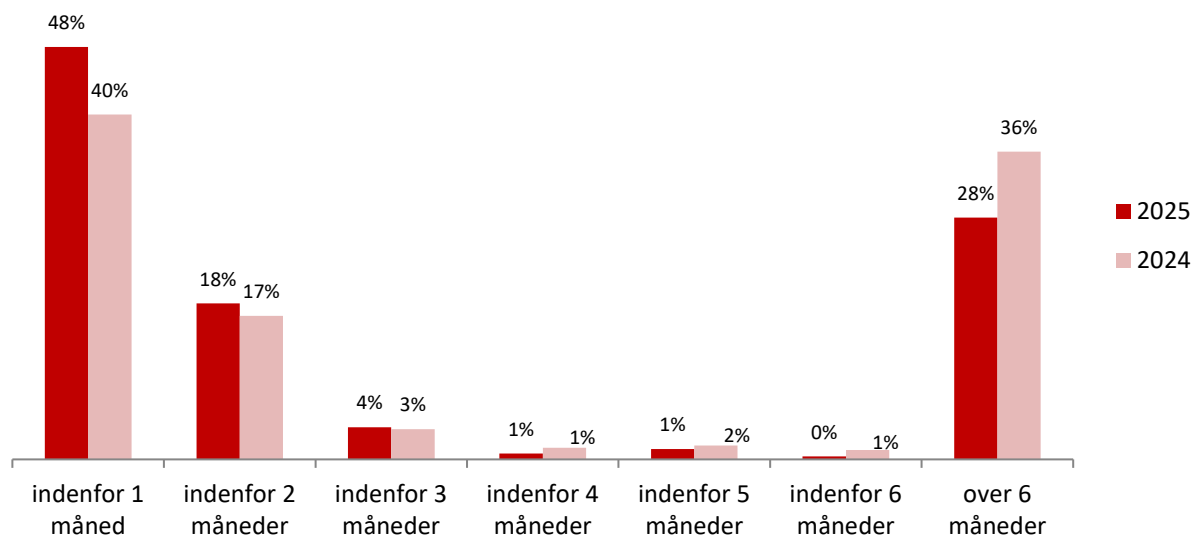
### 4.2 Overholdelse af 90 dages-fristen, jf. vedtægternes § 20, stk. 1 (forbrugerklagelovens § 18)

Fra sagen er fuldt oplyst, og fristen for at træffe afgørelse (90 dage) løber, er der i 2025 i gennemsnit for samtlige sager gået 24 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)

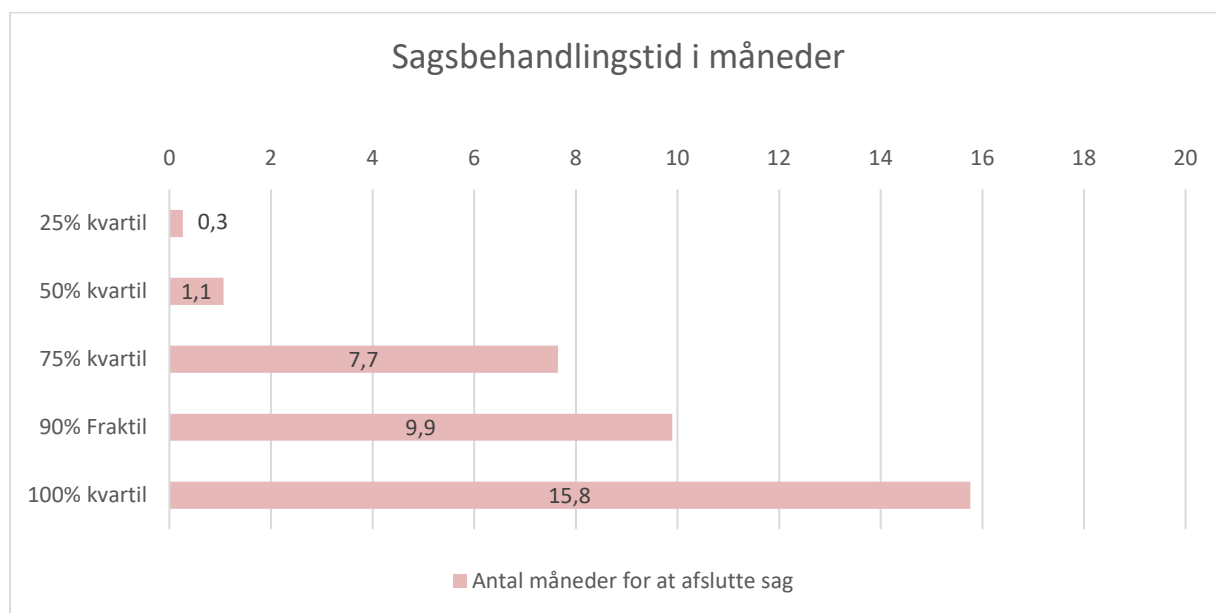
Samtlige klager, der er afvist fra behandling som værende åbenbart uden for nævnets kompetence, er afvist inden 3 uger fra modtagelsen. Der har i 2025 ikke været klager, der er blevet afvist under henvisning til vedtægternes § 6, stk. 2.

#### 4.4 Brutto-sagsbehandlingstider i 2024, jf. § 32, stk. 1, nr. 3



Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle afsluttede sager er 99 dage (ca. 3,5 måneder). I 2024 var sagsbehandlingstiden 118 dage.

#### 4.5 Brutto-sagsbehandlingstid i måneder i 2024, jf. § 32, stk. 1, nr. 3



## 5. Afsluttede sager

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

	2025	Procent	2024	Procent
På nævn - klager ikke medhold <sup>12</sup>	78	13,2	94	25,3
Forlig - sekretariatet (§ 14, stk. 4 og 5) <sup>13</sup>	143	24,2	72	19,4
Afvist af formanden - erhverv (§ 7, stk. 1) <sup>14</sup>	3	0,5	3	0,8
Afvist af formanden pga. dom (§ 5, stk. 1)	1	0,2	0	0,0
Afvist efter § 6, stk. 1, nr. 2	1	0,2	0	0,0
På nævn - afvist af nævnet <sup>12</sup>	9	1,5	6	1,6
På nævn - klager medhold <sup>12</sup>	35	5,9	11	3,0
På nævn - klager delvist medhold <sup>12</sup>	36	6,1	14	3,8
På nævn - Hjemvist til teleselskabet <sup>12</sup>	0	0,0	0	0,0
På nævn - ikke yderligere medhold (forlig ved nævnet) <sup>15</sup>	5	0,8	2	0,5
Hjemvist til teleselskabet (§ 13, stk. 1, nr. 1) <sup>16</sup>	96	16,2	48	12,9
Henlagt af sekretariatet - formalia (§ 13, stk. 1) <sup>17</sup>	64	10,8	41	11,0
Besvaret af sekretariatet - vejledning (§ 9) <sup>18</sup>	25	4,2	47	12,6
Fremsendt klagevejledning/klageskema (§ 11, stk. 1)	59	10,0	0	0,0
Klage trukket tilbage (§ 14, stk. 5) <sup>19</sup>	31	5,2	24	6,5
Løst ml. parterne efter aftale med TA (§ 14, stk. 5) <sup>20</sup>	1	0,2	7	1,9

<sup>12</sup> Omfatter sager, der forelægges for og afgøres i ankenævnet.

