

9. Statistiske oplysninger

I. Indkomne sager

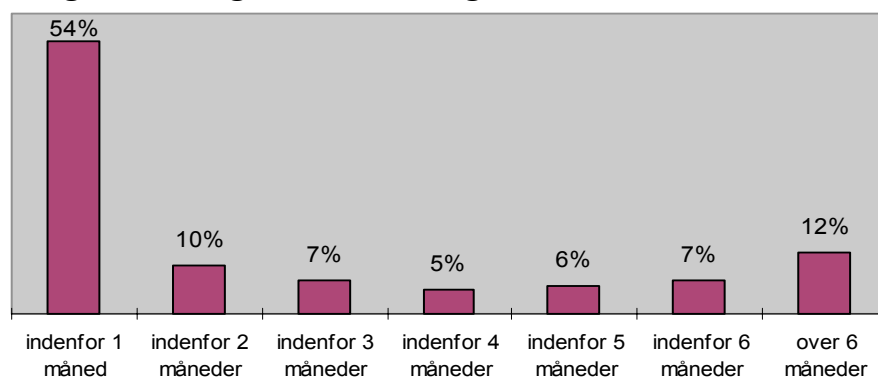
1.1 Samlet antal behandlede sager:

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

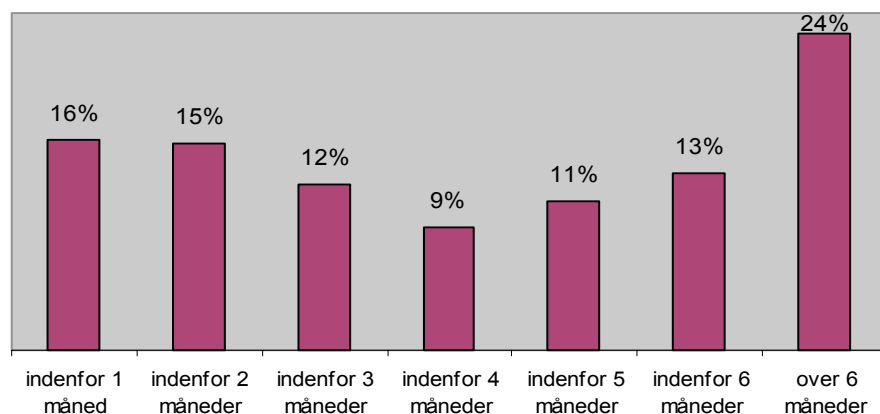
Sager overført til 2005 **312**

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
I alt	780	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)

	2004	Procent
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
I alt	493	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 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.

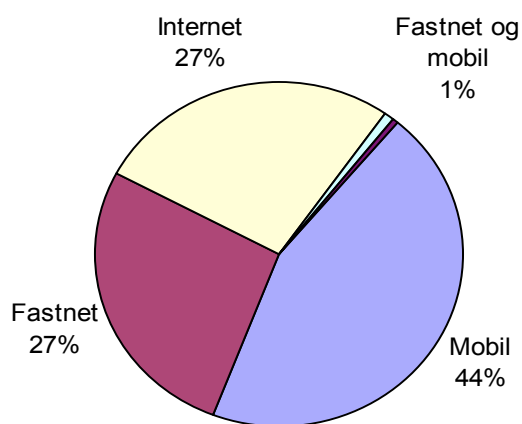
Teleankenævnet behandler klager over teletjenester. Teletjenester kan opdeles i fastnet, mobil og internetforbindelse, jf. fig. 3.1.

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
Antal sager	780



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
Antal sager	780	100,0

3.3 Mobil-sager fordelt på klagetema

Mobil-sager	2004	Procentvis fordeling
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
Antal sager	349	100,0

3.4 Fastnet-sager fordelt på klagetema

Fastnet-sager	2004	Procentvis fordeling
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
Antal sager	209	100,0

