

## **Indholdsfortegnelse**

<b>1. Formandens forord.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Oversigt over medlemmer og sekretariatet .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Teleankenævnets etablering og baggrund .....</b>	<b>5</b>
<b>4. Teleankenævnets virksomhed.....</b>	<b>6</b>
<b>5. Praksis – afgrænsning af erhvervsager .....</b>	<b>8</b>
<b>6. Praksis - downloadning .....</b>	<b>11</b>
<b>7. Praksis - opsætning af e-mailklient .....</b>	<b>14</b>
<b>8. Praksis – varsling af prisstigninger .....</b>	<b>16</b>
<b>9. Statistiske oplysninger .....</b>	<b>17</b>

## 1. Formandens forord

Dette er den første årsberetning fra Teleankenævnets virksomhed. Teleankenævnet blev godt nok oprettet i 2003, hvor ankenævnet nåede at afholde 3 møder. Dog er det først i løbet af 2004, at Teleankenævnet for alvor har etableret sig med egne faste rutiner og procedurer, ligesom offentligheden også har fået øjnene op for ankenævnets virksomhed som en uvildig klageinstans på teleområdet i forbrugersager.

I årets løb har ankenævnet på i alt 14 møder truffet afgørelse i en række klagesager, hvoraf visse har været forholdsvis ukomplicerede, mens andre har stillet store krav til både sekretariatets forberedelse af sagen og ankenævnets efterfølgende behandling. En række afgørelser er offentliggjort som enten principielle eller retningsgivende og kan læses på hjemmesiden.

Ankenævnet har i 2003 og i første del af 2004 brugt en del tid på blandt andet at fastlægge ankenævnets kompetence i forhold til klager fra erhvervsdrivende, således at kompetencen nu ligger fast, idet ankenævnet som hovedregel alene behandler regningsklager fra erhvervsdrivende.

Endvidere har ankenævnet i en række tilfælde behandlet spørgsmål, der vedrørte et større antal sager og derfor var af mere principiel karakter. Ankenævnet har blandt andet taget principiel stilling til spørgsmålet om uhensigtsmæssig opsætning af e-mailklienten (WAP). De indklagede (teleudbydere) blev i disse sager pålagt at bære risikoen for uhensigtsmæssig eller fejlagtig betjening af terminalens (mobiltelefonens) e-mailfunktion pga. mangelfuld vejledning og instruktion i betjening af terminalen. Herudover har ankenævnet i flere omgange behandlet spørgsmålet om downloadning af såkaldte dialere fra Internettet. Begge sagskomplekser er mere detaljeret omtalt andet sted i denne beretning. Ankenævnets behandling af disse to grupper af sager har illustreret og bekræftet, at sekretariatet og ankenævnet på en effektiv og saglig måde ud over løsning af den enkelte sag er i stand til at trække principielle og retningsgivende linier, der peger fremad og derved kan tjene som løsningsmodel for fremtidige sager.

Selv om de enkelte ankenævnetsmedlemmer ikke altid nødvendigvis er eller skal være enige i de truffede afgørelser, står det dog klart, at ankenævnets arbejde generelt har været præget af en stor vilje til at få løst sagerne og nå frem til en korrekt og acceptabel løsning i det enkelte tilfælde. Opbakningen til ankenævnets arbejde fra de deltagende parter – forbrugersiden på den ene side og teleindustrien på den anden side – er stor, hvilket peger fremad for de kommende års arbejde. Et arbejde, der må antages at blive præget af den stadige og mangfoldige teknologiske udvikling, der også er et af kendetegnene ved teleindustrien. Ankenævnets arbejde vil i sagens natur altid være bagudrettet i den forstand, at klagerne først kommer ind, når de forhold, der klages over, er konstateret. I øvrigt ser det dog også ud til, at den klassiske regningsklage over opkald eller længden af opkald, der ikke kan anerkendes, er kommet med over i Teleankenævnets arbejde og aldrig helt vil forsvinde fra ankenævnets arbejde.

Det løbende arbejde i ankenævnet har vist sig i høj grad forankret i sekretariatets forberedelse af sagerne. Den høje kvalitet i sagsforberedelsen har medvirket til at give ankenævnet et så fyldigt beslutningsgrundlag, at langt den overvejende del af sagerne således har kunnet afgøres alene ud fra det forberedende arbejde i sekretariatet. Derved har ankenævnet kunnet bruge mere tid på andre og måske mere komplicerede sager og spørgsmål.

Alt i alt må konklusionen på årets arbejde være, at Teleankenævnet må anses for at være kommet godt i vej, og at ankenævnet samlet har vist sig at kunne løfte og ikke mindst løse de opgaver, der er blevet det pålagt, på en fornuftig og afbalanceret måde.

Landsdommer John Lundum,  
formand for Teleankenævnet

## **2. Oversigt over medlemmer og sekretariatet**

### **Medlemmer pr. 31. december 2004**

#### **Formand:**

Landsdommer John Lundum

#### **Medlemmer udpeget af teleudbyderne:**

Henrik Agerbo

Christian Voetmann/suppleant Janne Lundin Vadmand

Jens Breüner

Marianne Steiness

Nicholai K. Pfeiffer

Ann-Louise Hansen

Carsten Bryder Rasmussen

Dan Andersen

Jens Ottosen-Støtt

Mikkel Buhl

#### **Medlemmer udpeget af Forbrugerrådet:**

Anders Hjorth Jensen

Karin Ladegaard

Rut Jørgensen

Tina Dhanda

#### **Sekretariatet pr. 31. december 2004:**

Sekretariatschef Marianne Bundgaard

Juridisk sagsbehandler Birgitte Adelgaard Lunde

Juridisk sagsbehandler Lars Bach Pedersen

Juridisk sagsbehandler Nikoline Ravn

Juridisk sagsbehandler Heidi Lizette Sørensen

Juridisk sagsbehandler Nina Sandroos

Juridisk sagsbehandler Mads Tømning

Chefsekretær Dorte Gravesen

Kontorfuldmægtig Helle Bording

Sekretær Majken Jensen

Sekretær Amin Mohammed

Stud.jur. Julia Berger

Stud.jur. Mie Holm Jensen

Stud.jur. Hanne Marthine Møller Jensen

### **3. Teleankenævnets etablering og baggrund**

Teleankenævnet blev etableret den 25. juli 2003 af Forbrugerrådet og Telekommunikationsindustrien i Danmark. Teleankenævnet er godkendt som privat ankenævn i medfør af lov om forbrugerklagenævnet. Ankenævnets vedtægter godkendes af ministeren for familie og forbrug.

Tidligere blev teleklager behandlet hos flere forskellige instanser. Klager over regningen blev behandlet i IT- og Telestyrelsen, hvis afgørelser kunne ankes til Telebruger-nævnet. Styrelsen har efter Teleankenævnets oprettelse behandlet klagesager, som teleudbyderen har afgjort inden skæringsdagen den 25. juli 2003. Efter den 1. august 2004 er det ikke længere muligt at behandle regningsklager, der er afgjort i teleselskabet før 25. juli 2003. Andre klager over teletjenester (f.eks. aftalevilkår) blev tidligere behandlet i Forbrugerklagenævnet. Disse klager er nu samlet i Teleankenævnet, som dermed fungerer som samlet forum for teleklager.

I forbindelse med en ændring af forbrugerklagenævnsløven, blev Teleankenævnets vedtægter revideret med virkning fra 1. oktober 2004 i overensstemmelse med lovens krav. De reviderede vedtægter er godkendt for 3 år.

Denne årsberetning omfatter opstartsperioden i 2003 samt kalenderåret 2004. Det statistiske materiale dækker kalenderåret 2004. Teleankenævnet har tidligere offentliggjort en årsstatistik (for perioden 25. juli 2003 – 30. juni 2004). Da årsberetningen ikke følger samme periode som den tidligere årsstatistik, er der ikke indføjet sammenligninger mellem de to.

## **4. Teleankenævnets virksomhed**

Teleankenævnet behandler klager over ”teletjenester”. Begrebet dækker både over fast-net, mobil og internetforbindelser.

