

Teleankenævnet i tal 2007

I. Indkomne sager

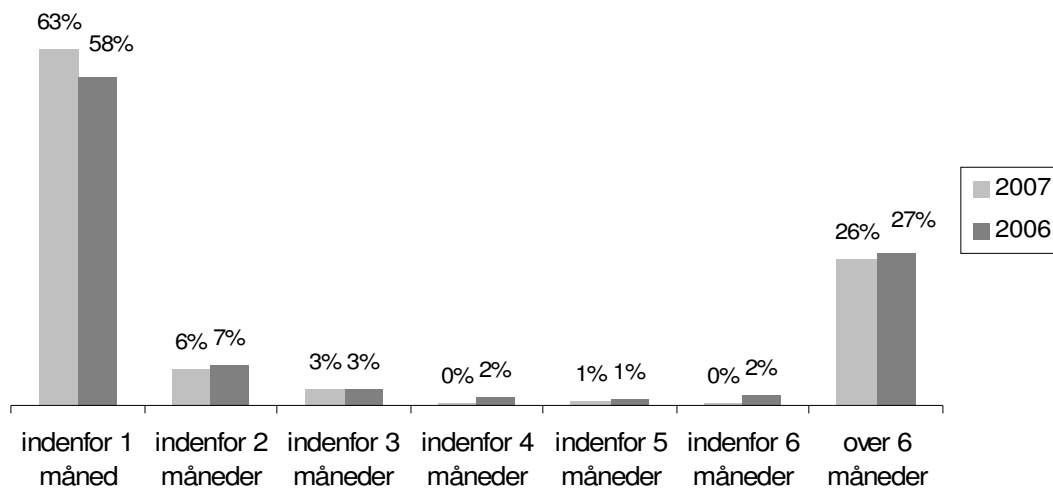
1.1 Samlet antal behandlede sager:

	2007	2006
Indkomne klager	391	525
Overført fra tidligere år	218	230
I alt til behandling	609	755

Afsluttede klager

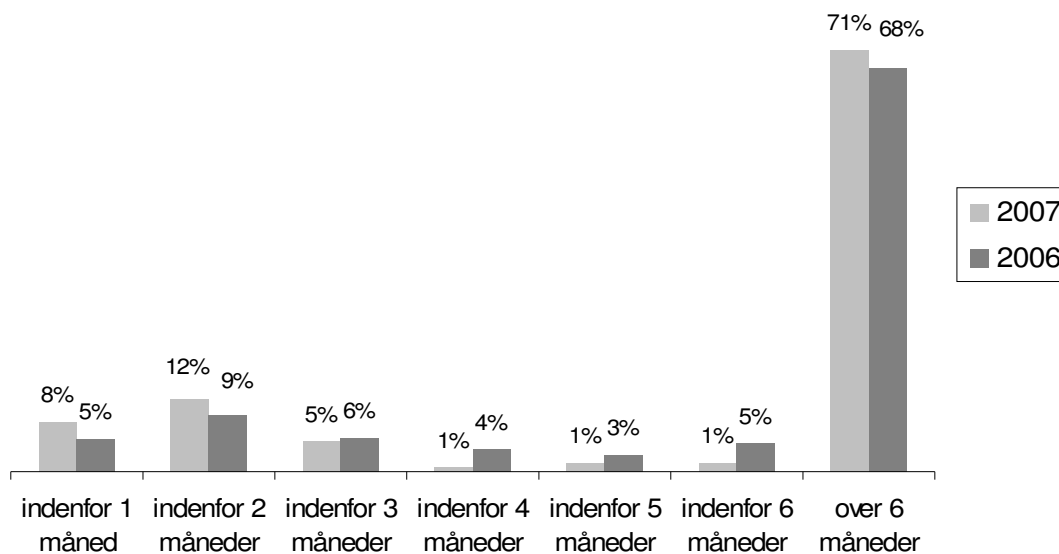
Afsluttet i sekretariatet (ekskl. forlig)	167	241
Forlig/sekretariatet	80	75
"lukkede sager" (forlig udenom TA)	1	9
Afvist af formanden	22	26
Afgjort i ankenævnet	154	180
Afvist af ankenævnet	6	6
Behandling udsat	3	3
Sager overført til 2008	179	218

1.2 Sagsbehandlingstider for alle sager afsluttede i 2007



Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sager er 97 dage (ca. 3 måneder).

