

# 1. Teleankenævnet i 2009

Hermed aflægges Teleankenævnet sin 6. årsberetning.

Det forgangne år har været præget af forandringer i Teleankenævnets sekretariat. Cand.jur. Marianne Bundgaard, der med stort engagement har stået i spidsen for sekretariatet siden oprettelsen af nævnet i 2003, blev i 2009 ansat som Borgerservicechef i Frederiksberg kommune. Hun blev den 1. april 2009 afløst som chef for ankenævnets sekretariat af cand.jur. Nina Sandroos. Nina Sandroos er dog ikke ny i relation til Teleankenævnet, idet hun har været ansat i sekretariatet siden 2004. Herudover har sekretariatet bl.a. på grund af barselsorlov budt velkommen til to nye medarbejdere: Fuldmægtig Jørn Freund og fuldmægtig Andreas Korsborg.

I årets løb har Teleankenævnet været involveret i arbejdet med gennemførelsen af de nye lovbestemmelser om tvangsfuldbyrdelse af klagenævnsafgørelser, der endvidere pålægger ankenævnet en række nye opgaver i form af øgede krav til vejledning af parterne og øgede krav til udformningen af grundlaget for en eventuel tvangsfuldbyrdelse af en nævnsafgørelse. Dels er Teleankenævnet forud for lovens vedtagelse blevet hørt om to lovforslag, dels er nævnets vedtægter efter lovens vedtagelse blevet tilpasset de nye regler. Et ikke uvæsentligt stykke arbejde, der har skullet løses ved siden af den daglige drift. De nye regler trådte i kraft den 1. januar 2010, hvorfor der endnu ikke er gjort erfaringer med virkningerne af reformen.

For så vidt angår nævnets almindelige virksomhed, vil det af de følgende sider fremgå, at hovedtendensen i det forgangne år har været et stigende antal klager og telefoniske henvendelser. Umiddelbart synes der ikke at være nogen entydig forklaring på dette forhold, og der kan derfor kun gættes på mulige årsager til det øgede antal henvendelser. F.eks. om et stigende antal klager afspejler en følgevirkning af de økonomiske konjunkturer og "finanskrise" i almindelighed, og/ eller om den konsolidering og sammenlægning af selskaber, der har fundet sted i branchen, i en periode kunne tænkes at have medført en øget utilfredshed og frustration blandt kunderne og dermed et øget antal klager.

Når der kigges nærmere på klagetemaerne kan det konstateres, at 2009 var året, hvor det generelt stigende forbrug af mobile dataforbindelser – enten via mobiltelefoner eller via bærbare pc'er – også er slået igennem i henvendelserne til Teleankenævnet. Denne gruppe af klager er gået fra i 2008 at udgøre 2,3 % af klagerne i mobil-sager til i 2009 at udgøre 17,5% af klagerne. Derimod er et klagetema, der var oppe for år tilbage - downloadning via fastnetforbindelse - stort set forsvundet ud af billedet. Således afspejles den generelle udvikling af nye teknologier og heraf ændrede forbrugsmønstre sig i Teleankenævnets virksomhed.

Sekretariatet behandler og besvarer størstedelen af de modtagne henvendelser ganske hurtigt og ofte inden for en måned. Imidlertid har det for de tungeste sager – d.v.s. sager der skal behandles i nævnet – desværre i 2009 ikke været muligt at få nedbragt sagsbehandlingstiden som ønsket. Dette har som hovedårsag personaleudskiftninger i løbet af året samt det forhold, at sekretariatet har modtaget et stigende antal henvendelser. Imidlertid er nedbringelse af sagsbehandlingstiden fortsat af allerhøjeste prioritet, og der forventes i det kommende år en positiv udvikling på dette punkt.

Til slut vil jeg i lighed med tidligere år takke nævnets medlemmer og sekretariatet for indsatsen i det forgangne år.