Klagen kan både vedrøre selve regningen og de vilkår, som er aftalt med teleselskabet. Det kan f.eks. være en klage over, at regningen udsendes forsinket, at en saldokontrol-ordning ikke virker efter hensigten, at klager ikke mener at have indgået en aftale med teleselskabet el.lign.

Teleankenævnet behandler alle klager over teletjenester, uanset om den indklagede teleudbyder har tilsluttet sig ankenævnet. Ikke-tilsluttede udbydere har dog ikke pligt til at følge ankenævnets afgørelser.

Som udgangspunkt behandler Teleankenævnet ikke klager over kabel-tv, hostingaftaler eller mangler ved selve telefonapparatet. Hvis klagepunktet indgår i en klage, som primært handler om teletjenesten, kan Teleankenævnet dog behandle den samlede klage.

Det er Teleankenævnets mål, at sagsbehandlingstiden ikke overstiger 6 måneder. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid har i 2004 været 4 måneder for sager behandlet i ankenævnet (heraf 76 pct. indenfor 6 måneder) og 2 måneder for alle sager (heraf 88 pct. indenfor 6 måneder).

Udover behandlingen af klager prioriterer sekretariatet også information om ankenævnet. Et fokusområde i 2004 har været udvikling af en brugervenlig og informativ hjemmeside. Teleankenævnet lægger vægt på, at der løbende informeres om ankenævnets virksomhed og praksis på hjemmesiden. Her er det også muligt hurtigt at checke, om man kan klage til Teleankenævnet, samt at hente vores klageskema.

Som nævnt i afsnit 3 blev Teleankenævnets vedtægter revideret i 2004. Revisionen tager primært sigte på en øget åbenhed om de private ankenævn. For Teleankenævnet betyder ændringerne bl.a., at sekretariatet vil offentliggøre en liste over teleudbydere, som ikke følger ankenævnets afgørelse. Efter sekretariatets oplysninger er der endnu ingen teleudbydere, som ikke har fulgt ankenævnets afgørelser.

### **Sagsbehandlingen i sekretariatet**

Når en klage modtages i sekretariatet, skal sekretariatet sørge for, at de oplysninger, som er relevante for ankenævnets afgørelse, fremgår af sagen.

Efter modtagelsen af klagen indhenter sekretariatet en eller flere udtalelser hos teleselskabet. Ved klager over telefonregningen bliver teleselskabet desuden bedt om at foretage tekniske og administrative undersøgelser og om at indsende kopi af telefonregninger og opkaldslistor for den påklagede periode.

Klageren vil også ofte blive bedt om at besvare en række spørgsmål i relation til klagen.

Under sagens forberedelse vil parterne modtage kopi af de oplysninger og udtalelser, som sekretariatet indhenter hos den anden part. Hvis oplysningerne er væsentlige for vurderingen af sagen, vil parten også blive bedt om at kommentere bemærkningerne. Sagsbehandlingen foregår skriftligt.

Inden klagen forelægges for ankenævnet, kan sekretariatet forsøge at medvirke til, at parterne indgår forlig.

## **Afgørelsen**

Når sagen er tilstrækkeligt oplyst, bliver den forelagt for Teleankenævnet, der træffer afgørelse på et møde i ankenævnet. På mødet deltager ankenævnets formand samt som hovedregel to forbrugerrepræsentanter og to telerepræsentanter.

Ankenævnets afgørelse udformes skriftligt og bliver sendt til både klageren og til teleselskabet.

Hvis klagen ikke imødekommes, kan man ikke klage til andre ankeinstanser. Er klager uenig i ankenævnets afgørelse og vil forsøge at få den ændret, skal sagen indbringes for domstolene.

Tilsluttede teleselskaber er bundet af afgørelsen, hvis selskabet ikke inden 30 dage efter, at afgørelsen er sendt til parterne, skriftligt har meddelt ankenævnet, at selskabet ikke ønsker at være bundet af afgørelsen. I givet fald kan også teleselskabet vælge at indbringe sagen for domstolene.

## **Offentliggørelse**

Teleankenævnets afgørelser offentliggøres i et vist omfang på ankenævnets hjemmeside ([www.teleanke.dk](http://www.teleanke.dk)). Klagerens navn vil ikke fremgå af afgørelsen. Teleselskabets navn fremgår, medmindre væsentlige hensyn taler imod dette. Offentliggjorte afgørelser opdeles i retningsgivende (et fingerpeg om, hvordan lignende sager vil blive afgjort) og principielle (afgørelser om vigtige, nye problemstillinger) afgørelser.

Der vil også blive offentliggjort en liste over teleselskaber, der ikke følger ankenævnets afgørelser, medmindre teleselskabet har indbragt sagen for domstolene. Som tidligere nævnt er der endnu ikke eksempler på teleselskaber, som ikke har fulgt en afgørelse fra Teleankenævnet.

## 5. Praksis – afgrænsning af erhvervsager

Teleankenævnet kan i et vist omfang behandle klager fra erhvervsdrivende. Dette fremgår af ankenævnets vedtægter § 1, stk. 5.

Teleankenævnet traf på ankenævnets første møde den 7. november 2003 principbeslutning om, at ankenævnet som udgangspunkt udelukkende optager andre klager end regningsklager fra erhvervsdrivende til behandling, hvis det omhandlede abonnement har været anvendt til blandet anvendelse, dvs. såvel privat som erhvervmæssigt. Dette kan f.eks. være tilfældet for mindre virksomheder, der drives fra privatadressen. Det er endvidere en betingelse, at klagen ikke adskiller sig væsentligt fra en klage vedrørende en privat aftale om en teletjeneste.

Der foreligger herefter en fast praksis i Teleankenævnet, hvorefter erhvervsklager, der ikke er regningsklager, kun behandles undtagelsesvist.

Erhvervsklager kan opdeles i to typer af klager, som behandles forskelligt.

### Regningsklager

Disse sager er omfattet af Teleankenævnets kompetence. Regningsklager defineres snævert som ”klager der er begrundet i, at klager ikke kan anerkende, at det registrerede forbrug har fundet sted, men må være sket ved indbrud på linjen”. Der skal altså være tale om klager, der handler om bestemte opkald eller længden af opkald, som klager ikke vil vedkende sig. Ligger sagen inden for definitionen af regningsklager, kan sagen behandles i Teleankenævnet, hvad enten der er tale om en privat klager eller en erhvervsdrivende.

Der vil naturligvis være klager, hvor klagetemaet vedrører såvel en ”regningsklage” som andre forhold parterne i mellem. Her har ankenævnet som fast praksis, at det alene er regningsklagedelen af en erhvervsklage, ankenævnet behandler. Det betyder, at andre ledsagende juridiske tvister ikke vil være omfattet af afgørelsen.

I praksis medfører dette, at der alene tages stilling til det registrerede forbrug på det påklagede abonnement. Spørgsmål om bl.a.

- teleselskabets loyale oplysningspligt,
- tvivl om hvordan aftalevilkår skal fortolkes,
- tvivl om forhold ved aftaleindgåelsen,
- manglende registrering af opsigelse,
- annulleringsgebyrer og lign.,

vil ikke være omfattet af ankenævnets behandling af sagen, og deres betydning for sagen udfald vil ikke blive klarlagt. Disse spørgsmål må i givet fald afgøres ved domstolene.

## Andre klager

Teleankenævnet kan i særlige tilfælde beslutte at behandle andre klager fra erhvervsdrivende. Betingelsen for, at ankenævnet kan behandle denne type sager, er, at de ikke adskiller sig væsentligt fra en forbrugerklage. Disse sager skal altid undergives en konkret vurdering. Udgangspunktet er dog, at ankenævnet ikke behandler denne type klager.

Andre klager kan omfatte næsten alle andre forhold mellem klageren og teleselskabet. Det kan være sager om saldokontrolordninger, der ikke virker efter hensigten, forbrug foretaget, efter at klagers telefon er bortkommet, fortolkning af aftalevilkår, overdragelse af abonnement mv.

