

## I. Indkomne sager

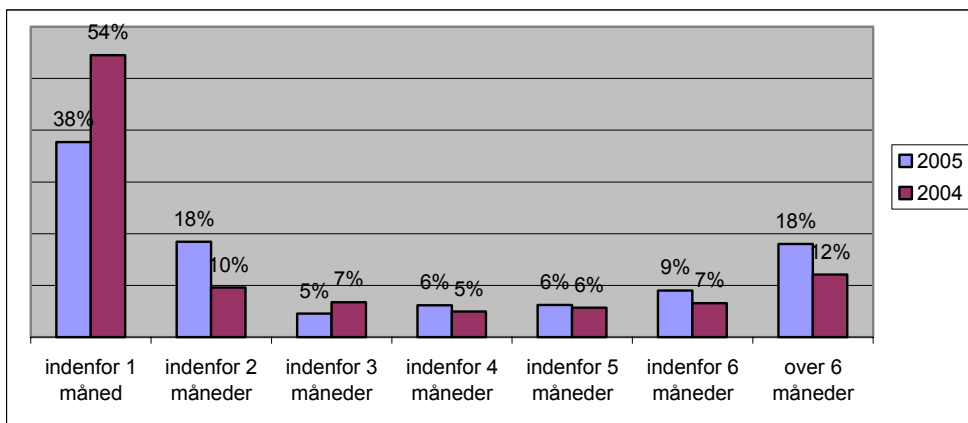
### 1.1 Samlet antal behandlede sager:

#### 1. januar - 31. december 2005:

#### 2004:

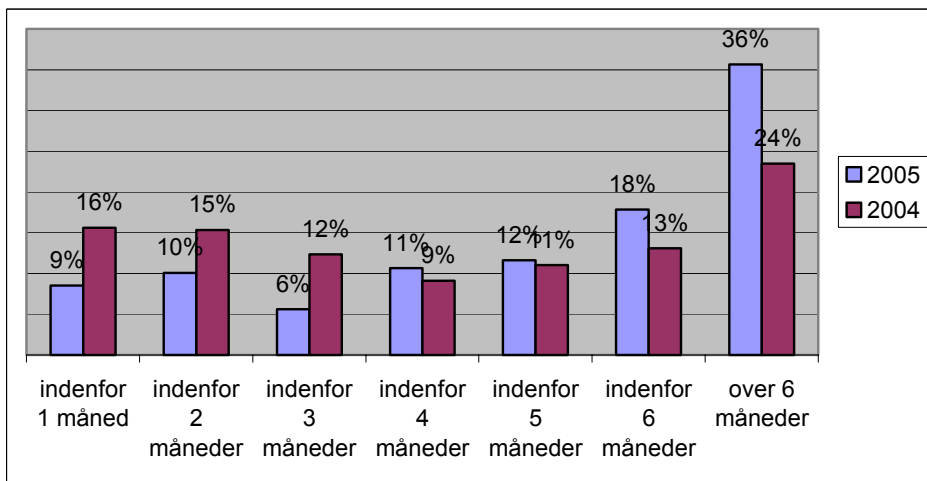
Indkomne klager 2005	690	1234
Overført fra 2004	312	<u>351</u>
<i>I alt til behandling</i>	<i>1.002</i>	<i>1.585</i>
- afsluttet i sekretariatet (ekskl. forlig)	208	493
- forlig/sekretariatet	164	341
- ”lukkede sager” (forlig udenom TA)	18	19
- afvist af formanden	34	50
- afgjort i ankenævnet	340	354
- afvist af ankenævnet	8	16
- behandling udsat	17	16
<hr/>		
<b>Sager overført til 2006</b>	<b>230</b>	<b>312</b>

## 1.2 Sagsbehandlingstider for alle afsluttede sager i 2005



Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sager er 86 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 149 dage (ca. 5 måneder).

## 2. Afsluttede sager.

### 2.1 Afgjorte sager

	2005	Procent	2004	Procent
På nævnsmøde - klager delvist medhold	32	5,7	44	5,6
På nævnsmøde - klager medhold	63	11,2	97	12,4
På nævnsmøde - klager ikke medhold	226	40,0	213	27,3
Afvist af formanden/nævnet	42	7,4	66	8,5
Forlig - nævnet	20	3,5	0	0,0
Forlig - sekretariatet	164	29,0	341	43,7
"Lukkede sager"	18	3,2	19	2,4
<b>I alt</b>	<b>565</b>	<b>100,0</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>2005</b>	<b>Procent</b>	<b>2004</b>	<b>Procent</b>
Henlagte sager	78	37,5	177	35,9
Oversendt til anden klageinstans	19	9,1	33	6,7
Hjemvist til teleselskabets behandling	86	41,3	242	49,1
Klage trukket tilbage	24	11,5	40	8,1
Afsluttet før skæringsdag	1	0,5	1	0,2
<b>I alt</b>	<b>208</b>	<b>100,0</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 2005 behandlet 272 skriftlige forespørgsler/henvendelser samt registreret 4.277 telefoniske henvendelser.