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
Antal sager	212	100,0

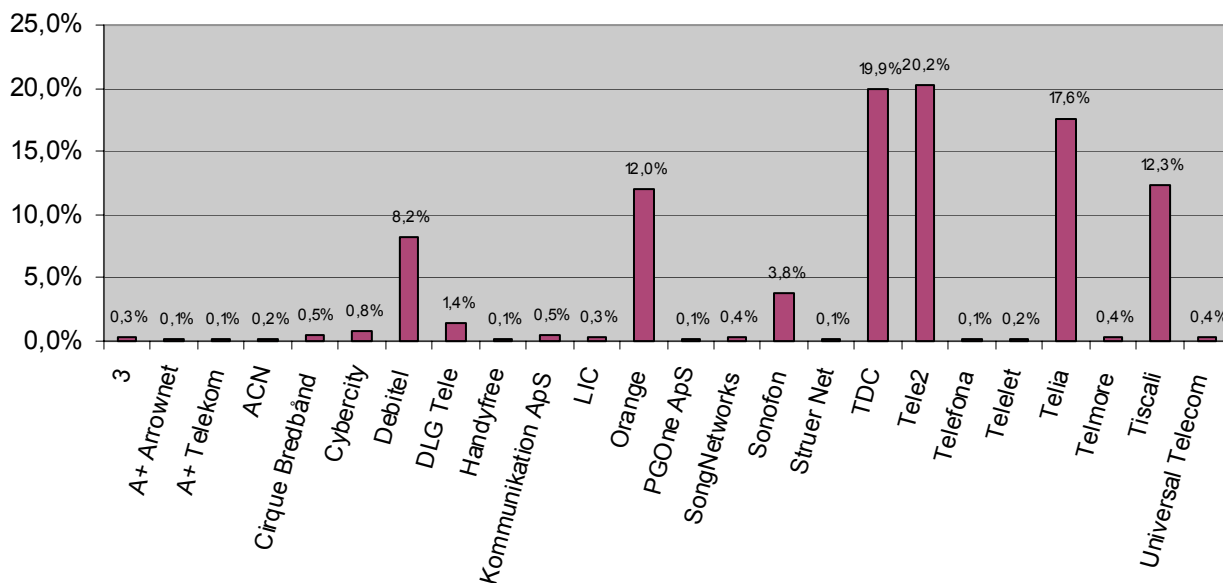
Grafiske fremstillinger af ovenstående 3.2 til 3.5 følger som bilag.

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%
Øvrige			
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%
Hovedtotal	349	100%	100,0%

4.3 Teleudbydernes andel i fastnet-sager

2004

FASTNET	Antal sager	%	Selskabernes markedsandel
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%
Øvrige			
DLG Tele	10	4,8%	-
PGOne ApS	1	0,5%	-
Telelet	1	0,5%	-
Diverse	0	0,0%	10,5%
Hovedtotal	209	100%	100,0%

4.4 Teleudbydernes andel i internet-sager

2004

INTERNET	Antal sager	%	Selskabernes markedsandel
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%
Øvrige			
Cirque Bredbånd	1	0,5%	-
SongNetworks	2	0,9%	-
Struer Net	1	0,5%	-
Diverse	0	0,0%	2,9%
Hovedtotal	212	100%	100,0%

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

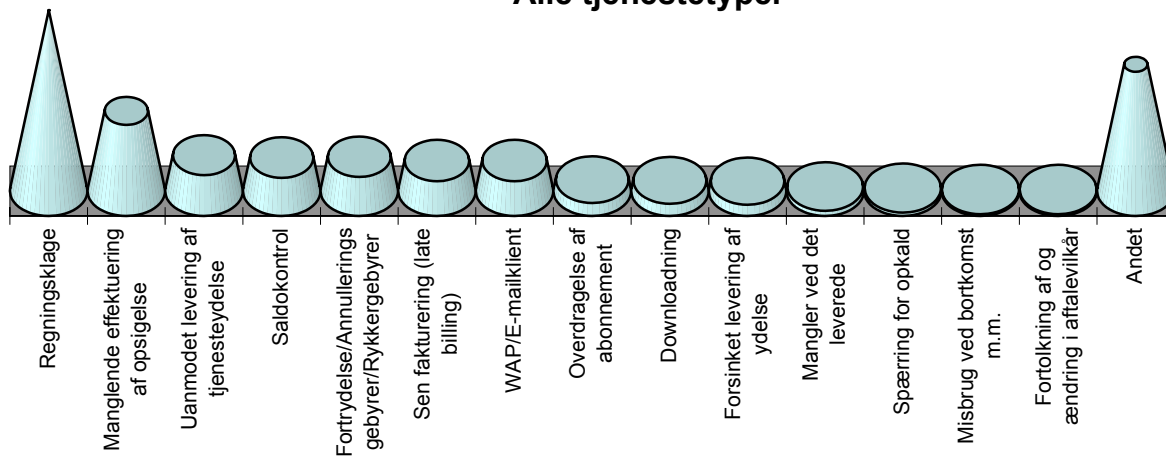
4.5 Afgjorte sager fordelt på teleudbydere