Der er to vigtige kriterier, der skal være opfyldt for, at ankenævnet vil behandle andre klager end regningsklager fra en erhvervsdrivende:

**I.** Det må først vurderes om, der er tale om en **situation, som en forbruger kunne være endt i**. Hvis dette ikke er tilfældet, vil det i sig selv bringe klagen uden for ankenævnets område.

Der kan f.eks. være tale om ydelser, der primært anvendes i forbindelse med en erhvervsvirksomhed. Dette kunne være et omstillingsbord, firmaordninger med viderestilling til de ansattes mobiltelefoner, opkobling af et større antal internetforbindelser eller lignende.

Det kan også være tilfælde, hvor selve ydelsen udelukkende tilbydes til erhvervsdrivende. Dette er tilfældet med aftaler om mobillån, hvor den erhvervsdrivende "lejer" telefonerne af udbyderen.

Sådanne sager adskiller sig fra forbrugerklager, allerede fordi der er tale om ydelser/vilkår, som ikke tilbydes til forbrugere.

Dette var tilfældet i j.nr. 10.13-0522-04, som vedrørte en klager, der havde drevet en enkeltmandsvirksomhed fra sin privatadresse. Dette faktum kunne som udgangspunkt tale for, at ankenævnet skulle optage klagers sag til behandling (se nedenfor pkt. II), men da sagen vedrørte en opsigelse af en mobillånsaftale, der som bekendt alene tilbydes erhvervsdrivende, fandt ankenævnet, at dette forhold medførte, at ankenævnet ikke skulle behandle klagers sag.

**II.** Den afgørende betingelse for, at en erhvervsklage vil blive behandlet i ankenævnet, beror på en **vurdering af teletjenestens anvendelse**. Teleankenævnet optager som udgangspunkt udelukkende andre klager end regningsklager fra erhvervsdrivende til behandling, hvis det omhandlede abonnement har været anvendt til blandet anvendelse, dvs. såvel privat som erhvervsmæssigt, hvilket f.eks. kan være tilfældet for mindre virksomheder, der drives fra privatadressen.

I j.nr. 11.15-0949-04 havde klager haft et erhvervsabonnement hos indklagede. På et tidspunkt flyttede klager sit abonnement til en anden udbyder end indklagede. Efter-

følgende modtog klager dog en række fakturaer fra indklagede, der dækkede perioden efter overflytningen af klagers nummer til ny udbyder. I denne sag fandt ankenævnet, at klagers sag ikke kunne optages til behandling, da klager alene havde anvendt det pågældende abonnement erhvervsmæssigt. Ankenævnet tillagde det endvidere vægt, at abonnementet var tilknyttet og anvendt i klagers virksomhed, der blev drevet fra en anden adresse end klagers privatadresse.

Ved vurderingen har følgende forhold betydning:

- Om telefonnummeret/internetforbindelsen både bruges privat og erhvervsmæssigt
- Størrelsen af virksomheden, herunder hvor mange ansatte der er
- Om virksomheden drives fra klagers privatadresse, eller om virksomheden har sin egen adresse.
- Hvis virksomheden har en hjemmeside, vil denne kunne give et indtryk af, om der er tale om en lille privat virksomhed eller en mere professionel forretning.

Det er Teleankenævnets klare udgangspunkt, at virksomheder, der er organiseret i selskabsformer som A/S eller ApS og har flere ejere, har et så professionelt tilsnit, at de som udgangspunkt altid adskiller sig væsentligt fra en privat forbruger.

Samlet set skal en erhvervsklage vedrøre en situation, som også kunne være opstået for en forbruger, og der skal være tale om et blandet privat/erhvervsmæssigt forbrug. Kun hvis begge disse betingelser er opfyldt, kan ankenævnet beslutte at behandle andre klager end regningsklager fra en erhvervsdrivende.

## 6. Praksis - downloadning

Teleankenævnet har i 2004 modtaget 65 downloadningklager over store telefonregninger udstedt af forskellige fastnetoperatører. Sagerne er kendetegnet ved, at klager eller en person med adgang til klagers computer ved et besøg på visse hjemmesider på Internettet (bevidst eller ubevidst) har aktiveret opkald til udenlandske numre.

Problemstillingen har for nogle år siden været genstand dels for en principiel juridisk vurdering, jf. nedenfor, dels telepolitiske overvejelser om, hvordan problemet kunne imødekommes.

Telekommunikationsindustrien i Danmark og videnskabsministeren tilkendegav i august 2002, at der var politisk vilje hos teleudbyderne til at sikre forbrugerne mod disse utilsigtede/tilsigtede høje telefonregninger. Midlerne skulle være såvel indførelse af en voksenspærreordning, som øget information om problemstillingen.

I august 2002 indførte TDC obligatorisk voksenSpærring Udland som et resultat af en aftale mellem Forbrugerrådet og TDC. Parterne var desuden enige om, at selskabet samtidig skulle informere sine kunder om muligheden for at beskytte sig mod ufrivillig downloadning.

Grundlaget for Teleankenævnets vurdering af disse sager er dels dommen fra Vestre Landsret i den såkaldte "Irene Havmand-sag", dels aftalen mellem Forbrugerrådet og TDC.

I "Irene Havmand-sagen" har såvel Forbrugerklagenævnet som Vestre Landsret behandlet problematikken. Irene Havmand gjorde bl.a. gældende, at selvom opkaldene til Skt. Helena måtte være foretaget via hendes telefon, skulle hun alligevel ikke betale herfor, da de skyldtes, at en såkaldt "dialer" (opkaldsprogram) uforvarende var blevet downloadet på hendes computer i forbindelse med brug af Internettet. Forbrugerklagenævnet gav klager medhold.

Teleudbyderen ønskede ikke at efterleve Forbrugerklagenævnets afgørelse. Sagen blev af Forbrugerrådet under ordningen "Forbrugernes principalsager" indbragt for retten og henvist til behandling ved Vestre Landsret som første instans.

I dommen fra Vestre Landsret (domsnummer B-0405-02) lagde retten vægt på, at "i modsætning til sædvanlige telefonopkald, hvor en person, der ringer til et nummer i udlandet, uden videre er klar over dette, idet det fremgår af det kaldte nummer, herunder landekoden, er det ikke umiddelbart synligt i forbindelse med brug af Internettet, at opkaldet ikke foregår via den sædvanlige forbindelse til almindelig takst, men derimod via en telefonforbindelse til et land til en minuttakst, der i det foreliggende tilfælde har vist sig at være mange gange større end den sædvanlige. Efter bevisførelsen må det antages, at det for den almindelige bruger uden særlige forudsætninger ved udførelsen af de pågældende accepterende kommandoer kunne fremstå som ganske uklart, hvilke nærmere konsekvenser accepten ville få. Det har formodningen imod sig, at ... ville have foretaget de pågældende opkald, hvis han havde haft nogen idé om, at det kunne udløse et

krav som det foreliggende, der må anses for at kunne være velfærdstruende for en almindelig forbruger. Det ses ikke at være oplyst over for sagsøgte ved tegningen af det pågældende internetabonnement, at forbindelsen kunne føre til foretagelsen af opkald til en anden og langt højere takst end den almindelige takst for internetforbindelsen. Det må antages, at sagsøgeren har haft - og også i denne sag i givet fald ville få - indtægter ved opkald til den pågældende sextjeneste. Sagsøgeren har imidlertid valgt ikke at give nærmere oplysning om disse indtægter. Sagsøgeren var forud for de omstridte opkald klar over, at der var problemer med bl.a. opkald til sexnumre på St. Helena i forbindelse med surfing på Internettet, og der havde været klager over regninger på store beløb vedrørende brug af sex-tjenester som den foreliggende. Sagsøgeren burde på den baggrund have taget effektive skridt til at sørge for en løsning eller i det mindste en begrænsning af problemerne. Dette kunne f.eks. være sket ved en etablering af automatisk udlandsspærring vedrørende de relevante lande eller ved en målrettet og detaljeret informationskampagne rettet mod internet-abonnenter med bl.a. oplysning om risikoen ved downloadning af sexsider, muligheden for at få udlandsspærring etableret og muligheden for at få etableret en saldokontrol. Sagsøgeren havde imidlertid ikke iværksat tiltag af den nævnte art på det relevante tidspunkt". Vestre Landsret udtalte på den baggrund, at retten fandt det urimeligt og stridende mod redelig handle måde i medfør af abonnementsvilkårenes punkt 2 at opkræve de beløb, der vedrørte opkaldene til St. Helena, jf. aftalelovens § 38c, jf. § 36.