1.3 Sagsbehandlingstider for forligte sager samt sager afgjort af ankenævnet



Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for forligte sager samt sager afgjort af ankenævnet er 256 dage (ca. 8,5 måneder).

2. Afsluttede sager.

2.1 Afgjorte sager

	2007	Procent	2006	Procent
På nævnsmøde - klager ikke medhold	123	46,8	126	42,6
Forlig – sekretariatet	80	30,4	75	25,3
Afvist af formanden/nævnet	28	10,6	32	10,8
På nævnsmøde - klager medhold	20	7,6	34	11,5
På nævnsmøde - klager delvist medhold	7	2,7	12	4,1
Forlig – nævnet	4	1,5	8	2,7
"Lukkede sager"	1	0,4	9	3,0
I alt	263	100,0	296	100,0

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)

	2007	Procent	2006	Procent
Hjemvist til teleselskabets behandling	89	53,3	121	50,2
Henlagte sager	52	31,1	92	38,2
Klage trukket tilbage	23	13,8	0	0,0
Oversendt til anden klageinstans	3	1,8	11	4,6
Afsluttet før skæringsdag	0	0,0	17	7,1
I alt	167	100,0	241	100,0

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 tilbage 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.

Uover de indkomne sager har sekretariatet i 2007 behandlet 245 generelle forespørgsler/henvendelser samt registreret 1.908 telefoniske henvendelser.

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

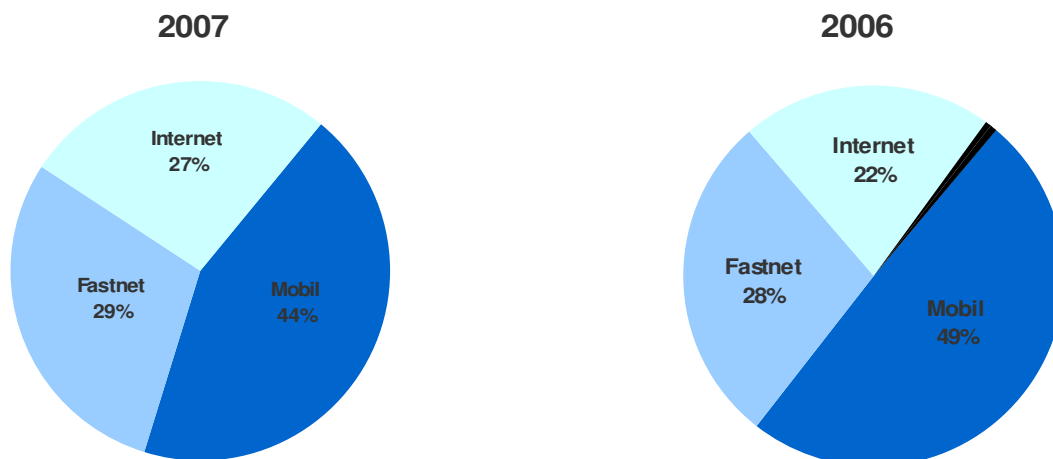
3. Afgjorte sager fordelt på tjenestetype og klagetema.

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

	2007	2006
Mobil	115	146
Fastnet	77	83
Internet	71	64
Fastnet og mobil	0	1
Andet (forlagsvirksomhed)	0	2
Antal sager	263	296



3.2 Fordeling på klagetema

Alle tjenestetyper	2007	Procentvis fordeling	2006	Procentvis fordeling
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	66	25,1	39	13,2
Regningsklage	59	22,4	51	17,2
Mangler ved det leverede	32	12,2	33	11,1
Manglende effektivering af opsigelse	26	9,9	17	5,7
Fortrydelse/Annulleringsgeb./Rykkergeb.	13	4,9	20	6,8
Overdragelse af abonnement	8	3,0	10	3,4
WAP/E-mailklient	8	3,0	3	1,0
Uanmodet levering af tjenesteydelse	6	2,3	5	1,7
Saldokontrol	5	1,9	12	4,1
Downloadning	4	1,5	29	9,8
Forsinket levering af ydelse	3	1,1	4	1,4
Misbrug ved bortkomst m.m.	2	0,8	5	1,7
Sen fakturering (late billing)	1	0,4	4	1,4
IP-telefoni	1	0,4	3	1,0
Spærring for opkald	1	0,4	2	0,7
Andet	28	10,6	59	19,9
Antal sager	263	100,0	296	100,0