John Lundum  
formand

## **2. Teleankenævnets medlemmer og sekretariat**

### **Medlemmer pr. 31. december 2009**

(opdateres løbende på hjemmesiden)

#### **Formand:**

Landsdommer John Lundum

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

Marianne Legaré Holm

Kenneth Jarnit

Bo Dalsgaard

Lasse Andersen

Henrik Agerbo

Andreas F. Nørfelt

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

Anette Høyrup

Martin Salamon

Karin Ladegaard

Rut Jørgensen

#### **Sekretariatet pr. 1. januar 2010:**

Sekretariatschef Nina Sandroos

Juridisk sagsbehandler Mie Holm Jensen (på barsel)

Juridisk sagsbehandler Jørn Freund

Juridisk sagsbehandler Andreas Korsborg

Chefsekretær Dorte Gravesen

Kontorfuldmægtig Jeanette Pedersen

# Teleankenævnet i tal 2009

## I. Indkomne sager

### 1.1 Samlet antal behandlede sager:

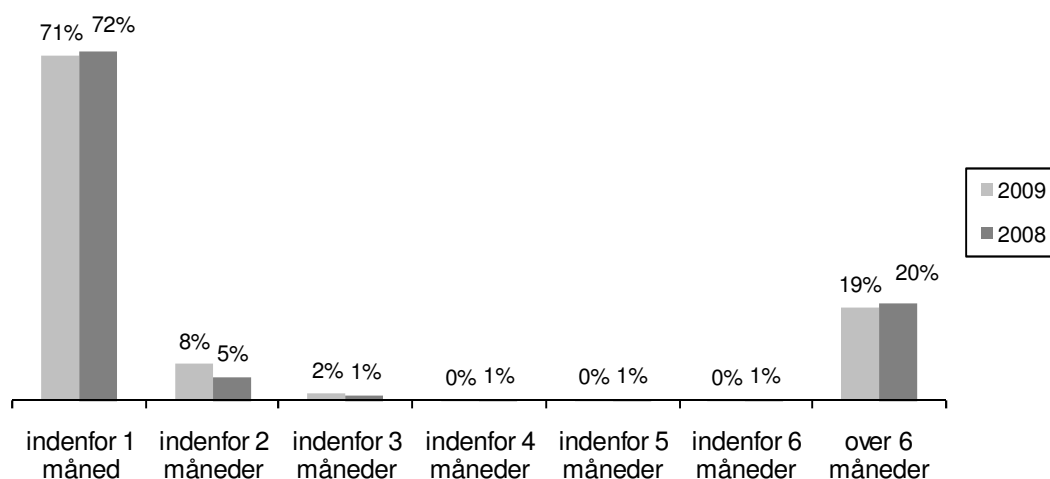
	2009	2008
Indkomne klager	596	414
Overført fra tidligere år	185	179
<b>I alt til behandling</b>	<b>781</b>	<b>593</b>

#### *Afsluttede klager*

Afsluttet i sekretariatet (ekskl. forlig)	285	241
Forlig/sekretariatet	93	51
"lukkede sager" (forlig udenom TA)	2	1
Afvist af formanden*	17	15
Afgjort i ankenævnet	114	99
Afvist af ankenævnet	4	1
Behandling udsat	6	3
<b>Sager overført til 2010</b>	<b>266</b>	<b>185</b>

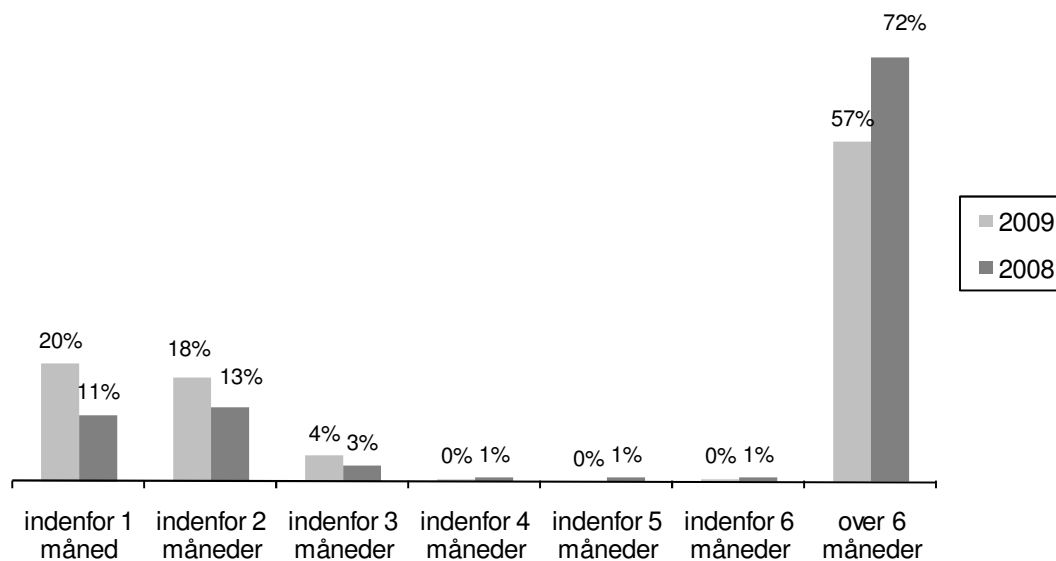
*\*14 af de 17 sager som formanden har afvist er klager modtaget fra erhvervsdrivende*