<sup>13</sup> Omfatter sager, hvor udbyder og klager med sekretariatet mellemkomst bliver enige om en løsning af sagen.

<sup>14</sup> Omfatter sager, ankenævnet ikke har kunnet behandle, f.eks. fordi en sag vurderes som værende bevisuegnet, eller sager, der falder uden for ankenævnets kompetence, og hvor der ikke er en anden klageinstans, som kan behandle sagen.

<sup>15</sup> 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.

<sup>16</sup> Omfatter sager, hvor teleselskabet ikke har truffet en afgørelse, og sekretariatet derfor hjemviser sagen til behandling i teleselskabet. Har klager henvendt sig mere end én gang til teleselskabet, og er der forløbet omkring 3 måneder fra den første henvendelse, optager Teleankenævnet dog sagen til behandling, uanset at der ikke foreligger en afgørelse fra teleselskabet.

<sup>17</sup> Omfatter sager, der afvises, fordi klager ikke har opfyldt de formelle krav til en klage (udfyldt klageskema, indbetalt gebyr), og klager, der utvivlsomt falder uden for ankenævnets kompetence, og hvor der ikke er en anden klageinstans, som kan behandle klagen. Dette kunne f.eks. være en klage over DR Licens.

<sup>18</sup> Skriftlige henvendelser vedrørende en konkret teleudbyder, der afsluttes med en besvarelse fra sekretariatet, f.eks. med en klagevejledning eller en oplysning om gældende regler og praksis.

<sup>19</sup> Omfatter sager, hvor klager selv trækker en formelt indsendt klage tilbage inden ankenævnsbehandling.

<sup>20</sup> 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 mægling. I en mindre gruppe sager 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.

Oversendt til anden instans/afvist (§ 5, stk. 2) <sup>21</sup>	4	0,7	3	0,8
<b>I alt</b>	<b>591</b>	<b>100,0</b>	<b>372</b>	<b>100,0</b>

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

	2025	Procent	2024	Procent
Afvist af formanden - erhverv (§ 7, stk. 1)	3	0,5	3	0,8
Afvist af formanden pga. dom (§ 5, stk. 1)	1			
Afvist efter § 6, stk. 1, nr. 2	1			
Forlig - sekretariatet (§ 14, stk. 4 og 5)	143	24,2	72	19,4
Hjemvist til teleselskabet (§ 13, stk. 1, nr. 1)	96	16,2	48	12,9
Henlagt af sekretariatet - formalia (§ 13, stk. 1)	64	10,8	41	11,0
Oversendt til anden instans/afvist (§ 5, stk. 2)	4	0,7	3	0,8
Klage trukket tilbage (§ 14, stk. 5)	31	5,2	24	6,5
Løst ml. parterne efter aftale med TA (§ 14, stk. 5)	1	0,2	7	1,9
Fremsendt klagevejledning/klageskema (§ 11, stk. 1)	59			
Besvaret af sekretariatet - vejledning (§ 9)	25	4,2	47	12,6
<b>Indstillet inden forelæggelse for nævnet, jf. § 32, stk. 1, nr. 2</b>	<b>428</b>	<b>72%</b>	<b>245</b>	<b>66%</b>

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

Der er i alt afvist 18 sager i 2025 fordelt på følgende afvisningsgrunde:

Afviste klager	2025	Procent	2024	Procent
Afvist af nævnet	9	50,0	6	50,0
Oversendt til anden klageinstans	4	22,2	3	25,0
Afvist af formanden - erhverv (§ 7, stk. 1)	3	16,7	3	25,0
Afvist efter § 6, stk. 1, nr. 2	1	5,6	0	0,0
Afvist af formanden pga. dom (§ 5, stk. 1)	1	5,6	0	0,0
<b>I alt</b>	<b>18</b>	<b>100,0</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>

<sup>21</sup> Omfatter sager, hvor Teleankenævnet oversender klagen til et andet klageorgan, der har kompetencen til at behandle klagen, f.eks. Center for Klageløsning eller Forsikringsankenævnet.

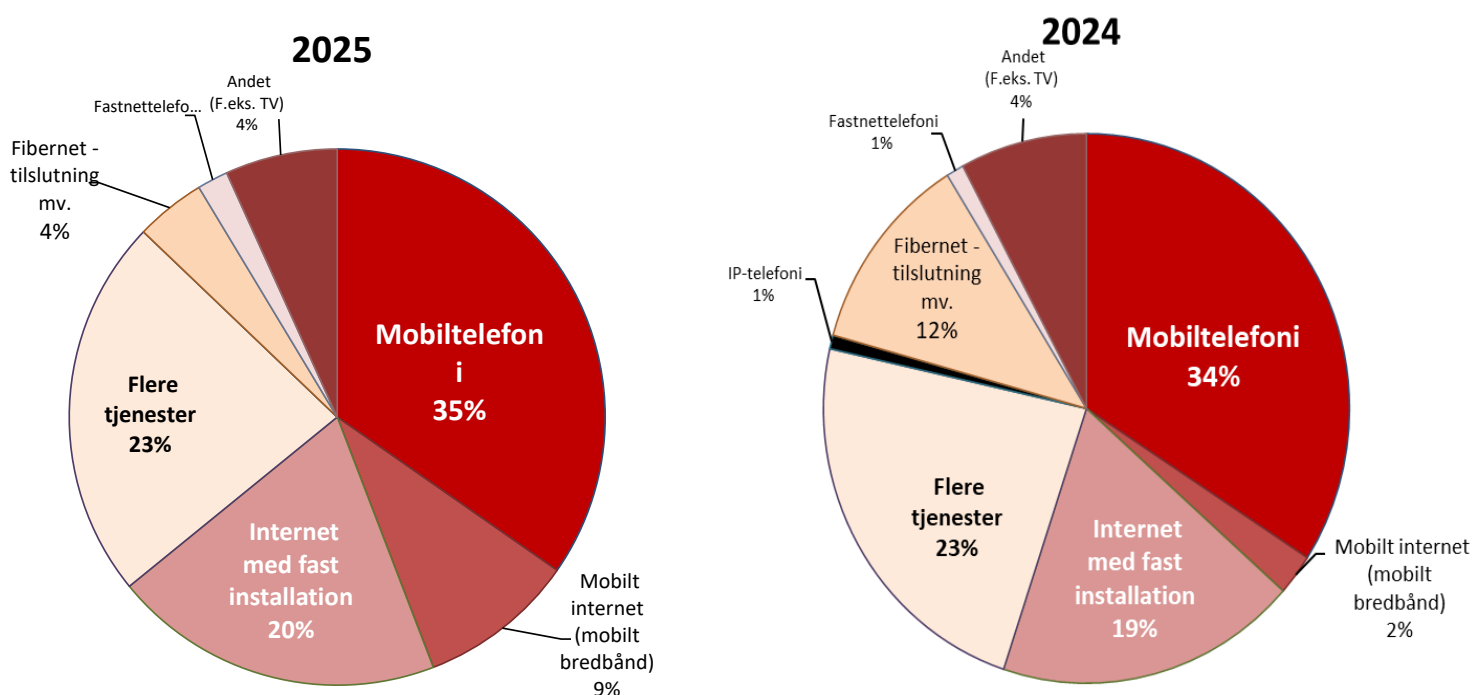
## 6. Afsluttede nævnssager sager, jf. fig. 5.1. fordelt på tjenestetype og klagetema

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), jf. fig. 6.1.