3.3 Mobil-sager fordelt på klagetema

Mobil-sager	2007	Procentvis fordeling	2006	Procentvis fordeling
Regningsklage	36	31,3	32	21,9
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	32	27,8	21	14,4
WAP/E-mailklient	8	7,0	3	2,1
Manglende effektivering af opsigelse	7	6,1	7	4,8
Fortrydelse/Annulleringsgeb./Rykkergeb.	6	5,2	12	8,2
Mangler ved det leverede	5	4,3	15	10,3
Saldokontrol	5	4,3	11	7,5
Overdragelse af abonnement	3	2,6	7	4,8
Misbrug ved bortkomst m.m.	2	1,7	5	3,4
Uanmodet levering af tjenesteydelse	2	1,7	3	2,1
Sen fakturering (late billing)	1	0,9	2	1,4
Spærring for opkald	0	0,0	2	1,4
Forsinket levering af ydelse	0	0,0	1	0,7
Andet	8	7,0	25	17,1
Antal sager	115	100,0	146	100,0

3.4 Fastnet-sager fordelt på klagetema

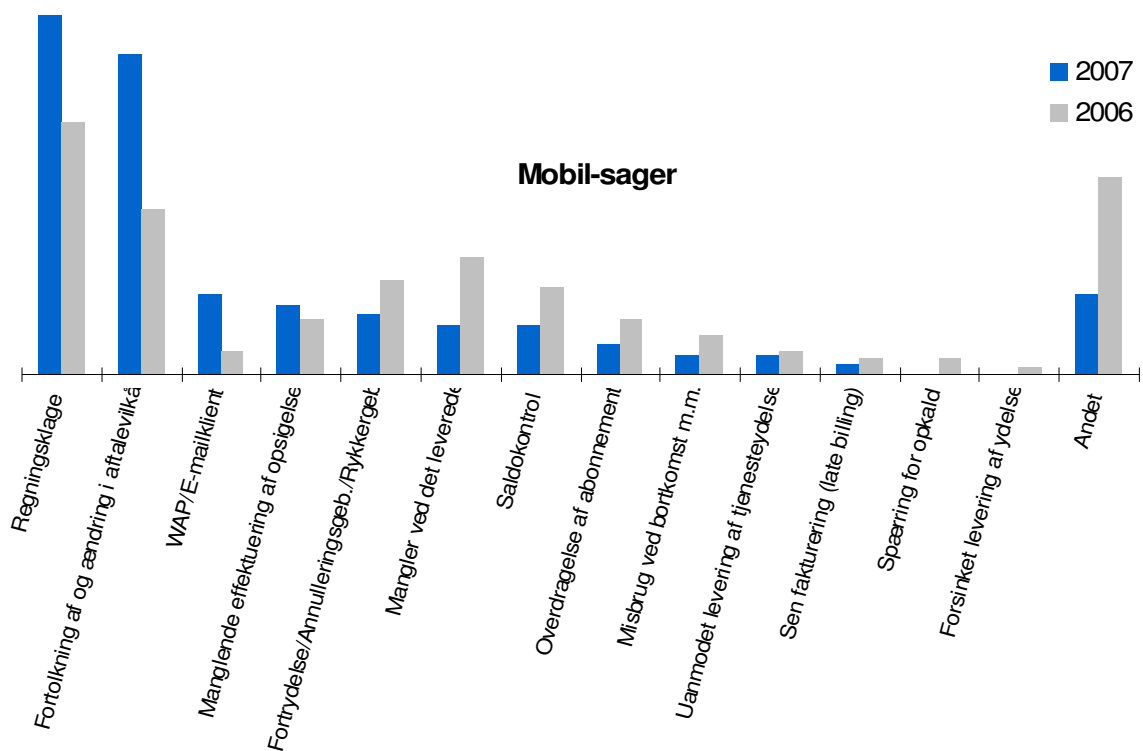
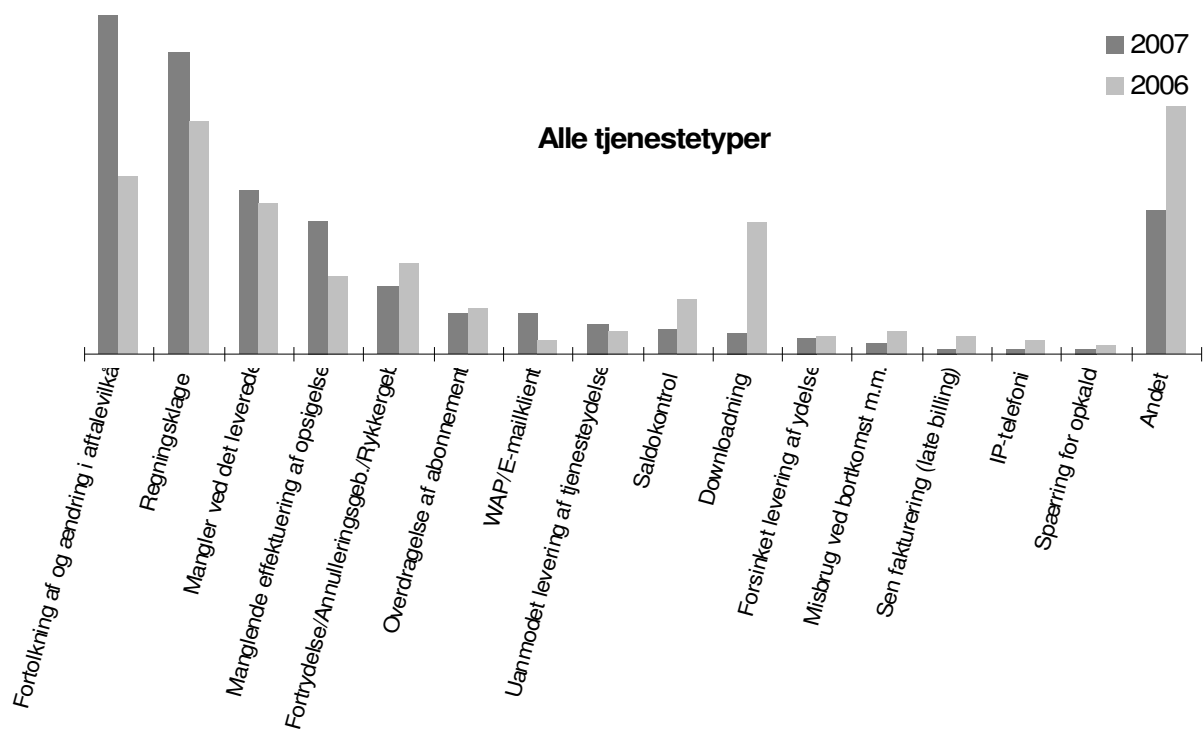
Fastnet-sager	2007	Procentvis fordeling	2006	Procentvis fordeling
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	17	22,1	7	8,4
Regningsklage	16	20,8	12	14,5
Manglende effektivering af opsigelse	11	14,3	4	4,8
Mangler ved det leverede	7	9,1	6	7,2
Fortrydelse/Annulleringsgeb./Rykkergeb.	5	6,5	5	6,0
Downloadning	4	5,2	23	27,7
Overdragelse af abonnement	4	5,2	3	3,6
Forsinket levering af ydelse	2	2,6	0	0,0
IP-telefoni	1	1,3	3	3,6
Spærring for opkald	1	1,3	0	0,0
Uanmodet levering af tjenesteydelse	0	0,0	1	1,2
Sen fakturering (late billing)	0	0,0	1	1,2
Andet	9	11,7	18	21,7
Antal sager	77	100,0	83	100,0