I Teleankenævnets første sag på området, som blev afgjort i juni 2004, og som vedrørte opkald til EMSAT (satellitoperatør med minuttakst på ca. 50 kr.), tillagde ankenævnet det vægt, at det pågældende selskab havde valgt at spærre for færre lande end de øvrige teleudbydere, hvilket skærpede selskabets oplysningsforpligtelse over for klager. Den indklagede udbyder var opmærksom på, at der var problemer med opkald til EMSAT, men angav, at der ikke var belæg for at udvide dækningen for udlandsspærring. Ankenævnet vurderede på den baggrund, at selskabet ikke i tilstrækkelig grad havde oplyst om, hvorledes klager kunne beskytte sig mod utilsigtet høje telefonregninger i forbindelse med downloadning af programmer på Internettet. På den anførte baggrund fandt ankenævnets flertal det urimeligt og stridende mod redelig handle måde i medfør af abonnementsvilkårene pkt. 15 at opkræve de beløb for det påklagede opkald, jf. aftalelovens § 38c, jf. § 36. Se j.nr. 12.01-0267-03.

Teleankenævnet behandlede desuden på et møde i december 2004 et betydeligt antal downloadningklager over fortrinsvis opkald til Liechtenstein og New Zealand. Teleankenævnet fandt, at de indklagede teleselskaber burde have orienteret deres kunder – såvel internetkunder som fastnetkunder – på en noget mere direkte og præcis måde om den risiko for downloadning af opkaldsprogrammer, som fortsat eksisterede efter etableringen af spærringen i august 2002. Teleankenævnet fandt endvidere, at denne information skulle have været koblet meget tæt sammen med oplysning om mulighederne for at opnå yderligere sikkerhed via oprettelse af en saldokontrolordning. Teleankenævnet bemærkede i den forbindelse, at en spærring for hidtil anvendte destinationer erfaringsmæssigt ville medføre, at trafikken blev flyttet til andre destinationer. Teleankenævnet bemærkede endvidere, at Teleankenævnet for så vidt ikke var uenig i opfattelsen af, at forbrugere typisk ikke ville kunne bruge oplysningen om, at nye lande var kommet til som "downloadningdestinationer", til noget konkret. Forbrugerne var således typisk ikke klar over, at de ikke længere kaldte op til Internettet via deres sædvanlige udbyder,

men via et udenlandsk telefonnummer. Imidlertid kunne oplysningen være med til at skærpe opmærksomheden hos forbrugerne, idet de ville blive gjort opmærksomme på, at den etablerede spærring ikke løste alle problemer. Øget fokus herpå i forbindelse med oplysning om muligheden for at opnå yderligere sikkerhed via en saldokontrolordning ville efter Teleankenævnets opfattelse kunne medvirke til at begrænse downloadingsproblemerne.

Teleankenævnet fandt desuden anledning til at bemærke, at informationen nævnt ovenfor ikke kun burde gives til internetkunder, men også til fastnetkunder, da opkrævningen i disse sager skete via fastnetregningen. Saldokontrol skulle derfor etableres på fastnetforbindelsen for at begrænse risikoen. Af samme grund burde informationen gives direkte f.eks. bag på fakturaer eller på PBS-oversigten. Advarsel på hjemmesider fandt ankenævnet ikke var tilstrækkeligt.

Ankenævnet noterede sig, at nogle af selskaberne i betydelig grad havde informeret om risikoen for downloadning, hvorimod andre selskaber havde været mere tilbageholdende. Uanset de tiltag, de indklagede havde foretaget i forskelligt omfang for at begrænse risikoen for downloadning af opkalds-programmer og for at informere om risikoen herfor, var det Teleankenævnets opfattelse, at ingen af de indklagede i tilstrækkeligt omfang havde orienteret om den fortsatte risiko for downloadning og om muligheden for at begrænse denne risiko. På den anførte baggrund fandt Teleankenævnet det urimeligt og stridende mod redelig handle måde i medfør af abonnementsvilkårene at opkræve betaling for de påklagede opkald, jf. aftalelovens § 38c, jf. § 36. (j.nr. 11.01-0634-04 og 11.14-1150-04).

Ankenævnets praksis betyder således, at ankenævnet lægger vægt på, at selskaberne tilbyder en dækkende voksenspæringsordning, som så vidt muligt inkluderer alle de destinationer, som selskabet positivt har kendskab til indebærer en risiko for ufrivillig downloadning. Ankenævnets praksis betyder desuden også, at hvis et selskab bevidst undlader at spærre for problematiske destinationer, som de øvrige operatører har spærret for, og som udbyderen har kendskab til, vil dette indebære, at det pågældende selskab underlægges en skærpet oplysningsforpligtelse.

Hertil kommer, at selskaber med den fornødne voksenspæringsportefølje ligeledes skal oplyse deres abonnenter om, hvorledes de kan beskytte sig mod downloadningsproblemet, hvilket pga. problemets kompleksitet stiller betydelige krav til informationsniveauet. Her viser ankenævnets praksis for 2004, at ingen af de indklagede selskaber hidtil har formået at løfte den almindelige oplysningsforpligtelse, idet ankenævnet bl.a. har udtalt, at ankenævnet ikke anser det for tilstrækkeligt til opfyldelsen af selskabets loyale oplysningspligt, at informeringen alene sker via selskabets hjemmeside. Endelig ønskede ankenævnet en øget fokus fra udbydernes side på anvendelsen af saldokontrolordninger, idet anvendelsen af disse, efter Teleankenævnets opfattelse, kunne medvirke til at begrænse downloadningsproblemerne.

## 7. Praksis - opsætning af e-mailklient

Efter oprettelsen af Teleankenævnet den 25. juli 2003 indkom en stadig større mængde klager, hvori klagetemaet var uforholdsmæssigt store mobilregninger, og hvor det påklagede forbrug ofte var løbet op i mange tusinde kroner. Typisk for disse sager var, at klager fastholdt, at dette forbrug ikke var foretaget af klager eller skete uden klagers vidende. Specifikationerne for klagers forbrugsmønster viste herefter, at forbruget omfattede opkald til et gennemgående nummer. Disse figurerede ofte på opkaldsspecifikationerne som ”WAP” eller ”Internet” – numre og var som oftest det indklagede teleselskabs opkaldsnummer til Internettet.

Et gennemgående træk ved klagerne var, at opkaldene havde en vis regelmæssighed med varierende intervaller. Klagerne havde ikke mulighed for at opdage forbruget, før de modtog en regning fra teleselskabet.

Nogle klager nåede at opbygge en betragtelig regning, og specielt i de tilfælde, hvor klager havde haft sin telefon med i udlandet, og opkaldene derfor blev takseret som roamede opkald, blev forbruget anseeligt, inden klager blev bekendt med problemet.

Ved en gennemgang af de indkomne klager tegnede der sig et billede af, at problemet vedrørte nogle konkrete typer af mobiltelefoner. Det blev ligeledes tydeligere, at problemet vedrørte opsætning af den funktion i mobiltelefonen, der definerede en e-mailklient, dvs. en funktion, der benyttes, når brugeren ønsker at opnå adgang til sin e-mailkonto hos sin internetudbyder, f.eks. for at kunne modtage sine indkomne e-mails på mobiltelefonen. I stort set alle klagesagerne havde klager enten ikke forsøgt at indstille denne funktion eller var uforvarende endt i indstillingerne til denne funktion i menuen under forsøg på at indstille selve WAP-funktionen, der i modsætning til e-mailklient-funktionen ofte bruges af mobiltelefonbrugeren.

Et andet gennemgående træk i klagerne var, at klager ofte ikke havde foretaget en korrekt opsætning af -klient-funktionen, og denne fungerede derfor ikke. Klagerne var endvidere karakteriseret af, at det påklagede forbrug dels skete utilsigtet, dels allerede fra starten var usædvanligt stort i forhold til normalt forbrug. Derudover er det uomtvistet, at klagerne ikke modtog en ydelse i forbindelse med de utilsigtede opkald og opkaldsforsøg.