## 1.2 Sagsbehandlingstider for alle sager afsluttet i 2009



Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sager er 88 dage (ca. 3 måneder). I 2008 var sagsbehandlingstiden 81 dage.

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



Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for forligte sager samt sager afgjort af ankenævnet er 258 dage (ca. 8,5 måneder). I 2008 var sagsbehandlingstiden 273 dage.

## 2. Afsluttede sager.

### 2.1 Afgjorte sager

	2009	Procent	2008	Procent
På nævnsmøde - klager ikke medhold	86	37,4	58	34,7
Forlig - sekretariatet	93	40,4	51	30,5
Afvist af formanden/nævnet	21	9,1	16	9,6
På nævnsmøde - klager medhold	14	6,1	17	10,2
På nævnsmøde - klager delvist medhold	10	4,3	19	11,4
Forlig - nævnet	4	1,7	5	3,0
"Lukkede sager"	2	0,9	1	0,6
<b>I alt</b>	<b>230</b>	<b>100,0</b>	<b>167</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)

	2009	Procent	2008	Procent
Hjemvist til teleselskabets behandling	118	41,4	108	44,8
Henlagte sager	139	48,8	99	41,1
Klage trukket tilbage	20	7,0	30	12,4
Oversendt til anden klageinstans	8	2,8	4	1,7
<b>I alt</b>	<b>285</b>	<b>100,0</b>	<b>241</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 tilbage inden ankenævnsbehandling.

Udover de 596 indkomne klager har sekretariatet i 2009 behandlet 128 generelle forespørgsler/henvendelser (134 i 2008) samt registreret 1.928 telefoniske henvendelser (1.667 i 2008)..

Derudover har sekretariatet behandlet 9 høringshenvendelser fra offentlige myndigheder i 2009.

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

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

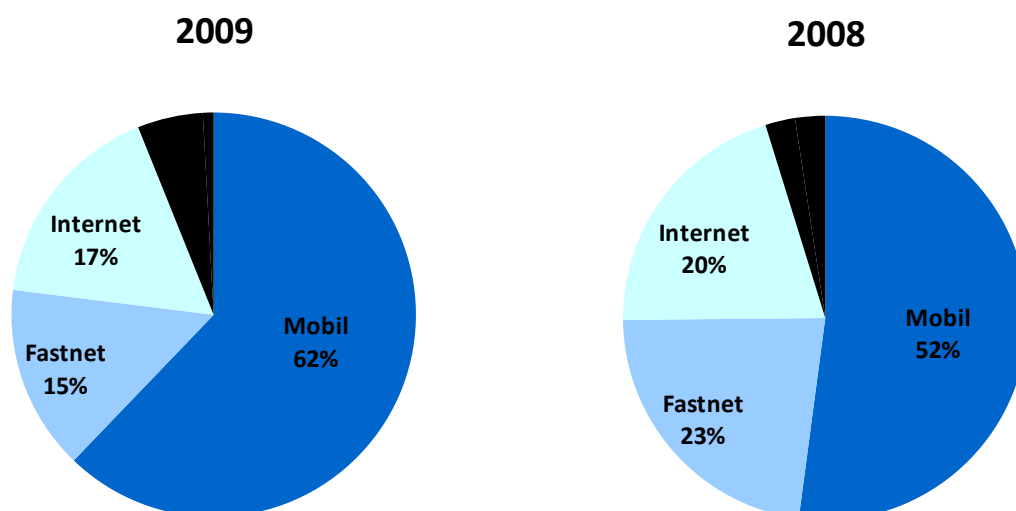
Teleankenævnet behandler klager over teletjenester. Teletjenester kan opdeles i fastnet, mobil og internetforbindelse, jf. fig. 3.1.