I fig. 6.2.-6.10. 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

	2025	2024
Mobiltelefoni	205	127
Mobilt internet (mobilt bredbånd)	56	9
Internet med fast installation	118	69
Flere tjenester	136	87
IP-telefoni	0	3
Fibernet - tilslutning mv.	25	44
Fastnettelefoni	11	4
Andet (F.eks. TV) <sup>22</sup>	40	29
<b>Antal sager</b>	<b>591</b>	<b>372</b>



<sup>22</sup> Sager, hvor den specifikke tjeneste enten ikke er oplyst eller falder helt udenfor Teleankenævnets kompetence.

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

	2025	2024
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Andet	12,6%	10,2%
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Opsigelse	11,0%	5,4%
Mangler ved det leverede	10,7%	15,3%
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Pris	10,6%	10,0%
Manglende effektivering af opsigelse	9,6%	7,7%
Uanmodet levering af tjenesteydelse	6,4%	6,6%
Forsinket/manglende levering af tjeneste	5,0%	4,9%
Køb af andre produkter/udstyr/tillægstjenester	5,0%	1,3%
Rykkergebyrer/inkasso/renter	5,0%	2,8%
Roaming uden for EU	4,0%	2,0%
Fortrydelsesret	2,6%	4,6%
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Kvalitet	2,3%	1,8%
Portering mellem selskaber	2,3%	3,3%
Regningsklage: Bestrider omfanget af forbruget	1,7%	1,0%
Installation: Reparation	1,6%	2,0%
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Varsling	1,4%	9,2%
Identitetstyveri/tredjemands misbrug	1,3%	1,3%
Skift af bredbåndsudbyder	1,3%	0,5%
Regningsklage: Bestrider forbrug har fundet sted	0,9%	2,0%
Installation: Etablering	0,7%	0,8%
Roaming i EU	0,7%	0,3%
Andre gebyrer	0,4%	1,3%
Installation: Forsinkelse	0,4%	0,3%
Mobildataforbrug	0,4%	1,0%
Overdragelse af abonnement til anden bruger	0,4%	0,3%
Sen fakturering (late billing)	0,4%	0,5%
Erstatning ved gravning	0,3%	0,0%
Saldokontrol	0,3%	0,0%
Tekniker	0,0%	1,0%
Andet (uden for kategori)	0,7%	2,6%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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

	2025	2024
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Andet	12,5%	11,9%
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Opsigelse	9,8%	8,1%
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Pris	9,8%	7,4%
Roaming udenfor EU	9,8%	5,9%
Køb af andre produkter/udstyr/tillægstjenester	8,3%	2,2%
Mangler ved det leverede	6,0%	7,4%
Portering mellem selskaber	6,0%	8,9%
Rykkergebyrer/inkasso/renter	6,0%	4,4%
Uanmodet levering af tjenesteydelse	4,9%	8,1%
Manglende effektivering af opsigelse	4,2%	4,4%
Regningsklage: Bestrider omfanget af forbruget	3,8%	3,0%
Forsinket/manglende levering af tjeneste	2,6%	1,5%
Fortrydelsesret	2,6%	3,0%
Identitetstyveri/tredjemands misbrug	2,6%	3,0%
Regningsklage: Bestrider forbrug har fundet sted	1,9%	5,2%
Roaming i EU	1,5%	0,7%
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Kvalitet	1,1%	3,0%
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Varsling	1,1%	4,4%
Mobildataforbrug	1,1%	3,0%
Overdragelse af abonnement til anden bruger	1,1%	0,0%
Andre gebyrer	0,8%	0,7%
Saldokontrol	0,8%	0,0%
Sen fakturering (late billing)	0,0%	0,7%
Andet (uden for kategori)	1,5%	3,0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### 6.4 Mobilt internet-sager (mobilt bredbånd) fordelt på klagetema, jf. § 32, stk. 1, nr. 1

	2025	2024
Manglende effektivering af opsigelse	15,3%	11,1%
Mangler ved det leverede	15,3%	22,2%
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Andet	11,9%	11,1%
Uanmodet levering af tjenesteydelse	11,9%	11,1%
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Opsigelse	10,2%	22,2%
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Kvalitet	8,5%	0,0%
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Pris	6,8%	11,1%
Køb af andre produkter/udstyr/tillægstjenester	5,1%	0,0%
Forsinket/manglende levering af tjeneste	3,4%	0,0%
Fortrydelsesret	3,4%	0,0%
Roaming uden for EU	3,4%	0,0%
Regningsklage: Bestrider forbrug har fundet sted	1,7%	0,0%
Regningsklage: Bestrider omfanget af forbruget	1,7%	0,0%
Rykkergebyrer/inkasso/renter	1,7%	0,0%
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Varsling	0,0%	11,1%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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

	2025	2024
Manglende effektivering af opsigelse	15,6%	9,1%
Mangler ved det leverede	14,3%	29,9%
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Opsigelse	10,9%	3,9%
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Andet	10,2%	9,1%
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Pris	9,5%	9,1%
Forsinket/manglende levering af tjeneste	6,8%	2,6%
Rykkergebyrer/inkasso/renter	6,8%	3,9%
Installation: Reparation	4,8%	3,9%
Skift af bredbåndsudbyder	4,8%	0,0%
Køb af andre produkter/udstyr/tillægstjenester	3,4%	1,3%
Uanmodet levering af tjenesteydelse	3,4%	1,3%
Fortrydelsesret	2,7%	9,1%
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Varsling	1,4%	10,4%
Installation: Etablering	1,4%	1,3%
Andre gebyrer	0,7%	0,0%
Erstatning ved gravning	0,7%	0,0%
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Kvalitet	0,7%	0,0%
Identitetstyveri/tredjemands misbrug	0,7%	0,0%
Installation: Forsinkelse	0,7%	0,0%
Andet (uden for kategori)	0,7%	5,2%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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

	2025	2024
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Andet	16,0%	7,4%
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Opsigelse	12,9%	3,2%
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Pris	12,9%	16,0%
Manglende effektivering af opsigelse	12,9%	9,6%
Mangler ved det leverede	9,2%	13,8%
Uanmodet levering af tjenesteydelse	8,6%	9,6%
Forsinket/manglende levering af tjeneste	6,7%	7,4%
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Varsling	3,1%	10,6%
Fortrydelsesret	3,1%	6,4%
Køb af andre produkter/udstyr/tillægstjenester	3,1%	1,1%
Rykkergebyrer/inkasso/renter	3,1%	2,1%
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Kvalitet	2,5%	1,1%
Installation: Forsinkelse	1,2%	1,1%
Sen fakturering (late billing)	1,2%	1,1%
Skift af bredbåndsudbyder	1,2%	2,1%
Identitetstyveri/tredjemands misbrug	0,6%	1,1%
Installation: Reparation	0,6%	2,1%
Regningsklage: Bestrider omfanget af forbruget	0,6%	0,0%
Roaming i EU	0,6%	0,0%
Andre gebyrer	0,0%	1,1%