Efter en grundig gennemgang af alle de modtagne klager og indhentelse af yderligere tekniske forklaringer fra en sagkyndig og fra teleselskaberne behandlede ankenævnet en række sager vedrørende dette klagetema. Sagerne blev behandlet på et ankenævnsmøde forbeholdt disse klager.

Ankenævnet traf afgørelse om, at teknikken ved disse telefoner og funktionerne er så kompliceret, at det ikke kunne bebrejdes klagerne, at klagerne uforvarende havde fået opsat telefonen som sket. Samtidig lagde ankenævnet vægt på, at teleudbyderne ikke havde vejledt brugerne grundigt om så komplicerede funktioner eller advaret om konsekvenserne af den forkerte/uhensigtsmæssige brug.

Ankenævnet fandt herefter, at det kunne konkluderes, at teknologien vedr. WAP og e-mailklientfunktionen er ganske kompliceret, samt at terminalernes tekniske udvikling til stadighed åbner for flere muligheder for brugerne, hvilket gør telefonerne teknisk komplicerede. Samtidig fandt ankenævnet, at kunderne typisk ikke modtog en egentlig ydelse ved de automatiske opkald til søgning efter indkomne e-mails, og at debiteringen af forbruget ofte nående at blive anseelig, idet brugerne ofte ikke opdagede eller havde mulighed for at opdage forbruget, før regningen for perioden blev fremsendt.

Ved vurderingen af sagerne lagde ankenævnet til grund, at samtlige opkald registreret på opkaldsspecifikationen blev foretaget fra klagers telefon, hvorfor ankenævnet fandt, at klager som udgangspunkt og i henhold til abonnementsvilkårene under normale omstændigheder hæftede for de foretagne opkald.

I sagerne om utilsigtet opsætning af e-mailklienten kom ankenævnet enstemmigt frem til, at forbruget skyldtes en kombination af, at selve terminalen (mobiltelefonen) er et teknisk kompliceret produkt, og at anvendelse af den af teleselskaberne udbudte WAP og e-mailklientfunktion som følge heraf kræver mange indtastninger og stor omhu med de indtastede oplysninger.

I lyset af dette fandt ankenævnet herefter, at teleudbyderne var eller burde have været bekendt med, at der var risiko for utilsigtet anvendelse af så teknisk komplicerede produkter og ydelser, hvorfor teleselskaberne detaljeret og udførligt burde have informeret både om opsætning og deaktivering af e-mailklientfunktionen samt om risikoen for utilsigtet/fejlagtig opsætning af denne. Ankenævnet foretog således en risikoafvejning og fandt, at teleudbyderne var nærmest til at bære risikoen for dette utilsigtede forbrug.

Samtidig henviste ankenævnet til principperne i købelovens § 76, stk.1, nr. 3, og markedsføringslovens § 3, hvorefter der gælder en almindelig vejledningspligt. Kravene til denne vejledning og vejledningens omfang beror på en konkret vurdering af det pågældende gode, og jo mere komplekst produktet er, jo flere krav kan stilles til vejledningen. Ankenævnet bemærkede yderligere, at en korrekt og tilstrækkelig vejledning således burde foreligge allerede på det tidspunkt, produktet blev udbudt.

Ud over disse overvejelser, som indgik i ankenævnets vurdering af sagerne, lagde ankenævnet vægt på, at teleudbyderne ikke særskilt havde informeret udførligt om risikoen for fejlopsætning af e-mailklienten og i forbindelse med anvendelse af WAP. Ankenævnet konkluderede herefter, at på denne baggrund og ud fra en rimelighedsvurdering, skulle teleudbyderne bære risikoen for disse utilsigtede, formålsløse og gentagne opkald/opkaldsforsøg.

Forbrugerrådets medlemmer bemærkede, at det var deres opfattelse, at problemstillingen ikke udelukkende vedrører vejledningsspørgsmålet. Forbrugerrådets medlemmer fandt, at indklagede ikke burde markedsføre og sælge et produkt til forbrugerne uden forudgående sikring af, at der ikke var nærliggende risiko for fejlbetjening og/eller utilsigtet brug af et sådant teknisk kompliceret produkt.

Til illustration af problemstillingen, samt afgørelser truffet af Teleankenævnet henvises til sagerne j.nr. 10.10-1052-03, j.nr. 10.10-0870-03 og j.nr. 10.10-1052-03.

## 8. Praksis – varsling af prisstigninger

Bekendtgørelse nr. 666 af 10. juli 2003 om udbud af elektroniske kommunikationsnet og –tjenester (udbudsbekendtgørelsen) § 7 foreskriver, at udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet og –tjenester skal sikre, at slutbrugeren varsles om ændringer i vilkår og relevante priser, der er til ugunst for denne. Dette skal sikre, at slutbrugeren får mulighed for at opsige aftalen senest med virkning fra det tidspunkt, hvor ændringen træder i kraft. Varslet om ændringer skal være på mindst én måned og indeholde oplysninger om slutbrugers ret til at opsige aftalen. Formålet med bestemmelsen er at sikre, at kunderne har adgang til at opsige aftalen med udbyderen, hvis udbyderen ændrer på de forhold, der må anses for væsentlige forudsætninger for kundens indgåelse af aftalen med udbyderen. Derimod fastsætter udbudsbekendtgørelsen ingen nærmere regler for, hvordan udbyderen rent praktisk skal varsle ændringen over for sine kunder.

Teleankenævnet har i 2004 truffet afgørelse i to sager, hvor der blev klaget over prisforhøjelser på SMS-beskeder afsendt til udlandet, og hvor varslingen af prisforhøjelserne var sket via dagspressen og via teleudbyderens hjemmeside. Prisen var hævet fra 0,20 kr. til 3 kr. pr. besked. Klagerne gjorde gældende, at de ikke var blevet varslet om prisstigningerne.

Teleankenævnet lagde ved sin vurdering af sagerne vægt på, at prisstigningerne måtte anses for en væsentlig ændring af aftaleforholdet, og at forholdet derfor måtte betegnes som en aftale om indgåelse af et nyt aftaleforhold. Ankenævnet lagde i den forbindelse vægt på, at der var tale om en prisstigning på 1500 %.

Da den nye aftale var kommet i stand ved hjælp af fjernkommunikation, var aftaleindgåelsen omfattet af fjernsalgsreglerne i forbrugerftaleloven, hvorefter forbrugeren skal have en række oplysninger på et læsbart og varigt medium. Dette krav fandt Teleankenævnet hverken opfyldt via annonceringen i dagspressen eller via hjemmesiden.

På den baggrund fandt ankenævnet, at teleudbyderen burde have varslet prisstigningen på SMS-beskederne personligt over for klagerne. Da dette ikke var sket, pålagde Teleankenævnet derfor teleudbyderen at fritage klagerne for at betale for prisstigningerne på SMS-beskederne afsendt til udlandet (j. nr. 10.13-0683-03 og j. nr. 10.13-0904-03).