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

	2009	2008
Mobil*	143	87
Fastnet	34	38
Internet	39	34
Flere tjenester	12	4
IP-telefoni	2	4
<b>Antal sager</b>	<b>230</b>	<b>167</b>

\* 21 af de 143 mobil-sager vedrører "mobilt bredbånd"



### 3.2 Fordeling på klagetema

<b>Alle tjenestetyper</b>	<b>2009</b>	<b>Procentvis fordeling</b>	<b>2008</b>	<b>Procentvis fordeling</b>
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	64	27,8	38	22,8
Mangler ved det leverede	29	12,6	23	13,8
Dataforbrug/WAP	25	10,9	2	1,2
Regningsklage udland	22	9,6	7	4,2
Regningsklage	21	9,1	33	19,8
Manglende effektivering af opsigelse	13	5,7	9	5,4
Saldokontrol	10	4,3	3	1,8
Fortrydelse/Annulleringsgeb./Rykkergeb.	9	3,9	11	6,6
Portering mellem selskaber	7	3,0	2	1,2
Uanmodet levering af tjenesteydelse	6	2,6	3	1,8
Misbrug ved bortkomst m.m.	5	2,2	10	6,0
Overdragelse af abonnement	3	1,3	1	0,6
Forsinket levering af ydelse	3	1,3	1	0,6
Sen fakturering (late billing)	1	0,4	1	0,6
Spærring for opkald	1	0,4	0	0,0
Downloadning	0	0,0	1	0,6
Andet	11	4,8	22	13,2
<b>Antal sager</b>	<b>230</b>	<b>100,0</b>	<b>167</b>	<b>100,0</b>

### 3.3 Mobil-sager fordelt på klagetema

<b>Mobil-sager</b>	<b>2009</b>	<b>Procentvis fordeling</b>	<b>2008</b>	<b>Procentvis fordeling</b>
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	31	21,7	23	26,4
Dataforbrug/WAP	25	17,5	2	2,3
Regningsklage udland	22	15,4	7	8,0
Regningsklage	11	7,7	20	23,0
Saldokontrol	10	7,0	3	3,4
Portering mellem selskaber	7	4,9	0	0,0
Mangler ved det leverede	7	4,9	5	5,7
Fortrydelse/Annulleringsgeb./Rykkergeb.	6	4,2	3	3,4
Misbrug ved bortkomst m.m.	5	3,5	10	11,5
Uanmodet levering af tjenesteydelse	5	3,5	1	1,1
Manglende effektivering af opsigelse	4	2,8	3	3,4
Overdragelse af abonnement	2	1,4	0	0,0
Sen fakturering (late billing)	1	0,7	1	1,1
Spærring for opkald (90-numre o.lign.)	1	0,7	0	0,0
Andet	6	4,2	9	10,3
<b>Antal sager</b>	<b>143</b>	<b>100,0</b>	<b>87</b>	<b>100,0</b>

### 3.4 Fastnet-sager fordelt på klagetema

<b>Fastnet-sager</b>	<b>2009</b>	<b>Procentvis fordeling</b>	<b>2008</b>	<b>Procentvis fordeling</b>
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	11	32,4	5	13,2
Regningsklage	9	26,5	11	28,9
Mangler ved det leverede	6	17,6	2	5,3
Manglende effektivering af opsigelse	2	5,9	3	7,9
Fortrydelse/Annulleringsgeb./Rykkergeb.	1	2,9	3	7,9
Overdragelse af abonnement	1	2,9	1	2,6
Forsinket levering af ydelse	1	2,9	1	2,6
Uanmodet levering af tjenesteydelse	1	2,9	1	2,6
Portering mellem selskaber	0	0,0	2	5,3
Downloadning	0	0,0	1	2,6
Andet	2	5,9	8	21,1
<b>Antal sager</b>	<b>34</b>	<b>100,0</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