Overdragelse af abonnement til anden bruger	0,0%	1,1%
Portering mellem selskaber	0,0%	1,1%
Tekniker	0,0%	1,1%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

#### 6.7 Andre sager (f.eks. TV) fordelt på klagetema, jf. § 32, stk. 1, nr. 1

	2025	2024
Mangler ved det leverede	26,9%	15,0%
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Opsigelse	19,2%	0,0%
Rykkergebyrer/inkasso/renter	11,5%	0,0%
Uanmodet levering af tjenesteydelse	11,5%	10,0%
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Andet	7,7%	15,0%
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Pris	7,7%	5,0%
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Kvalitet	3,8%	5,0%
Installation: Reparation	3,8%	5,0%
Manglende effektivering af opsigelse	3,8%	15,0%
Sen fakturering (late billing)	3,8%	0,0%
Andre gebyrer	0,0%	5,0%
Forsinket/manglende levering af tjeneste	0,0%	5,0%
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Varsling	0,0%	10,0%
Andet (uden for kategori)	0,0%	10,0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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

	2025	2024
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Varsling	0,0%	66,7%
Mangler ved det leverede	0,0%	33,3%
<b>Total</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

#### 6.9 Fibernet-sager (tilslutning mv.) fordelt på klagetema, jf. § 32, stk. 1, nr. 1

	2025	2024
Forsinket/manglende levering af tjeneste	17,9%	15,6%
Mangler ved det leverede	17,9%	17,8%
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Andet	14,3%	8,9%
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Pris	10,7%	8,9%
Installation: Etablering	10,7%	4,4%
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Kvalitet	7,1%	2,2%
Installation: Reparation	7,1%	4,4%
Uanmodet levering af tjenesteydelse	7,1%	4,4%
Erstatning ved gravning	3,6%	0,0%
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Opsigelse	3,6%	2,2%
Andre gebyrer	0,0%	2,2%
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Varsling	0,0%	13,3%
Fortrydelsesret	0,0%	2,2%

Manglende effektivering af opsigelse	0,0%	6,7%
Tekniker	0,0%	6,7%
Andet (uden for kategori)	0,0%	0,0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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

	2025	2024
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Pris	33,3%	20,0%
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Opsigelse	16,7%	20,0%
Manglende effektivering af opsigelse	16,7%	20,0%
Mangler ved det leverede	16,7%	0,0%
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Andet	8,3%	0,0%
Uanmodet levering af tjenesteydelse	8,3%	0,0%
Andre gebyrer	0,0%	20,0%
Regningsklage: Bestrider forbrug har fundet sted	0,0%	20,0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## 7. Afsluttede sager fordelt på teleudbydere

Teleselskabernes markedsandele nedenfor er hentet fra Digitaliseringsstyrelsens "Telestatistik – 2. halvår 2024", som er den senest offentliggjorte statistik fra Digitaliseringsstyrelsen<sup>23</sup>.

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

<sup>23</sup> <https://digst.dk/tele/statistik/telestatistik>

## 7.1 Teleudbydernes andel i sager vedr. mobil<sup>24</sup>

Hovedselskab m/evt. under- brands	Antal sager		Antal sager pr. hovedsel- skab	%	Selskabernes markedsandel
	Antal sager	%			
<b>3-koncernen</b>			<b>28</b>	<b>13,7%</b>	<b>18,7%</b>
3	26	12,7%			
Flexii	1	0,5%			
Oister	1	0,5%			
<b>TDC-koncernen</b>			<b>110</b>	<b>53,4%</b>	<b>37%</b>
Eesy	10	4,9%			
Relatel	11	5,4%			
Telmore	16	7,8%			
YouSee	72,5	35,4%			
<b>Telenor-koncernen</b>			<b>32,5</b>	<b>15,9%</b>	<b>19,1%</b>
CBB	8,5	4,1%			
Telenor	24	11,7%			
<b>Norlys-koncernen</b>			<b>21</b>	<b>10,2%</b>	<b>14,6%</b>
Norlys Mobil	16	7,8%			
Call me	5	2,4%			
<b>Øvrige</b>					
Allente			1	0,5%	-/
Altibox			1	0,5%	-/
Duka			1	0,5%	-/
Greentel			1	0,5%	-/
Hallo			2	1,0%	-/
Lebara			3	1,5%	-/
Lyca Mobile			2	1,0%	-/
Speaky			1	0,5%	-/
Ikke oplyst			2	1,0%	-/
<b>Hovedtotal</b>			<b>205</b>	<b>100%</b>	

## 7.2 Teleudbydernes andel i sager vedr. mobilt internet (mobilt bredbånd)<sup>25</sup>

Hovedselskab m/evt. under- brands	Antal sager		Antal sager pr. hovedsel- skab	%	Selskabernes markedsandel
	Antal sager	%			
<b>3-koncernen</b>			<b>6</b>	<b>10,7%</b>	<b>-/</b>
3	5	8,9%			
Oister	1	1,8%			
<b>TDC-koncernen</b>			<b>38</b>	<b>67,9%</b>	<b>-/</b>
Eesy	3	5,4%			
Telmore	7	12,5%			
YouSee	28	50,0%			

<sup>24</sup> Markedsandele er hentet i "Mobil dataark, 2. halvår 2024", Tabel 0.a (Mobilabonnemeter i alt fordelt pr. selskab 2023-2024)

<sup>25</sup> Der opgøres ikke markedsandele specifikt på denne gruppe sager

Telenor-koncernen			4	7,1%	-/
CBB	2	3,6%			
Telenor	2	3,6%			
<b>Norlys-koncernen</b>			<b>5</b>	<b>8,9%</b>	<b>-/</b>
Norlys Mobil	3	5,4%			
Norlys	1				
Call me	1	1,8%			
<b>Øvrige</b>					
Fastspeed			1	1,8%	-/
Lyca Mobile			1	1,8%	-/
NemSim			1	1,8%	-/
<b>Hovedtotal</b>			<b>56</b>	<b>100%</b>	

### 7.3 Teleudbydernes andel i sager vedr. internet med fast installation<sup>26</sup>

Hovedselskab m/evt. under- brands	Antal sager		Antal sager pr. hovedselskab	%	Selskabernes markedsandel
	Antal sager	%			
<b>Fibia-koncernen</b>			<b>4</b>	<b>3,4%</b>	<b>9,3%</b>
Wao	4	3,4%			
<b>Norlys-koncernen</b>			<b>42</b>	<b>35,6%</b>	<b>17,60%</b>
Norlys	42	36%			
<b>TDC-koncernen</b>			<b>50</b>	<b>42,4%</b>	<b>32,6%</b>
Hiper	6	5,1%			5,3%
TDC Net	1	0,8%			
YouSee	43	36,4%			
<b>Telenor-koncernen</b>			<b>2</b>	<b>1,7%</b>	<b>-/</b>
Telenor	2	1,7%			
<b>Øvrige</b>					
Altibox			1	0,8%	-/
Bolignet			4	3,4%	-/
Ewii			1	0,8%	-/
Fastspeed			9	7,6%	5,0%
Velkommen			1	0,8%	-/
Vios.dk			1	0,8%	-/
Ikke oplyst			3	2,5%	-/
<b>Hovedtotal</b>			<b>118</b>	<b>100%</b>	