## 9. Statistiske oplysninger

### I. Indkomne sager

#### 1.1 Samlet antal behandlede sager:

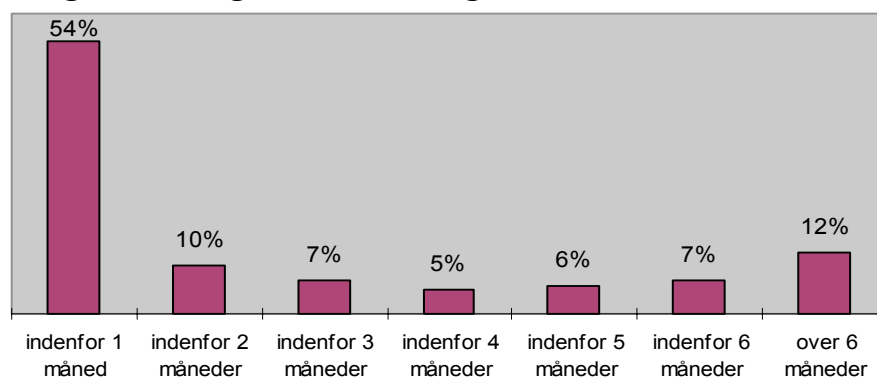
##### 1. januar - 31. december 2004:

Indkomne klager 2004	1234
Overført fra 2003	<u>351</u>
<i>I alt til behandling</i>	<i>1.585</i>
- afsluttet i sekretariatet (ekskl. forlig)	493
- forlig/sekretariatet	341
- ”lukkede sager” (forlig udenom TA)	19
- afvist af formanden	50
- afgjort i ankenævnet	354
- afvist af ankenævnet	16
- behandling udsat	16

---

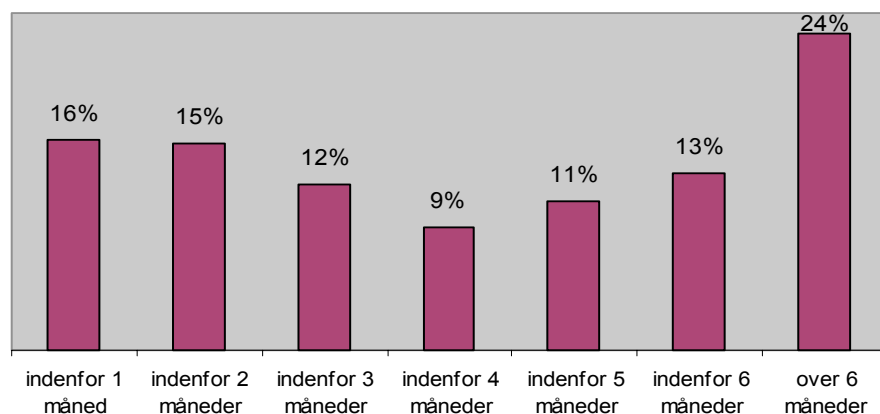
**Sager overført til 2005** **312**

#### 1.2 Sagsbehandlingstider for alle sager afsluttede i 2004



Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sager er 63 dage (ca. 2 måneder).

### 1.3 Sagsbehandlingstider for forligte sager samt sager afgjort af ankenævnet



Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for forligte sager samt sager afgjort af ankenævnet er 118 dage (ca. 4 måneder).

## 2. Afsluttede sager.

### 2.1 Afgjorte sager

	2004	Procent
På nævnsmøde - klager delvist medhold	44	5,6
På nævnsmøde - klager medhold	97	12,4
På nævnsmøde - klager ikke medhold	213	27,3
Afvist af formanden/nævnet	66	8,5
Forlig - sekretariatet	341	43,7
"Lukkede sager"	19	2,4
<b>I alt</b>	<b>780</b>	<b>100,0</b>

Sager, hvor der foretages en egentlig indholdsmæssig afgørelse, jf. fig. 2.1., omfatter følgende kategorier:

Afvist af formanden/nævnet: omfatter sager, der ligger uden for ankenævnets kompetence, f.eks. fordi en sag vurderes som værende bevisuegnet, eller sager, der utvivlsomt falder uden for ankenævnets kompetence, og hvor der ikke er en anden klageinstans, som kan behandle sagen.

Forlig: er sager, hvor udbyder og klager med sekretariatets mellemkomst bliver enige om en løsning af sagen, inden den når til behandling i ankenævnet.

Nævnsafgørelser: omfatter sager, der forelægges for og afgøres i ankenævnet.

"Lukkede sager": omfatter sager, hvor selskabet tilbyder et forlig, efter at klagen er indbragt for TA, men før alle formalia til klagebehandling er opfyldt (f.eks. indbetaling af klagegebyr).

## **2.2 Sager afsluttet af sekretariatet (ekskl. forlig)**

	<b>2004</b>	<b>Procent</b>
Henlagte sager	177	35,9
Oversendt til anden klageinstans	33	6,7
Hjemvist til teleselskabets behandling	242	49,1
Klage trukket tilbage	40	8,1
Afsluttet før skæringsdag	1	0,2
<b>I alt</b>	<b>493</b>	<b>100,0</b>

Som det fremgår af oversigten i afsnit 1, afsluttes en række sager uden behandling i ankenævnet, jf. fig. 2.2.

Sager, som afsluttes i sekretariatet, opdeles i følgende kategorier:

Henlagte sager: omfatter sager, hvor klager ikke har opfyldt de formelle krav til en klage (udfyldt klageskema, indbetalt gebyr) eller ikke har indsendt oplysninger, og sekretariatet derfor henlægger/afviser sagen.

Oversendt til anden klageinstans: omfatter sager, hvor TA oversender klagen til et andet klageorgan, der har kompetencen til at behandle klagen, f.eks. Forbrugerklagenævnet.

Hjemvist til behandling i teleselskabet: 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.

Klage trukket tilbage: omfatter sager, hvor klager selv trækker en formelt indsendt klage inden ankenævnsbehandling.

Afsluttet før skæringsdag: omfatter sager, hvor teleselskabet har truffet afgørelse i en regningsklage før 25. juli 2003, hvilket er skæringsdag for TA's kompetence. Denne – begrænsede – kategori må forventes at udgå efter relativt kort tid.

Herudover har sekretariatet i hele 2004 behandlet 464 skriftlige forespørgsler/henvendelser samt registreret 6.190 telefoniske henvendelser.

*De følgende statistikker omfatter udelukkende afgjorte sager, jf. fig. 2.1.*

### **3. Afgjorte sager fordelt på tjenestetype og klagetema.**

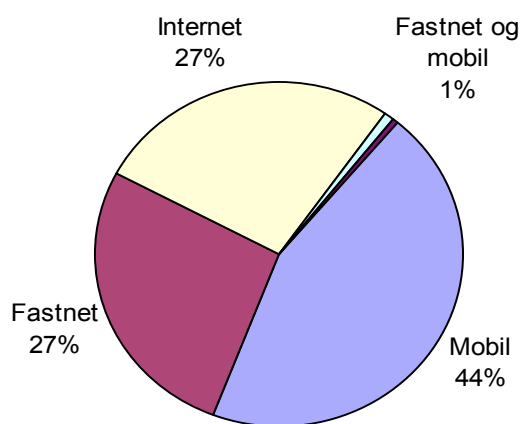
Teleankenævnet behandler klager over teletjenester. Teletjenester kan opdeles i fastnet, mobil og internetforbindelse, jf. fig. 3.1.

I fig. 3.2.-3.5. specificeres afgørelserne mere detaljeret på klagetemaer. Klagetemaerne varierer noget efter hvilken tjenestetype, der klages over. Regningsklager, dvs. klager

over registrerede telefonopkald eller længden af disse, udgør dog en stor del af alle klager.

### 3.1 Fordeling på tjenestetyper

	2004
Mobil	349
Fastnet	209
Internet	212
Fastnet og mobil	6
Andet (forlagsvirksomhed)	4
<b>Antal sager</b>	<b>780</b>



### 3.2 Fordeling på klagetema

Alle tjenestetyper	2004	Procentvis fordeling
Regningsklage	237	30,4
Manglende effektivering af opsigelse	105	13,5
Uanmodet levering af tjenesteydelse	47	6,0
Saldokontrol	44	5,6
Fortrydelse/Annulleringsgebyrer/Rykkergebyrer	45	5,8
Sen fakturering (late billing)	40	5,1
WAP/E-mailklient	40	5,1
Overdragelse af abonnement	15	1,9
Downloadning	14	1,8
Forsinket levering af ydelse	13	1,7
Mangler ved det leverede	6	0,8
Spærring for opkald	4	0,5
Misbrug ved bortkomst m.m.	2	0,3
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	2	0,3
Andet	166	21,3
<b>Antal sager</b>	<b>780</b>	<b>100,0</b>