### 3.5 Internet-sager fordelt på klagetema

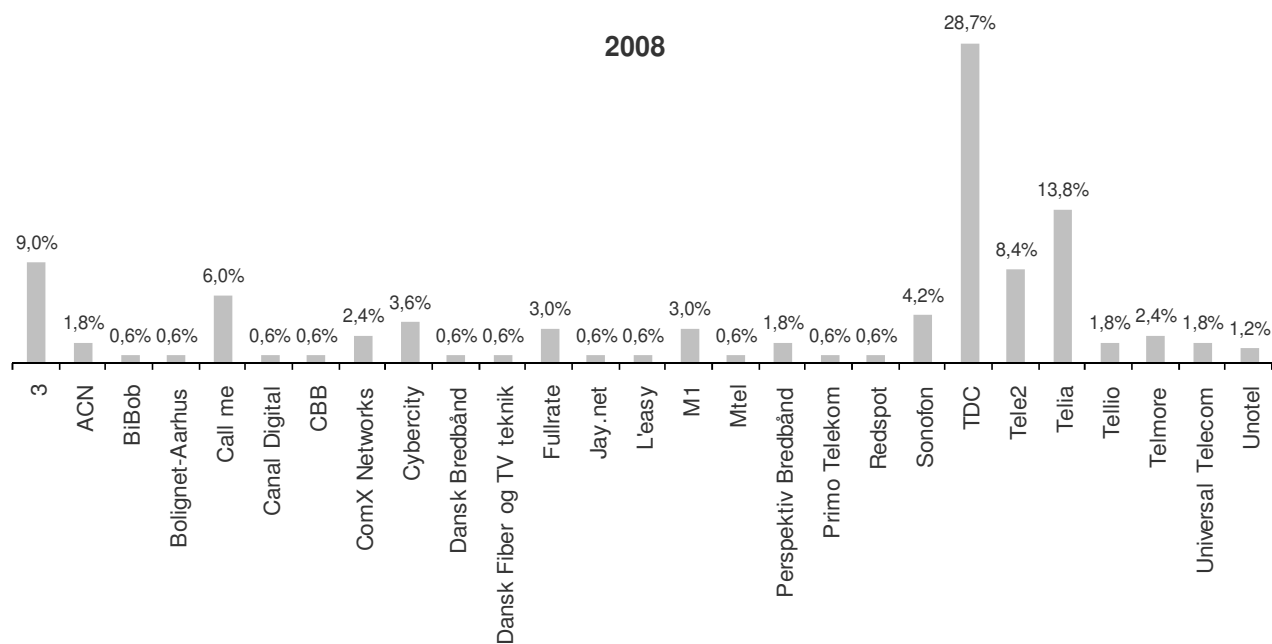
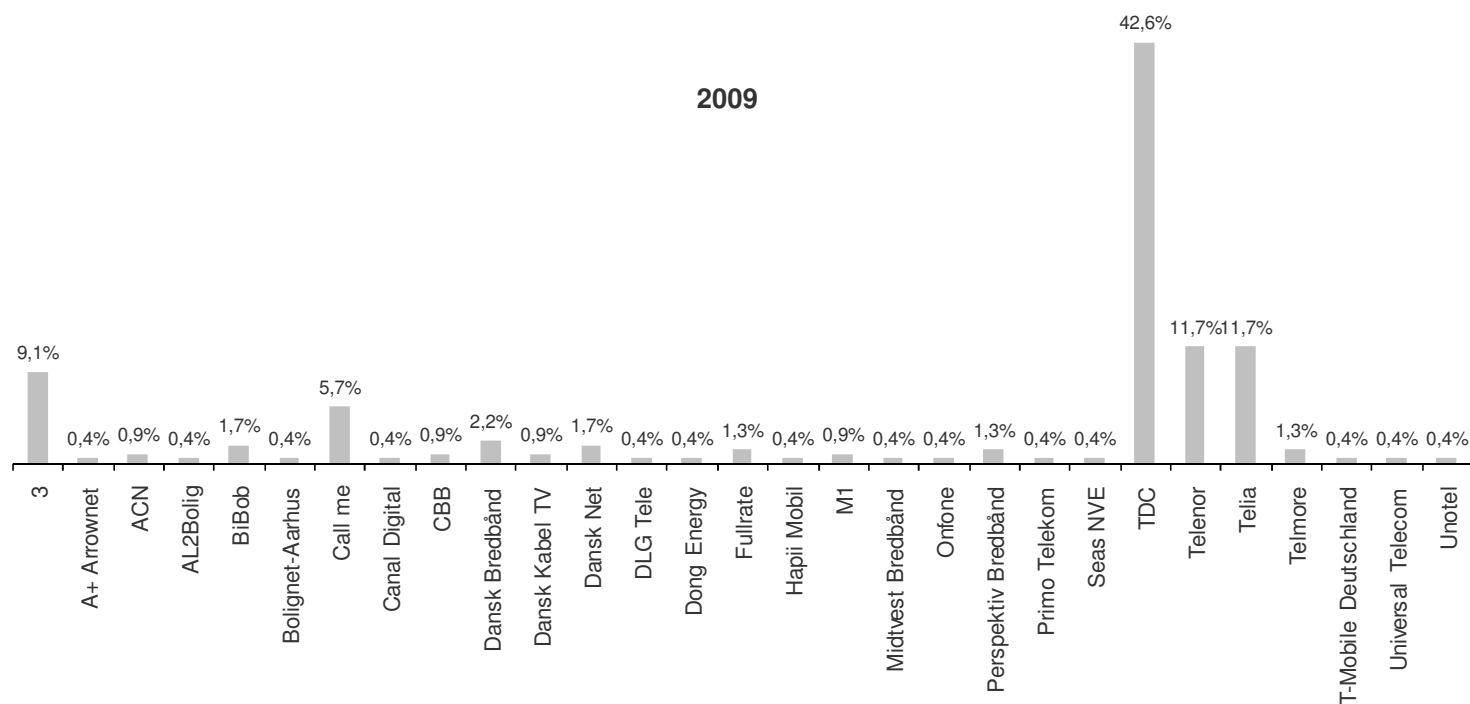
<b>Internet-sager</b>	<b>2009</b>	<b>Procentvis fordeling</b>	<b>2008</b>	<b>Procentvis fordeling</b>
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	17	43,6	10	29,4
Mangler ved det leverede	13	33,3	12	35,3
Manglende effektivering af opsigelse	5	12,8	1	2,9
Fortrydelse/Annulleringsgeb./Rykkergeb.	2	5,1	4	11,8
Forsinket levering af ydelse	1	2,6	0	0,0
Regningsklage	0	0,0	1	2,9
Uanmodet levering af tjenesteydelse	0	0,0	1	2,9
Andet	1	2,6	5	14,7
<b>Antal sager</b>	<b>39</b>	<b>100,0</b>	<b>34</b>	<b>100,0</b>

