



Sekretariatet

TELEANKENÆVNET
Nørre Voldgade 48, st. · 1358 København K
Tlf. 33 18 69 00 · Fax: 33 18 69 09 · e-mail: teleanke@teleanke.dk
www.teleanke.dk · Giro: 1-002-0085
Telefontid: mandag til onsdag kl. 9-12

Vejledning til klageskema

På de næste sider findes det klageskema, der skal benyttes ved klager til Teleankenævnet. Skemaet bedes udfyldt og indsendt til nævnet i underskrevet stand.

Inden man klager til ankenævnet, skal man kunne dokumentere, at man først forgæves har klaget til teleselskabet.

Man skal således enten

- have modtaget en afgørelse fra teleselskabet eller
- kunne dokumentere eller på anden måde sandsynliggøre, at man har klaget til teleselskabet, og at teleselskabet – trods rykker – ikke har besvaret klagen.

Det koster kr. 150,00 at klage til nævnet. Hvis klageskemaet er downloadet direkte fra www.teleanke.dk og sendt til Teleankenævnet, udsendes girokort, når klageskemaet er modtaget i sekretariatet. *Undlad venligst at sende klagegebyret på check eller postanvisning, men benyt det tilsendte girokort enten til indbetaling på posthus eller via bankoverførsel (ved bankoverførsel skal sagsnr. og navn opgives).*

Vær opmærksom på, at Teleankenævnet kun i meget begrænset omfang behandler klager fra erhvervsdrivende. Se Rubrik E.

Klageskemaet er opdelt på denne måde:

Rubrik A (pkt. 1 – 29) – 2 sider

Denne rubrik skal udfyldes af alle.

Rubrik B (pkt. 30 - 38)

Denne rubrik skal udfyldes, hvis man ønsker at klage over størrelsen af sin regning for en fastnettelefon og/eller en internetforbindelse

Rubrik C (pkt. 39 – 45)

Denne rubrik skal udfyldes, hvis man ønsker at klage over størrelsen af sin regning for mobiltelefonen

Rubrik D (pkt. 46 – 60)

Denne rubrik skal udfyldes, hvis man ønsker at klage over et telefonapparat/en mobiltelefon samtidig med, at man klager over forhold som nævnt under Rubrik B og/eller C.

Rubrik E (pkt. 61 – 67)

Denne rubrik skal udfyldes, hvis man i pkt. 18 har sagt ”ja” til, at teletjenesten i den påklagede periode har været brugt til erhvervs-mæssig virksomhed.

Husk inden afsendelsen af klageskemaet at

- Udfylde alle relevante punkter i klageskemaet
- Underskrive klageskemaet
- Vedlægge relevant materiale **i kopi**, f.eks. svaret fra teleselskabet, den/de påklagede telefonregninger, ordrebekræftelse o.lign.

Alle felter bedes udfyldt med maskinskrift eller blokbogstaver		J.nr: (udfyldes af TA)	
RUBRIK A, side 1 – udfyldes altid		Min klage omhandler:	
		<input type="checkbox"/> Mobil <input type="checkbox"/> Fastnet <input type="checkbox"/> Internet <input type="checkbox"/> Andet: _____	
01 Fornavn	02 Efternavn	03 Tlf. privat	04 Tlf. arbejde
05 Evt. firmanavn		06 Evt. e-mail adresse	
07 Adresse	08 Postnr.	09 By	
10 Teleudbyderens navn		11 Teleudbyderens tlf.	
12 Teleudbyderens adresse	13 Postnr.	14 By	
15 Hvilket telefonnummer vedrører din klage?		16 Kundenr. hos teleudbyderen	
17 På hvilke(n) telefonregning(er) er det påklagede beløb opført? <i>Vedlæg kopi af faktura(er)</i> Fakturanr.: _____ Fakturaperiode: fra _____ til _____ Klagebeløb: kr. _____			
18 Har teletjenesten i den påklagede periode været anvendt til erhvervmæssig virksomhed? <i>Hvis ja, SKAL rubrik E (side 7) udfyldes!</i>			
19 Giv en beskrivelse af og begrundelse for din klage. <i>Skriv evt. videre på et separat papir som vedlægges</i>			