### 3.3 Mobil-sager fordelt på klagetema

<b>Mobil-sager</b>	<b>2004</b>	<b>Procentvis fordeling</b>
Regningsklage	100	28,7
Saldokontrol	44	12,6
Manglende effektivering af opsigelse	37	10,6
WAP/E-mailklient	40	11,5
Fortrydelse/Annulleringsgebyrer/Rykkergebyrer	17	4,9
Sen fakturering (late billing)	14	4,0
Uanmodet levering af tjenesteydelse	7	2,0
Overdragelse af abonnement	4	1,1
Misbrug ved bortkomst m.m.	2	0,6
Forsinket levering af ydelse	1	0,3
Mangler ved det leverede	2	0,6
Spærring for opkald	1	0,3
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	1	0,3
Andet	79	22,6
<b>Antal sager</b>	<b>349</b>	<b>100,0</b>

### 3.4 Fastnet-sager fordelt på klagetema

<b>Fastnet-sager</b>	<b>2004</b>	<b>Procentvis fordeling</b>
Regningsklage	63	30,1
Manglende effektivering af opsigelse	29	13,9
Uanmodet levering af tjenesteydelse	28	13,4
Sen fakturering (late billing)	15	7,2
Downloadning	14	6,7
Overdragelse af abonnement	11	5,3
Fortrydelse/Annulleringsgebyrer/Rykkergebyrer	8	3,8
Spærring for opkald	3	1,4
Mangler ved det leverede	2	1,0
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	1	0,5
Andet	35	16,7
<b>Antal sager</b>	<b>209</b>	<b>100,0</b>

### 3.5 Internet-sager fordelt på klagetema

Internet-sager	2004	Procentvis fordeling
Regningsklage	71	33,5
Manglende effektivering af opsigelse	39	18,4
Fortrydelse/Annulleringsgebyrer/Rykkergebyrer	20	9,4
Unmodet levering af tjenesteydelse	11	5,2
Forsinket levering af ydelse	12	5,7
Sen fakturering (late billing)	11	5,2
Mangler ved det leverede	2	0,9
Andet	46	21,7
<b>Antal sager</b>	<b>212</b>	<b>100,0</b>

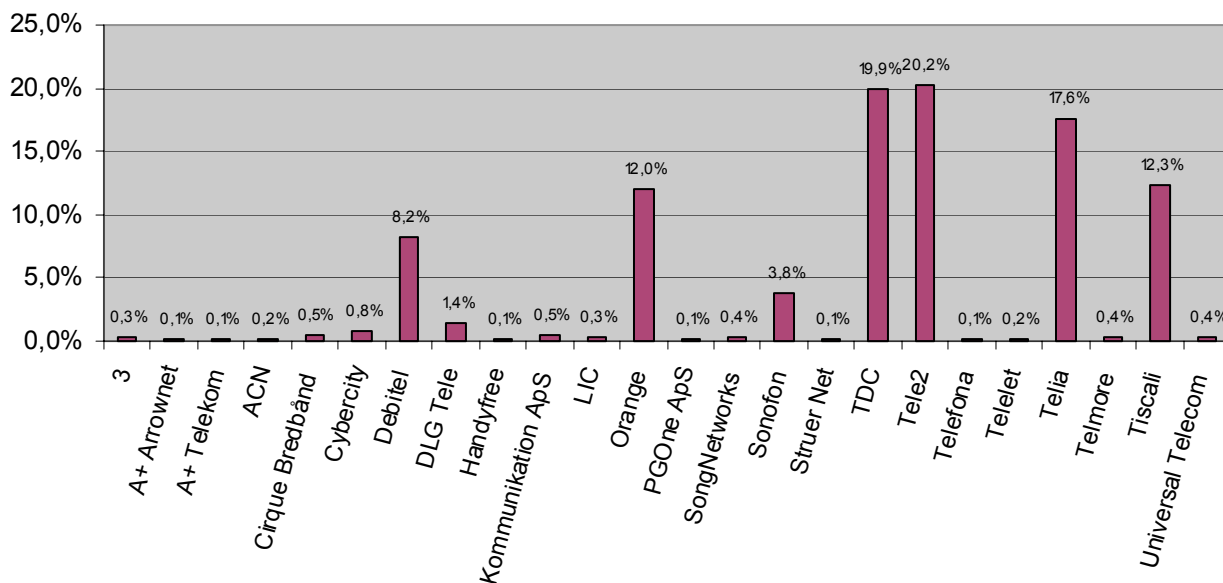
Grafiske fremstillinger af ovenstående 3.2 til 3.5 følger som bilag.

10 sager er kategoriserede som "fastnet og mobil" (f.eks. kombinationsabonnementer) eller "Andet". Disse sager er ikke medtaget i fig. 3.3-3.5.

## 4. Afgjorte sager fordelt på teleudbydere

### 4.1. Teleudbydernes andel i samlede antal afgjorte sager

2004



Teleselskabernes markedsandele nedenfor er beregnet efter en beregningsmodel, udarbejdet af Netplan A/S med udgangspunkt i talmateriale fra IT- og Telestyrelsens halvårsstatistik for 1. halvår 2004. Der er ikke anført markedsandele for teleselskaber, som ikke indgår i IT- og Telestyrelsens statistikker. Disse er derfor udskilt under "øvrige".

Teleselskaber, som indgår i beregningen af markedsandele, men hvor der ikke er modtaget klager til TA, fremgår samlet som "diverse" i statistikken.

Det bemærkes i øvrigt, at selv om både private og erhvervskunder (sidstnævnte dog kun i begrænset omfang) kan klage til Teleankenævnet, er ankenævnet primært tænkt som et klageorgan for forbrugere, dvs. private. Derfor er erhvervskunder for så vidt angår fastnet og Internet frasorteret ved opgørelsen af markedsandele fra Netplan A/S. For fastnet har man frasorteret f.eks. abonnementer på ISDN30-forbindelser og 2 Mb-forbindelser, der traditionelt er produkter, der sælges til erhvervskunder. Ved Internet har det været muligt direkte at frasortere erhvervskunder. Vedrørende mobil er der ikke sondret mellem privat- og erhvervskunder, da indberetningerne til IT- og Telestyrelsen ikke foretager denne sondring på mobilområdet.

#### 4.2 Teleudbydernes andel i mobil-sager

2004			
MOBIL	Antal sager	%	Selskabernes markedsandel
3	2	0,6%	1,0%
Debitel	61	17,5%	5,9%
Orange	71	20,2%	14,3%
SongNetworks	1	0,3%	0,1%
Sonofon	30	8,6%	20,6%
TDC	82	23,4%	31,9%
Tele2	16	4,6%	2,2%
Telia	76	21,8%	9,8%
Telmore	3	0,9%	9,8%
<b>Øvrige</b>			
A+ Telekom	1	0,3%	-
DLG Tele	1	0,3%	-
Handyfree	1	0,3%	-
Kommunikation Aps	4	1,1%	-
Telefona	1	0,3%	-
Diverse	0	0,0%	4,4%
<b>Hovedtotal</b>	<b>349</b>	<b>100%</b>	<b>100,0%</b>

#### 4.3 Teleudbydernes andel i fastnet-sager

2004

<b>FASTNET</b>	<b>Antal sager</b>	<b>%</b>	<b>Selskabernes markedsandel</b>
ACN	2	0,7%	1,8%
Cirque Bredbånd	3	1,4%	0,2%
Debitel	3	1,4%	2,5%
LIC	2	1,0%	0,3%
Orange	15	7,2%	4,3%
TDC	36	17,2%	59,3%
Tele2	88	41,9%	15,8%
Telia	46	22,0%	4,8%
Universal Telecom	3	1,4%	0,5%
<b>Øvrige</b>			
DLG Tele	10	4,8%	-
PGOne ApS	1	0,5%	-
Telelet	1	0,5%	-
Diverse	0	0,0%	10,5%
<b>Hovedtotal</b>	<b>209</b>	<b>100%</b>	<b>100,0%</b>

#### 4.4 Teleudbydernes andel i internet-sager

2004

<b>INTERNET</b>	<b>Antal sager</b>	<b>%</b>	<b>Selskabernes markedsandel</b>
A+ Arrownet	1	0,5%	1,6%
Cybercity	6	2,8%	5,6%
Orange	8	3,8%	2,2%
TDC	32	14,9%	59,7%
Tele2	51	24,1%	11,1%
Telelet	1	0,2%	0,1%
Telia	14	6,6%	10,3%
Tiscali	96	45,3%	6,5%
<b>Øvrige</b>			
Cirque Bredbånd	1	0,5%	-
SongNetworks	2	0,9%	-
Struer Net	1	0,5%	-
Diverse	0	0,0%	2,9%
<b>Hovedtotal</b>	<b>212</b>	<b>100%</b>	<b>100,0%</b>

10 sager er kategoriserede som "fastnet og mobil" (f.eks. kombinationsabonnementer) eller "Andet". Disse sager er ikke medtaget i fig. 4.1.-4.4.