**Grafiske fremstillinger af ovenstående 3.2 til 3.5 følger som bilag.**

*14 sager er kategoriserede som "flere tjenester" (f.eks. kombinationsabonnementer) eller "IP-telefoni". Disse sager er ikke medtaget i fig. 3.3-3.5.*

## 4. Afgjorte sager fordelt på teleudbydere

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



Teleselskabernes markedsandele nedenfor er beregnet efter en beregningsmodel, udarbejdet af Netplan A/S med udgangspunkt i talmateriale fra IT- og Telestyrelsens halvårsstatistik. Der er ikke anført markedsandele for teleselskaber, som ikke indgår i IT- og Telestyrelsens statistikker. Disse, hvis markedsandele er under 3 pct., 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.

#### 4.1.2. Efterlevelse

Alle afgørelser fra Teleankenævnet i 2009 er efterlevet. Efterlevelsescprocenten er derfor 100 %.

#### 4.2 Teleudbydernes andel i mobil-sager

2009			
MOBIL	Antal sager	%	Selskabernes markedsandel
3	21	14,7%	6,8%
BiBob	4	2,8%	1,1%
CBB	2	1,4%	7,2%
DLG Tele	1	0,7%	1,3%
TDC	53	37,1%	31,,5%
Telenor	18	12,6%	21,7%
Telia	22	15,4%	20,0%
Telmore	3	2,1%	10,4%
<b>Øvrige</b>			
Call me	13	9,1%	0,0%
Happii Mobil	1	0,7%	0,0%
M1	2	1,4%	0,0%
T-Mobile Deutschland	1	0,7%	0,0%
Universal Telecom	1	0,7%	0,0%
Unotel	1	0,7%	0,0%
Diverse	0	0,0%	31,5%
<b>Hovedtotal</b>	<b>143</b>	<b>100%</b>	<b>100,0%</b>

### 4.3 Teleudbydernes andel i fastnet-sager

2009

<b>FASTNET</b>	<b>Antal sager</b>	<b>%</b>	<b>Selskabernes markedsandel</b>
TDC	22	64,7%	69,1%
Telenor	5	14,7%	4,8%
Telia	2	5,9%	3,6%
<b>Øvrige</b>			
ACN	2	5,9%	0,0%
AL2Bolig	1	2,9%	0,0%
Bolignet-Aarhus	1	2,9%	0,0%
Primo Telekom	1	2,9%	0,0%
Diverse	0	0,0%	22,5%
<b>Hovedtotal</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>100,0%</b>

### 4.4 Teleudbydernes andel i internet-sager

2009

<b>INTERNET</b>	<b>Antal sager</b>	<b>%</b>	<b>Selskabernes markedsandel</b>
A+ Arrownet	1	2,6%	2,0%
Dansk Kabel TV	2	5,1%	3,6%
Fullrate	3	7,7%	4,6%
TDC	14	35,9%	52,6%
Telenor	3	7,7%	13,0%
Telia	3	7,7%	8,4%
<b>Øvrige</b>			
Canal Digital	1	2,6%	0,0%
Dansk Bredbånd	4	10,3%	0,0%
Dansk Net	4	10,3%	0,0%
MidtVest Bredbånd	1	2,6%	0,0%
Perspektiv Bredbånd	3	7,7%	0,0%
Diverse	0	0,0%	15,8%
<b>Hovedtotal</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>	<b>100,0%</b>

14 sager er kategoriserede som "flere tjenester" (f.eks. kombinationsabonnementer) eller "IP-telefoni". Disse sager er ikke medtaget i fig. 4.1.-4.4.

#### 4.5 Afgjorte sager fordelt på teleudbydere

2009	Total	Heraf indkommet tidligere år	Afvist af formanden	På nævnsmøde - klager delvist medhold	På nævnsmøde - klager medhold	På nævnsmøde - klager ikke medhold	Forlig - nævnet	Afvist af nævnet	Forlig - sekretariatet	"Lukkede sager"
<b>%-vis fordeling af afgørelser</b>		-	7,4	4,3	6,1	37,4	1,7	1,7	40,4	0,9
3	21	11	2	2		8			9	
A+ Arrownet	1	1		1						
ACN	2	2			1	1				
AL2bolig	1	1				1				
BiBob	4	2	1			2			1	
Bolignet-Aarhus	1	1		1						
Call me	13	9		2	2	4	1		4	
Canal Digital	1	0							1	
CBB	2	0							2	
Dansk Bredbånd	5	0							5	
Dansk Kabel TV	2	2				2				
Dansk Net	4	1			1				3	
DLG Tele	1	1				1				
Dong Energy	1	0							1	
Fullrate	3	2			1			1	1	
Happii Mobil	1	1			1					
M1	2	2			2					
MidtVest Bredbånd	1	0							1	
Onfone	1	1			1					
Perspektiv Bredbånd	3	2				2			1	
Primo Telekom	1	1			1					
Seas NVE	1	0	1							
TDC	98	50	5	1	1	41	3		47	
Telenor	27	22	2	2		17			4	2
Telia	27	11	5	1	2	5		3	11	
Telmore	3	2				2			1	
T-Mobile Deutschland	1	0	1							
Universal Telecom	1	1							1	
Unotel	1	1			1					
<b>Total</b>	<b>230</b>	<b>127</b>	17	10	14	86	4	4	93	2

## Bilag til afsnit 3