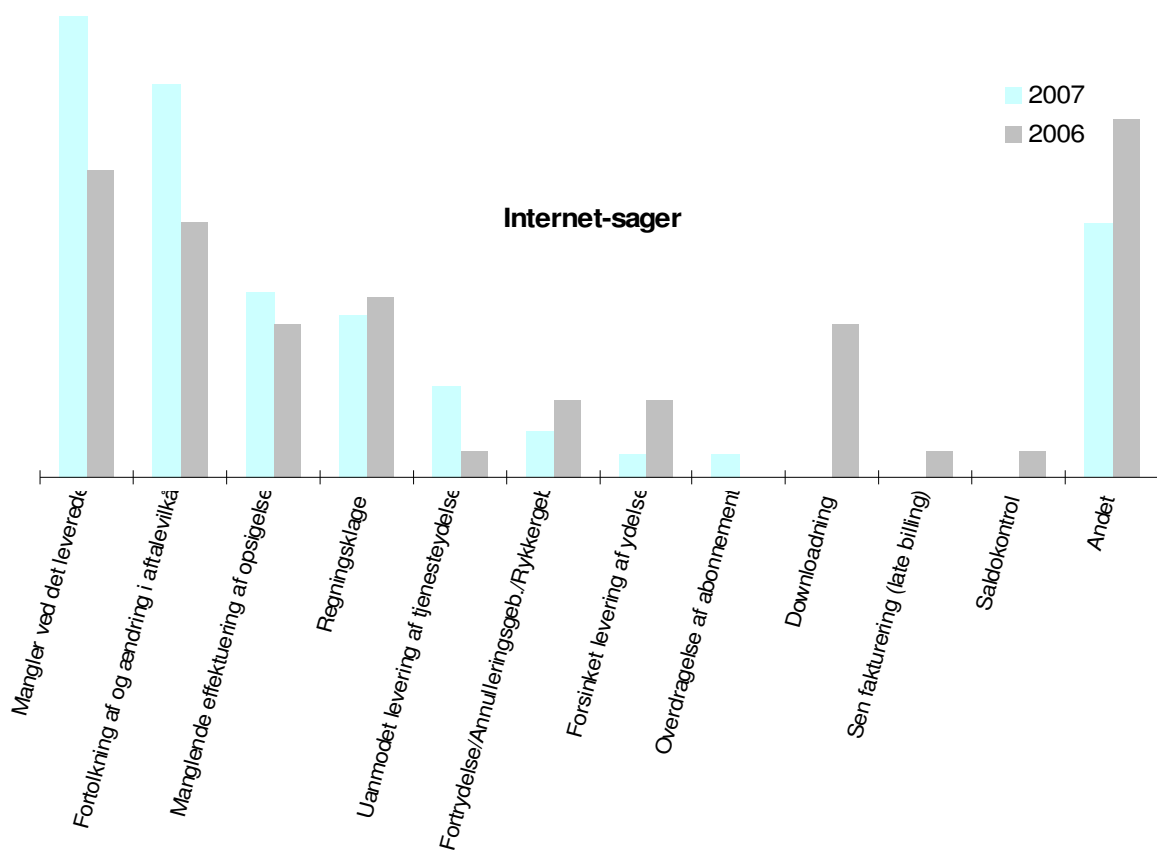
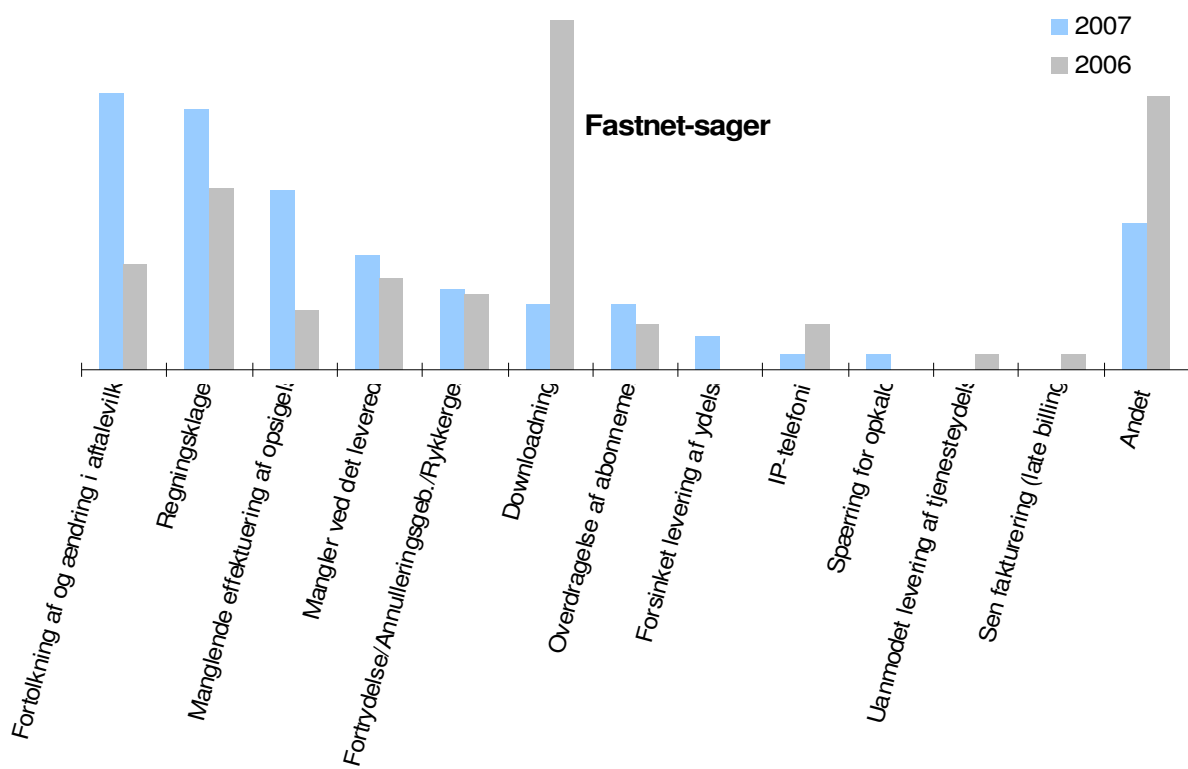
3.5 Internet-sager fordelt på klagetema