<sup>26</sup> Markedsandele er hentet i "Internet dataark, 2. halvår 2024", Tabel 4.a (Internet - Bredbåndsabonnementer fordelt pr. selskab 2023-2024)

## 7.4 Teleudbydernes andel i sager vedr. flere tjenester<sup>27</sup>

Hovedselskab m/evt. underbrands	Antal sager		Antal sager pr. hovedselskab	%	Selskabernes markedsandel
	Antal sager	%			
<b>Fibia-koncernen</b>			2	1,5%	-/
Wao	2	1,5%			
<b>Norlys-koncernen</b>			32	23,5%	-/
Norlys	31	22,8%			
Norlys Mobil	1	0,7%			
<b>TDC-koncernen</b>			88	64,7%	-/
Hiper	4	2,9%			
Relatel	17	12,5%			
TDC Erhverv	1	0,7%			
Telmore	2	1,5%			
YouSee	64	47,1%			
<b>Telenor-koncernen</b>			3	2,2%	-/
CBB	1	0,7%			
Telenor	2	1,5%			
<b>3-koncernen</b>			2	1,5%	-/
Hi3G	2	1,5%			
Oister		0,0%			
<b>Øvrige</b>					
Allente			1	0,7%	-/
Altibox			4	2,9%	-/
Duka			1	0,7%	-/
Energi Fyn			1	0,7%	-/
Jetnet			1	0,7%	-/
Ikke oplyst			1	0,7%	-/
<b>Hovedtotal</b>			136	100%	

## 7.5 Teleudbydernes andel i sager vedr. andet (f.eks. TV)<sup>28</sup>

Hovedselskab m/evt. underbrands	Antal sager		Antal sager pr. hovedselskab	%	Selskabernes markedsandel
	Antal sager	%			
<b>Norlys-koncernen</b>			6	24,0%	-/
Norlys	5	20,0%			
Norlys Mobil	1	4,0%			
<b>TDC-koncernen</b>			15	60,0%	-/
YouSee	15	60,0%			
<b>Øvrige</b>					
Allente			3	12,0%	-/
Ikke oplyst			1	4,0%	-/
<b>Hovedtotal</b>			25	100%	

<sup>27</sup> Der opgøres ikke markedsandele specifikt på denne gruppe sager

<sup>28</sup> Der opgøres ikke markedsandele specifikt på denne gruppe sager

## 7.6 Teleudbydernes andel i sager vedr. IP-telefoni<sup>29</sup>

Der er ikke afgjort nogle sager i kategorien "IP-telefoni" i 2025.

## 7.7 Teleudbydernes andel i sager vedr. fibernet (tilslutning mv.)<sup>30</sup>

Hovedselskab m/evt. under- brands	Antal sager	%	Antal sager pr. hovedsel- skab	%	Selskabernes markedsandel
<b>Fastspeed-koncernen</b>			<b>2</b>	<b>8,0%</b>	<b>-/</b>
Fastspeed	2	8,0%			
<b>Fibia-koncernen</b>			<b>2</b>	<b>8,0%</b>	<b>-/</b>
Wao	1	4,0%			
Fibia	1	4,0%			
<b>Norlys-koncernen</b>			<b>2</b>	<b>8,0%</b>	<b>-/</b>
Norlys	2	8,0%			
<b>Telenor-koncernen</b>			<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>-/</b>
Telenor		0,0%			
<b>TDC-koncernen</b>			<b>18</b>	<b>72,0%</b>	<b>-/</b>
Hiper	1	4,0%			
TDC Net	3	12,0%			
YouSee	14	56,0%			
<b>Øvrige</b>					
Ikke oplyst			1	4,0%	-/
<b>Hovedtotal</b>			<b>25</b>	<b>100%</b>	

## 7.8 Teleudbydernes andel i sager vedr. fastnet<sup>31</sup>

			Antal sager	%	Selskabernes markedsandel
<b>Norlys-koncernen</b>			<b>4</b>	<b>36,4%</b>	<b>-/</b>
Norlys	3	27,3%			4,2%
Norlys Mobil	1	9,1%			8,9%
<b>TDC-koncernen</b>			<b>6</b>	<b>55%</b>	<b>30,8%</b>
TDC Net	1	9%			
YouSee	5	45%			
<b>Øvrige</b>					
Wao			1	9,1%	-/
<b>Hovedtotal</b>			<b>11</b>	<b>100%</b>	

<sup>29</sup> Markedsandele er hentet i "Fastnettelefoni dataark, 2. halvår 2024", Tabel 7.a (IP-telefoni - abonnenter fordelt på selskab 2023-2024)

<sup>30</sup> Der opgøres ikke markedsandele specifikt på denne gruppe sager

<sup>31</sup> Markedsandele er hentet i "Fastnettelefoni dataark, 2. halvår 2024", Tabel 1.a (Abonnenter fordelt på selskab 2023-2024)

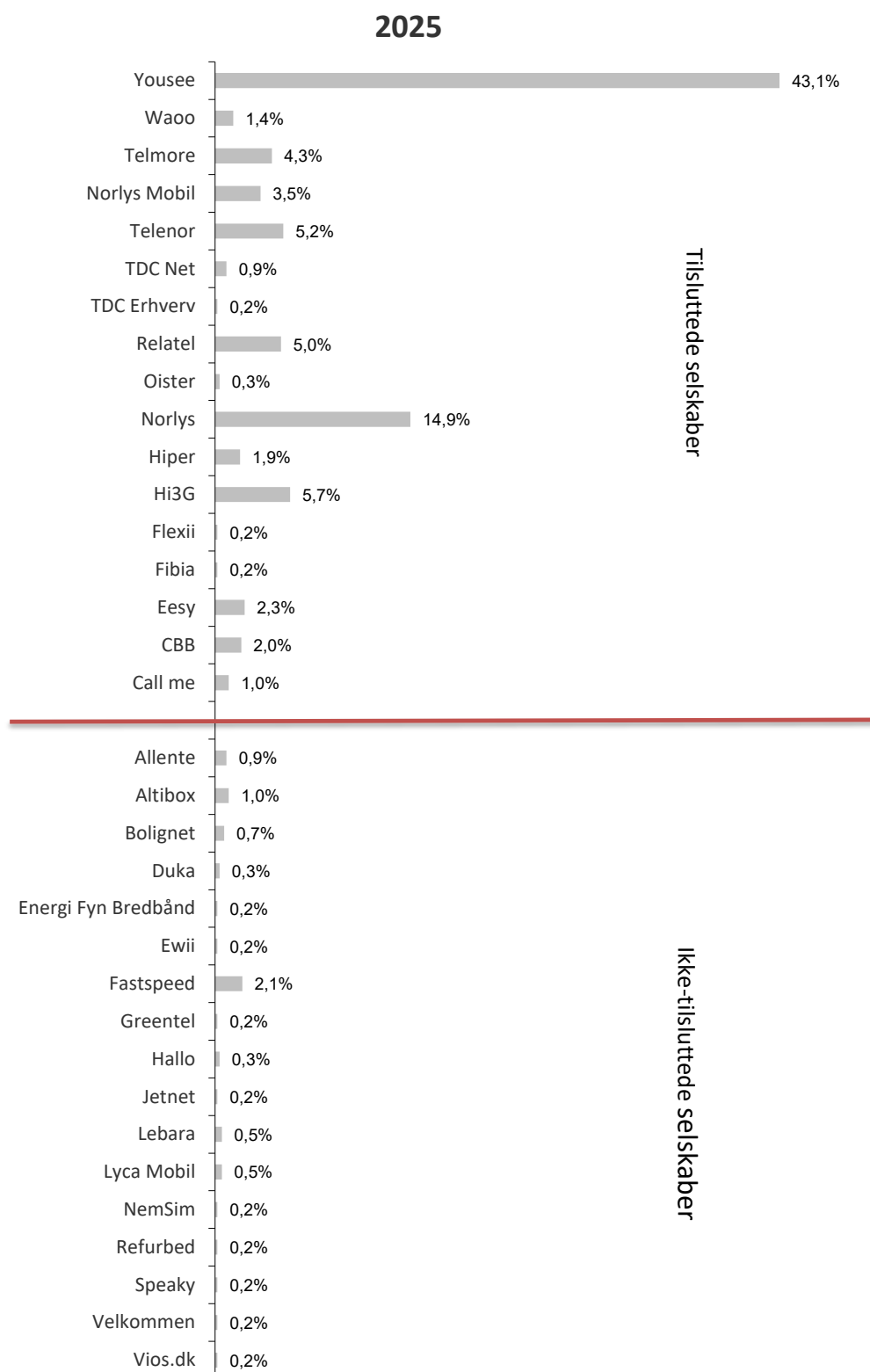
## 7.8 Afsluttede og indkomne sager fordelt på teleudbydere