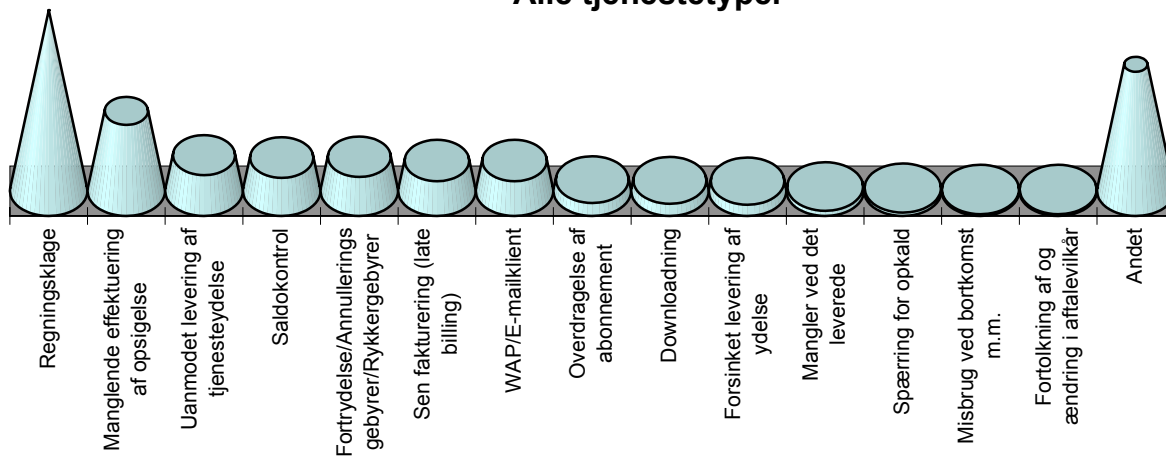
#### 4.5 Afgjorte sager fordelt på teleudbydere

2004	Total	Afvist af formanden	På nævnsmøde - klager delvist medhold	På nævnsmøde - klager medhold	På nævnsmøde - klager ikke medhold	Afvist af nævnet	Forlig - sekretariatet	"Lukkede sager"
<b>%-vis fordeling af afgørelser</b>	<b>100</b>	<b>6,4</b>	<b>5,6</b>	<b>12,4</b>	<b>27,3</b>	<b>2,1</b>	<b>43,7</b>	<b>2,4</b>
3	2	1					1	
A+ Arrownet	1						1	
A+ Telekom	1	1						
ACN	2				1		1	
Cirque Bredbånd	4	2			1		1	
Cybercity	6		1	1	1		2	1
Debitel	64	1	1	10	5		44	3
DLG Tele	11		1	4	1		4	1
Handyfree	1				1			
Kommunikation ApS	4		1	1			2	
LIC	2			1	1			
Orange	94	5	12	14	24	2	37	
PGOne ApS	1						1	
SongNetworks	3				1		2	
Sonofon	30	2	1	4	13	2	7	1
Struer Net	1			1				
TDC	155	17	7	9	87	5	31	
Tele2	158	9	5	24	31	1	82	6
Telefona	1						1	
Telelet	2		1	1				
Telia	137	8	12	23	41	6	47	
Telmore	3		1	1			1	
Tiscali	96	4	2	2	6		75	7
Universal Telecom	3			1	1		1	
<b>Total</b>	<b>780</b>	<b>50</b>	<b>44</b>	<b>97</b>	<b>213</b>	<b>16</b>	<b>341</b>	<b>19</b>

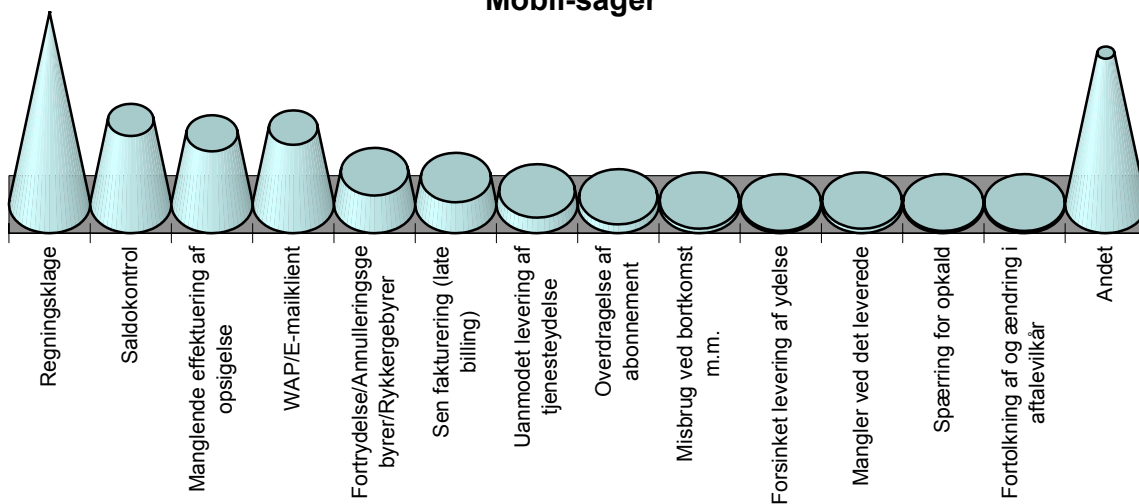
Sager med flere indklagede teleudbydere registreres hos hver indklaget som en klage, men indgår udelukkende som 1 sag i det totale antal afgjorte sager. Der kan derfor forekomme divergens mellem en optælling af de angivne antal klager pr. udbyder i forhold til den angivne sum for det totale antal afgjorte sager.

## Bilag til afsnit 3

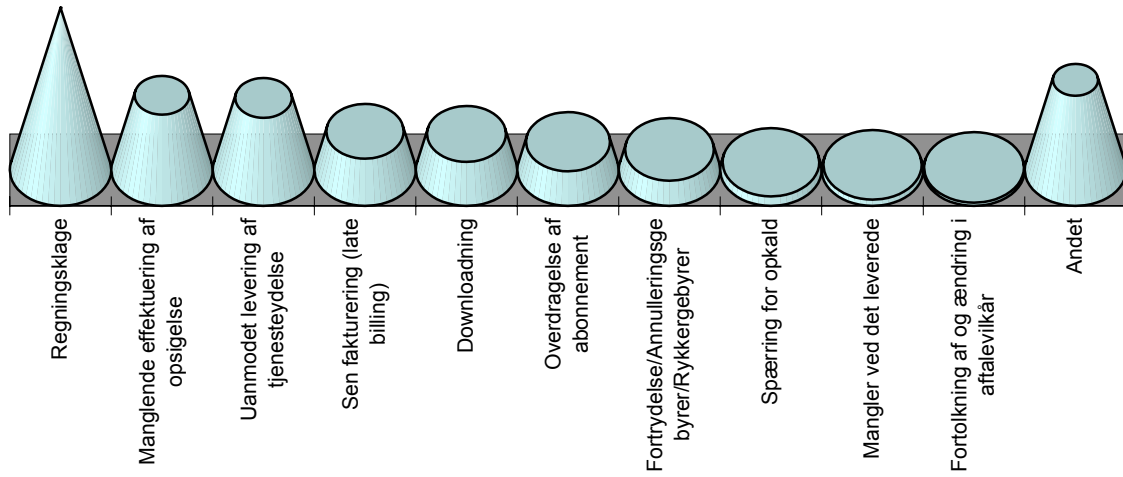
### Alle tjenestetyper



### Mobil-sager



## Fastnet-sager



## Internet-sager