Internet-sager	2007	Procentvis fordeling	2006	Procentvis fordeling
Mangler ved det leverede	20	28,2	12	18,8
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	17	23,9	10	15,6
Manglende effektivering af opsigelse	8	11,3	6	9,4
Regningsklage	7	9,9	7	10,9
Uanmodet levering af tjenesteydelse	4	5,6	1	1,6
Fortrydelse/Annulleringsgeb./Rykkergeb.	2	2,8	3	4,7
Forsinket levering af ydelse	1	1,4	3	4,7
Overdragelse af abonnement	1	1,4	0	0,0
Downloadning	0	0,0	6	9,4
Sen fakturering (late billing)	0	0,0	1	1,6
Saldokontrol	0	0,0	1	1,6
Andet	11	15,5	14	21,9
Antal sager	71	100,0	64	100,0

Grafiske fremstillinger af ovenstående 3.2 til 3.5 følger som bilag.

Bilag til afsnit 3





4. Afgjorte sager fordelt på teleudbydere

Sædvanligvis indeholder Teleankenævnets årsberetning også en oversigt over sagerne fordelt på teleudbydere. Teleankenævnets stiftere har lagt stor vægt på, at en så detaljeret statistik også indeholder de respektive udbyderes markedsandel. Markedsandelene beregnes efter en beregningsmodel udarbejdet af Netplan A/S baseret på talmateriale fra IT-og Telestyrelsens halvårsstatistik. Da styrelsen imidlertid har ændret principperne for tilgængeligt materiale, således at det ikke længere er muligt at definere delmarkeder på under 3 pct., har ankenævnet ikke haft tilstrækkeligt talmateriale til at lave en beregning af markedsandelene. Helt undtagelsesvis offentliggøres statistikken for 2007 derfor uden de vanlige oplysninger om sagernes fordeling på teleudbydere.