	2025																			
	Afsluttede klager 2025	Heraf indkommet tidligere år	Indkomne klager 2025	På nævn - klager ikke medhold	På nævn - klager medhold	På nævn - klager delvist medhold	På nævn - ikke yderligere medhold (forlig ved nævnet)	Forlig - sekretariatet (§ 14, stk. 4 og 5)	Afvist af formanden - erhverv (§ 7, stk. 1)	Afvist af formanden pga. dom (§ 5, stk. 1)	Afvist efter § 6, stk. 1, nr. 2	På nævn - afvist af nævnet	På nævn - Hjemvist til teleselskabet	Henlagt af sekretariatet - formalia (§ 13, stk. 1)	Besvaret af sekretariatet - vejledning (§ 9)	Hjemvist til teleselskabet (§ 13, stk. 1, nr. 1)	Løst ml. parterne efter aftale med TA (§ 14, stk. 5)	Fremsendt klagevejledning/klageskema (§ 11, stk. 1)	Klage trukket tilbage (§ 14, stk. 5)	Oversendt til anden instans/afvist (§ 5, stk. 2)
%-vis fordeling af afgørelser	-	-	-	13,2	5,9	6,1	0,8	24,2	0,5	0,2	0,2	1,5	0,0	10,8	4,2	16,2	0,2	10,0	5,2	0,7
<i>Fibia-koncernen</i>	9	4	9	5	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0
Fibia	1		2													1				
Wao	8	4	7	5				2								1				
<i>Norlys-koncernen</i>	112	24	124	11	5	7	3	35	0	1	0	0	0	14	7	19	0	4	6	0
Norlys	86	17	90	10	2	6	3	29						9	5	13		4	5	
Norlys Mobil	20	6	21	1	3	1		5						5	2	3				
Mit Tele	0		2																	
Call me	6	1	11					1		1						3				1
<i>TDC-koncernen</i>	333	102	363	50	27	25	2	93	1	0	0	6	0	32	7	48	1	23	16,5	1
Eesy	13		19					2						2		6		1	2	
Hiper	11	5	21	2	3	1		2						3						
Relatel	29		37					15	1					3		8		1	1	
Telmore	25	5	25	4				3						3	2	7		3	3	
TDC Erhverv	1		4					1												
TDC-Net	5	2	4	1								3							1	
Yousee	249	90	253	43	24	24	2	70				3		21	5	27	1	17	10,5	1
<i>Telenor-koncernen</i>	42	7	54	2	1	0	0	2	0	0	0	2	0	3	3	15	0	10	4	0
CBB	12	3	12	1				1						2	1	1		5	0,5	
Telenor	30	4	42	1	1			1				2		1	2	14		5	3	
<i>3-koncernen</i>	36	7	55	4	0	1	0	8	2	0	1	1	0	4	1	5	0	8	1	0
Hi3G	33	7	49	4		1		8	2		1	1		4	1	4		7		
Flexii	1		1													1				
Oister	2		5															1	1	
Allente	5	1	6			1								1		2		1		
Altibox	6	1	5	1				1								3		1		
Bolignet	4	1	3	1		1									1				1	
Duka	2	2	0	1										1						
Energi Fyn	1	1	0	1																
Ewii	1		1																	1
Fastnet.nu	0		1																	
Fastspeed	12	5	13	2	2									3		2		1	1	1
Greentel	1		1											1						
Hallo	2		2											1	1					
Jetnet	1	1	0			1														
Lebara	3		3											2	1					
Lyca Mobile	3		3					1										2		
NemSim	1		1											1						
Refurbed	1		1																	1
Speaky	1	1	0																	1
Velkommen	1		1															1		
Vios.dk	1		2					1												
Ikke oplyst/ikke teleselskab	14		19											1	4			8		1
<b>Total</b>	<b>591</b>	<b>157</b>	<b>666</b>	<b>78</b>	<b>35</b>	<b>36</b>	<b>5</b>	<b>143</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>64</b>	<b>25</b>	<b>96</b>	<b>1</b>	<b>59</b>	<b>31</b>	<b>4</b>