Ved min underskrift bekræfter jeg rigtigheden af de oplysninger, jeg har givet i nærværende skema, og giver mit samtykke til, at Teleankenævnet kan indhente oplysninger om mit teleforbrug hos de selskaber, jeg har haft abonnement hos i klageperioden

Sted:

Dato:

Underskrift:

RUBRIK A, side 2 -udfyldes altid

20 Hvilken type abonnement har du aftalt med teleudbyderen? *Kopi af abonnementsoprettelse, abonnementsvilkår og prisoversigter skal vedlægges*

21 Hvilken dato bestilte du abonnementet?

/

22 Hvornår blev ordren bekræftet? *Kopi af ordrebekræftelsen vedlægges*

/

23 Hvilken abonnementspris blev der opgivet?

kr. ekskl. moms /

kr. inkl. Moms

 Pr. måned Pr. kvartal

24 Hvornår klagede du første gang skriftligt til teleudbyderen?
Angiv dato og vedlæg kopi

Den

25 Har du klaget senere? *Hvis ja, oplys hvornår og vedlæg kopi*

26 Hvornår fik du svar? *Angiv dato*

27 Hvilke(t) svar fik du? *Vedlæg kopi af svar*

28 Hvad vil du konkret opnå i forhold til teleudbyderen?

Penge helt eller delvist tilbage

Hvor stort et beløb:

kr.

Andet, hvilket?

29 Hvis du skal have dit klagegebyr retur fra Teleankenævnet ved sagens afslutning, kan pengene overføres direkte til din konto, hvis du oplyser os om dit bankkonto- og registreringsnummer (*alternativt vil du få tilsendt en check på det indbetalte beløb*)

Navn på pengeinstitut: _____

Reg.nr. _____ Kontonummer: _____

RUBRIK B	Skal kun udfyldes, hvis du ønsker at klage over regningen for en fastnettelefon og/eller internetforbindelse
30 Er der en bestemt type opkald (f.eks. opkald til udlandet eller til mobiltelefon(er)), der klages over? <i>Hvis ja, angiv hvilke</i>	
31 Har du haft nogle spæringer (evt. med kode) på din telefon/internetforbindelse i den påklagede periode? <i>Hvis ja, oplys hvilke</i>	
32 Har du en aftale med dit telefonselskab om, at selskabet skal lukke telefonen eller henvende sig til dig, når regningen overstiger et vist beløb? <i>Hvis ja, oplys hvornår aftalen er indgået, og hvad aftalen nærmere går ud på</i>	
33 Hvor mange personer var der i husstanden i den påklagede periode? <i>Oplys venligst navn, alder og køn på husstandens medlemmer</i>	
34 Har andre end husstandens medlemmer haft adgang til din(e) telefon(er)/internetforbindelse i den påklagede periode? <i>Hvis ja, oplys navn, alder og køn på de pågældende personer</i>	
35 Har nogle af husstandens medlemmer været væk fra hjemmet på faste tidspunkter i den påklagede periode? <i>Hvis ja, oplys navn og tidspunkt for evt. arbejde, fritidsaktiviteter, bortrejse o. lign.</i>	
36 Har du haft tilsluttet computer med modem til din telefonforbindelse i den påklagede periode? <i>Hvis ja, oplys modemtype, om du har haft adgang til internettet i den påklagede periode og oplys, hvor du har internetabonnement</i>	
37 Hvor mange telefonapparater har du haft i dit hjem i den påklagede periode, og hvilke(n) type(r) telefonapparat er der tale om (almindelig, mobil og/eller trådløs)?	
38 Skriv her, hvis du har yderligere oplysninger af betydning for klagen. <i>Skriv evt. videre på et separat papir som <u>vedlægges</u></i>	