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"
%-vis fordeling af afgørelser	100	6,4	5,6	12,4	27,3	2,1	43,7	2,4
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	
Total	780	50	44	97	213	16	341	19

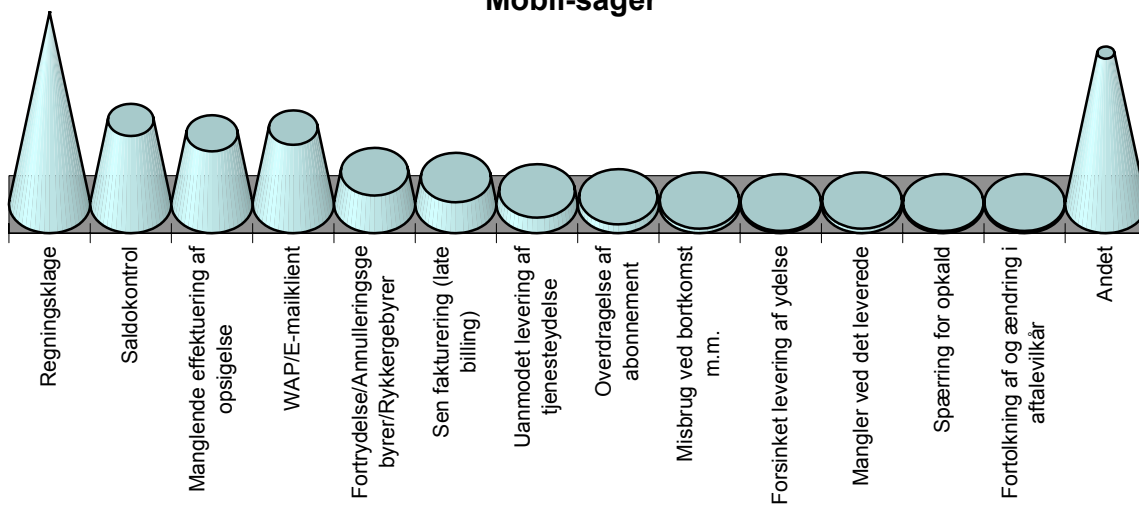
Sager med flere indklagede teleudbydere registreres hos hver indklaget som en klage, men indgår udelukkende som 1 sag i det totale antal afgjorte sager. Der kan derfor forekomme divergens mellem en optælling af de angivne antal klager pr. udbyder i forhold til den angivne sum for det totale antal afgjorte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

Bilag til afsnit 3

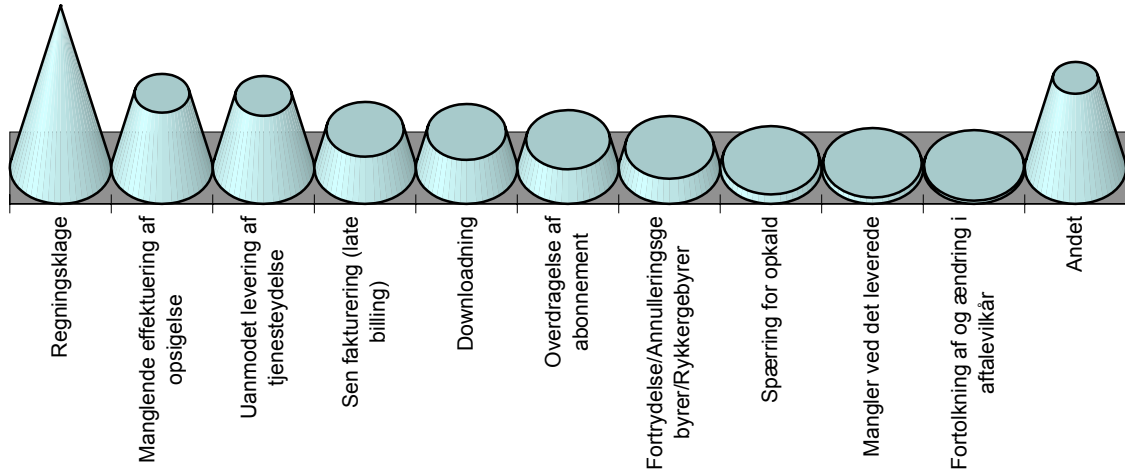
Alle tjenestetyper



Mobil-sager



Fastnet-sager



Internet-sager