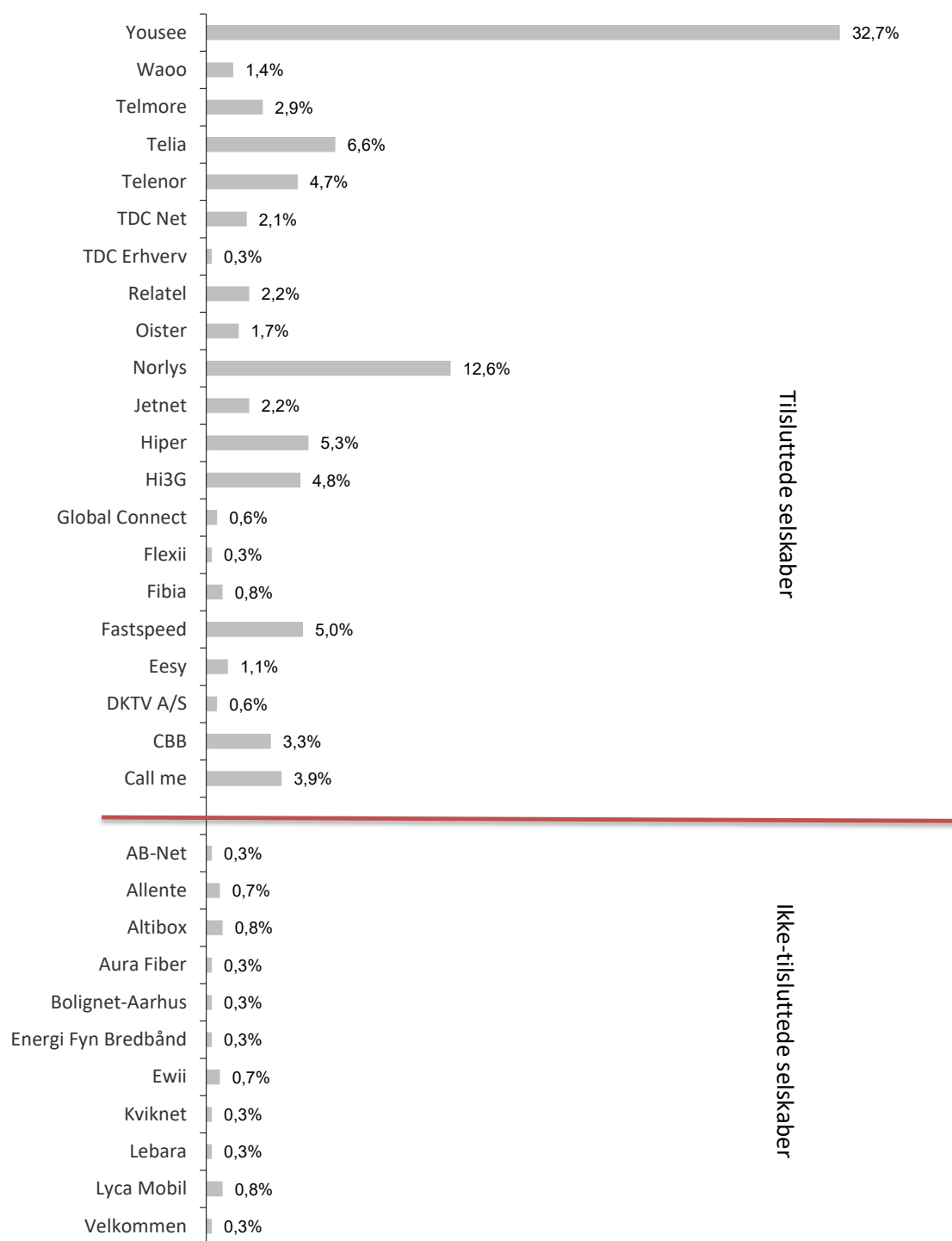
Tilsluttede selskaber

Ikke-tilsluttede selskaber

## 7.9 Procentvis fordeling af afsluttede sager pr. teleselskab



## 2024



## 7.10 Klagevejledning

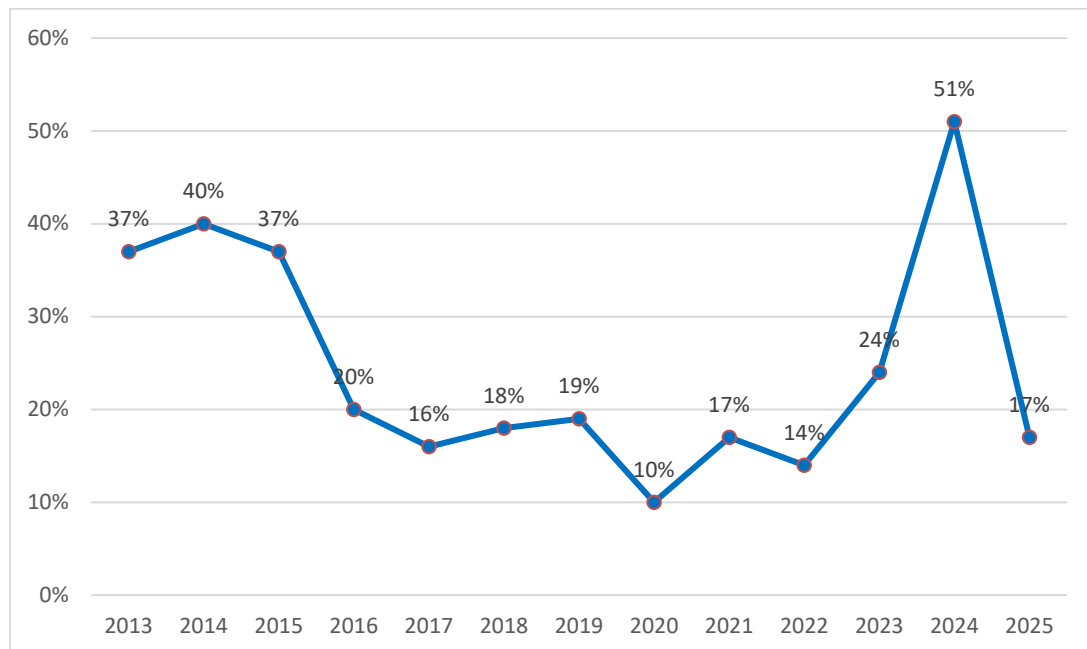
Teleankenævnet og TI (Teleindustrien i Danmark) har i flere år haft særlig fokus på den klagevejledning, udbyderne har pligt til at give i henhold til slutbrugerbekendtgørelsens § 17. Det følger tillige af forbrugerklagelovens § 4, stk. 2, at den erhvervsdrivende har pligt til at give en klar og tydelig klagevejledning på et varigt medie. Pligten er sanktioneret med bøde ved grove eller gentagne overtrædelser, jf. lovens § 44.

I 2025 er der af udbyderne i 17 % af de afgjorte nævnssager ikke givet tilstrækkelig klagevejledning til slutbrugeren. I 2024 var dette tal 51 %.

Teleselskab	Antal afsluttede sager*	Sager <u>uden</u> klagevejledning	%-vis andel af afsluttede sager, hvori der <u>ikke</u> er givet klagevejledning til kunden
Allente	1		0%
Altibox	2	1	50%
Bolignet	2	1	50%
Call Me	1		0%
CBB	2		0%
DUKA	1		0%
Eesy	2		0%
Energi Fyn	1		0%
Fastspeed	4		0%
Hi3G	14	2	14%
Hiper	8		0%
Jetnet	1		0%
Lycamobile	1		0%
Norlys	50	12	24%
Norlys Mobil	10	2	20%
Relatel	15	6	40%
TDC Erhverv	1		0%
TDC Net	4		0%
Telenor	5	1	20%
Telmore	7	3	43%
Vios.dk	1	1	100%
Wao	7	2	29%
Yousee	166	22	13%
	306	53	17%

## 7.11 Udvikling i fejlprocenten<sup>32</sup>

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



<sup>32</sup> I 2013-15-tallene blev medregnet klager, hvor 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.

19. december 2025  
Kontor for tele/majn

Digitaliseringsstyrelsen

Landgreven 4  
1301 København K

### Orientering til udbydere om reglerne for nummerportering

Digitaliseringsstyrelsen har i 2025 oplevet en stor stigning i antallet af henvendelser og klager over vanskeligheder ved slutbrugeres portering af abonnentnumre. Digitaliseringsstyrelsen ønsker derfor med dette brev generelt at oplyse om reglerne på området.

Digitaliseringsstyrelsen fører på baggrund af henvendelser fra slutbrugere eller udbydere tilsyn med reglerne om nummerportering, som fremgår af telelovens kapitel 7.<sup>1</sup> Reglerne implementerer teledirektivets artikel 106.<sup>2</sup> De relevante regler i teleloven er gengivet i bilag 1.