RUBRIK C	Skal kun udfyldes, hvis du ønsker at klage over regningen for en mobiltelefon
<p>39 Er der en bestemt type opkald (f.eks. opkald til udlandet eller til mobiltelefon(er)), der klages over? <i>Hvis ja, angiv hvilke</i></p>	
<p>40 Har du i den påklagede periode haft andre telefonabonnementer end dit mobil-abonnement? <i>Hvis ja, oplys hvilken slags abonnement og hos hvilke(t) teleselskab(er)</i></p>	
<p>41 Anvender du din pin-kode til mobiltelefonen? <i>Hvis ja, oplys om andre kender koden</i></p>	
<p>42 Har du en aftale med dit telefonselskab om, at selskabet skal lukke telefonen eller henvende sig til dig, når regningen overstiger et vist beløb? <i>Hvis ja, angiv hvornår aftalen er indgået, og hvad aftalen nærmere går ud på</i></p>	
<p>43 Er du den eneste bruger af din mobiltelefon? <i>Hvis nej, oplys navn, alder og køn på anden/andre brugere</i></p>	
<p>44 Beskriv i hvilket omfang mobiltelefonen har været anvendt i den påklagede periode (f.eks. omfanget af det daglige forbrug, om du har været ude at rejse o.lign.)</p>	
<p>45 Er dit SIM-kort blevet benyttet i andre mobiltelefoner i perioden?</p>	

RUBRIK D		Skal kun udfyldes, hvis du ønsker at klage over et telefonapparat eller en mobiltelefon
46 Forretningens navn		47 Tlf.
48 Forretningens adresse	49 Postnr.	50 By
51 Hvilken vare har du købt	52 Fabrikat	53 Model
54 Hvornår købte du varen? Den / 20		55 Pris på varen
56 Har du stadig købekontrakt, kvittering, garantibevis eller lignende? <input type="checkbox"/> Nej, ikke fået <input type="checkbox"/> Nej, bortkommet <input type="checkbox"/> Ja. <i>Kopi vedlægges</i>		
57 Er der fejl på telefonen? <i>Hvis ja, angiv hvilke</i> <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/> Ja. Hvilke?		
58 Har du klaget til sælgeren af varen? <input type="checkbox"/> Ja. <i>Hvornår?</i> <input type="checkbox"/> Nej		
59 Hvad blev resultatet af klagen til sælgeren?		
60 Hvad kræver du af sælgeren, hvis der viser sig at være mangler ved varen? <input type="checkbox"/> Pengene helt eller delvist tilbage <input type="checkbox"/> Gratis reparation <input type="checkbox"/> Ombytning <input type="checkbox"/> Erstatning		

RUBRIK E	Skal kun udfyldes, hvis dit abonnement har været anvendt til erhvervsmæssig virksomhed
<i>Hvis klagen vedrører et abonnement, der har været anvendt erhvervsmæssigt, skal man være opmærksom på, at nævnet kun i meget begrænset omfang behandler klager fra erhvervsdrivende, hvis klagen vedrører andet end registreringen og debiteringen af opkald (regningsklager). Er der ikke tale om en regningsklage og har abonnementet været anvendt erhvervsmæssigt, henledes opmærksomheden på, at denne særlige rubrik E for erhvervsdrivende skal udfyldes.</i>	
61 Hvilken type erhverv er der tale om?	
62 Hvilken virksomhedstype er der tale om (f.eks. A/S, ApS, I/S eller enkeltmandsvirksomhed)?	
63 Hvor mange personer var ansat i virksomheden i klageperioden?	
64 Har abonnementet <i>udelukkende</i> været anvendt erhvervsmæssigt? Hvis nej, angiv da det skønnede private brug i procenter	
65 Har virksomheden en hjemmeside? Hvis ja, oplys da adressen på hjemmesiden	
66 Hvor er virksomheden beliggende?	
67 Hvornår blev virksomheden startet?	