Hovedprincipperne for nummerportering er:

- At slutbrugeren har en ubetinget ret til at beholde deres telefonnummer ved skift af udbyder, såfremt der er et aktivt abonnement på nummeret eller op til 30 dage efter opsigelse.
- At udbydere skal imødekomme alle anmodninger fra andre udbydere om nummerportering, som en slutbruger har ønsket.
- At nummerportering skal ske senest ved udgangen af næstfølgende arbejdsdag, medmindre andet er aftalt.
- At den modtagende udbyder har ansvaret for at igangsætte og gennemføre porteringsprocessen på vegne af slutbrugeren. Processen regnes for gennemført, når de forbundne tjenester er aktiveret hos modtagende udbyder.
- At udbydere ikke må forsinke processen.
- At udbydere ikke må portere numre uden slutbrugers udtrykkelige samtykke.

Udbydere kan således ikke lovligt stille hindringer i vejen for, at slutbrugere udnytter deres ret til nummerportering, og reglerne om nummerportering skal tages i betragtning i forbindelse med

<sup>1</sup> [Bekendtgørelse af lov nr. 681 af 16. juni 2025 om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester.](#)

<sup>2</sup> [Europa-Parlamentets og Rådets direktiv \(EU\) om oprettelse af en europæisk kodeks for elektronisk kommunikation.](#)

fastlæggelse af it-systemer og processer således, at muligheden for at benytte sig af nummerportering ikke reelt afskæres eller forsinkes.

Da antallet af henvendelser tidligere har været meget lavt, har Digitaliseringsstyrelsen ikke ført en statistik på området. Digitaliseringsstyrelsen agter fremover at føre statistik for at kunne følge udviklingen og overveje mulige konkrete tiltag for at imødegå eventuelle udfordringer.

Har I spørgsmål til reglerne, er I velkomne til at kontakte Kontor for tele på [tele@digst.dk](mailto:tele@digst.dk).

Med venlig hilsen



████████████████████  
████████████████  
██████████  
██████████

## Bilag 1

### Regler i telelovens kapitel 7, 10 og 33

**§ 26.** Udbydere af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester skal sikre, at slutbrugere hos disse kan medtage abonnentnumre ved skift mellem udbydere inden for henholdsvis fastnet og mobilnet (nummerportabilitet).

*Stk. 2.* Udbydere af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester skal imødekomme alle anmodninger fra andre udbydere af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester om indgåelse af aftaler om afgivelse af abonnentnumre med sigte på at muliggøre nummerportabilitet, som en slutbruger har anmodet om.

*Stk. 3.* Udbydere af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester skal sikre, at en slutbruger, der opsiger en abonnentaftale, kan bevare retten til nummerportering af et nummer fra den nationale nummerplan til en anden udbyder i mindst 1 måned efter datoen for opsigelsen, medmindre slutbrugeren har givet afkald på denne ret.

**§ 26 a.** Digitaliseringsministeren kan fastsætte regler om, at udbydere af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester, som udbyder machine to machine-kommunikationstjenester, skal understøtte, at slutbrugere trådløst kan foretage skifte mellem udbydere.

**§ 27.** Slutbrugere skal have mulighed for portering af abonnentnumre, senest ved udgangen af den næstfølgende arbejdsdag efter at anmodningen er kommet frem til den afgivende udbyder. Portering af abonnentnumre må dog tidligst ske, når slutbrugerens abonnement hos den udbyder, som skal modtage abonnentnumre, er trådt i kraft.

*Stk. 2.* En slutbruger, der har anmodet om portering af abonnentnumre, skal ikke afvente udløbet af en eventuel bindingsperiode eller et opsigelsesvarsel, før porteringen effektueres.

*Stk. 3.* I tilfælde af fejl i nummerporteringsprocessen genaktiverer den afgivende udbyder af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester slutbrugerens nummer og de forbundne tjenester, indtil nummerporteringen er gennemført. Den afgivende udbyder fortsætter med at stille tjenesten til rådighed på samme vilkår og betingelser, indtil den modtagende udbyders tjeneste er blevet aktiveret. Den tid, som tjenesten er utilgængelig under skifte- og nummerporteringsprocessen, må ikke udgøre mere end én arbejdsdag.

*Stk. 4.* Udbydere af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester skal yde slutbrugere rimelig kompensation i tilfælde af forsinket portering og i tilfælde af misbrug af portering foretaget af udbyderen eller på dennes vegne.

**§ 28.** Udbydere af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester, som slutbrugeren har sit kundeforhold hos, kan ikke i forbindelse med slutbrugeren anmodning om nummerportering, jf. § 26, stk. 1, afkræve slutbrugeren særskilt betaling for porteringen.

*Stk. 2.* Udbydere af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester må ikke over for den slutbruger, der foretager opkald til numre, som andre slutbrugere har medtaget som led i nummerportering, jf. § 26, stk. 1, anvende priser for opkaldet, der overstiger den pågældende udbyders slutbrugerpriser for tilsvarende opkald til numre, der ikke er porterede.

*Stk. 3.* Udbydere af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester, der afgiver numre som led i nummerportering, kan af andre udbydere maksimalt kræve en betaling herfor, der dækker de omkostninger, som udbyderen direkte har afholdt i forbindelse med afgivelsen af numre, og den løbende betaling af nummerafgiften.

*Stk. 4.* Digitaliseringsstyrelsen kan fastsætte nærmere regler om, at omkostningerne ved at opgradere infrastruktur m.v. med henblik på at gennemføre nummerportering skal afholdes af den enkelte udbyder af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester.

**§ 28 a.** Udbydere af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester, som modtager numre som led i nummerportering, jf. § 26, stk. 1, forestår skifte- og nummerporteringsprocessen. Udbydere må ikke forsinke skifte- og nummerporteringsprocessen, og udbydere må ikke portere numre eller skifte udbyder uden slutbrugernes udtrykkelige samtykke. Slutbrugeren's abonnentaftaler med den afgivende udbyder ophører automatisk efter afslutningen af skiftet af udbyder.

**§ 29.** Udbydere af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester skal sikre, at andre udbydere har adgang til via en database at få oplyst, hvilken udbyder et abonnentnummer er afgivet til, med sigte på korrekt dirigering af opkald til porterede abonnentnumre.

*Stk. 2.* Digitaliseringsstyrelsen kan fastsætte nærmere regler om, at udbydere som nævnt i stk. 1 skal overlade administrationen af oplysninger om porterede abonnentnumre til en fælles database

etableret og drevet af en eller flere udbydere af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester eller af tredjemand.

**§ 32.** Digitaliseringsstyrelsen fører tilsyn med overholdelse af reglerne i dette afsnit og regler udstedt i medfør heraf, jf. dog stk. 2 og 3.

**§ 79.** Undlader de i § 73, stk. 1, nr. 1-8, 10, 11 og 13, forpligtede at afgive oplysninger, som Digitaliseringsstyrelsen eller Teleklagenævnet kan kræve efter denne lov, eller at efterkomme afgørelser fra de pågældende myndigheder truffet i henhold til denne lov eller regler fastsat i medfør heraf, kan de pågældende myndigheder pålægge den part, som oplysningspligten eller afgørelsen retter sig imod, tvangsbøder med henblik på at gennemtvinge efterkommelse heraf.