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

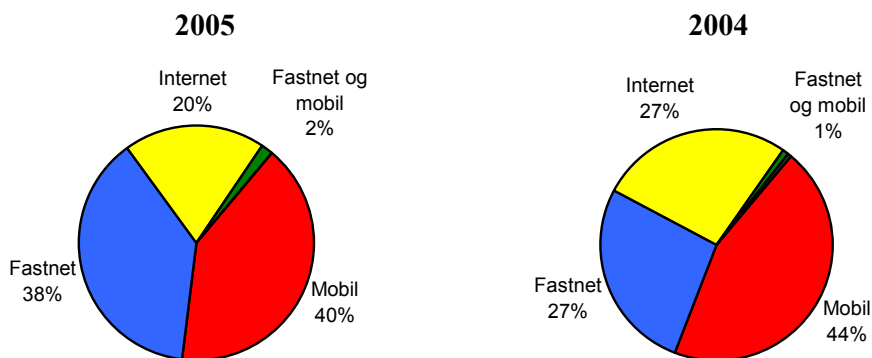
### 3. Afgjorte sager fordelt på tjenestetype og klagetema.

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

	2005	2004
Mobil	227	349
Fastnet	217	209
Internet	112	212
Fastnet og mobil	9	6
Andet (forlagsvirksomhed)	0	4
<b>Antal sager</b>	<b>565</b>	<b>780</b>



### 3.2 Fordeling på klagetema

Alle tjenestetyper	2005		2004	
		<i>Procentvis fordeling</i>		<i>Procentvis fordeling</i>
Regningsklage	138	24,4	237	30,4
Manglende effektivering af opsigelse	65	11,5	105	13,5
Uanmodet levering af tjenesteydelse	18	3,2	47	6,0
Saldokontrol	16	2,8	44	5,6
Fortrydelse/Annulleringsgebyrer/Rykkergebyrer	52	9,2	45	5,8
Sen fakturering (late billing)	8	1,4	40	5,1
WAP/E-mailklient	3	0,5	40	5,1
Overdragelse af abonnement	17	3,0	15	1,9
Downloadning	60	10,6	14	1,8
Forsinket levering af ydelse	7	1,2	13	1,7
Mangler ved det leverede	29	5,1	6	0,8
Spærring for opkald	2	0,4	4	0,5
Misbrug ved bortkomst m.m.	10	1,8	2	0,3
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	36	6,4	2	0,3
Andet	104	18,4	166	21,3
<b>Antal sager</b>	<b>565</b>	<b>100,0</b>	<b>780</b>	<b>100,0</b>

### 3.3 Mobil-sager fordelt på klagetema

Mobil-sager	2005		2004	
		<i>Procentvis fordeling</i>		<i>Procentvis fordeling</i>
Regningsklage	60	26,4	100	28,7
Saldokontrol	16	7,0	44	12,6
Manglende effektivering af opsigelse	26	11,5	37	10,6
WAP/E-mailklient	3	1,3	40	11,5
Fortrydelse/Annulleringsgebyrer/Rykkergebyrer	19	8,4	17	4,9
Sen fakturering (late billing)	4	1,8	14	4,0
Downloadning	1	0,4	0	0,0
Uanmodet levering af tjenesteydelse	2	0,9	7	2,0
Overdragelse af abonnement	6	2,6	4	1,1
Misbrug ved bortkomst m.m.	10	4,4	2	0,6
Forsinket levering af ydelse	2	0,9	1	0,3
Mangler ved det leverede	14	6,2	2	0,6
Spærring for opkald	2	0,9	1	0,3
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	25	11,0	1	0,3
Andet	37	16,3	79	22,6
<b>Antal sager</b>	<b>227</b>	<b>100,0</b>	<b>349</b>	<b>100,0</b>

### 3.4 Fastnet-sager fordelt på klagetema

Fastnet-sager	2005		2004	
	Antal	Procentvis fordeling	Antal	Procentvis fordeling
Regningsklage	43	19,8	63	30,1
Manglende effektivering af opsigelse	28	12,9	29	13,9
Uanmodet levering af tjenesteydelse	14	6,5	28	13,4
Sen fakturering (late billing)	2	0,9	15	7,2
Downloadning	57	26,3	14	6,7
Overdragelse af abonnement	11	5,1	11	5,3
Forsinket levering af ydelse	2	0,9	0	0,0
Fortrydelse/Annuleringsgebyrer/Rykkergebyrer	19	8,8	8	3,8
Spærring for opkald	0	0,0	3	1,4
Mangler ved det leverede	4	1,8	2	1,0
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	3	1,4	1	0,5
Andet	34	15,7	35	16,7
<b>Antal sager</b>	<b>217</b>	<b>100,0</b>	<b>209</b>	<b>100,0</b>

### 3.5 Internet-sager fordelt på klagetema

Internet-sager	2005		2004	
	Antal	Procentvis fordeling	Antal	Procentvis fordeling
Regningsklage	34	30,4	71	33,5
Manglende effektivering af opsigelse	7	6,3	39	18,4
Fortrydelse/Annuleringsgebyrer/Rykkergebyrer	13	11,6	20	9,4
Uanmodet levering af tjenesteydelse	2	1,8	11	5,2
Forsinket levering af ydelse	3	2,7	12	5,7
Sen fakturering (late billing)	2	1,8	11	5,2
Mangler ved det leverede	11	9,8	2	0,9
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	8	7,1	0	0,0
Downloadning	2	1,8	0	0,0
Andet	30	26,8	46	21,7
<b>Antal sager</b>	<b>112</b>	<b>100,0</b>	<b>212</b>	<b>100,0</b>

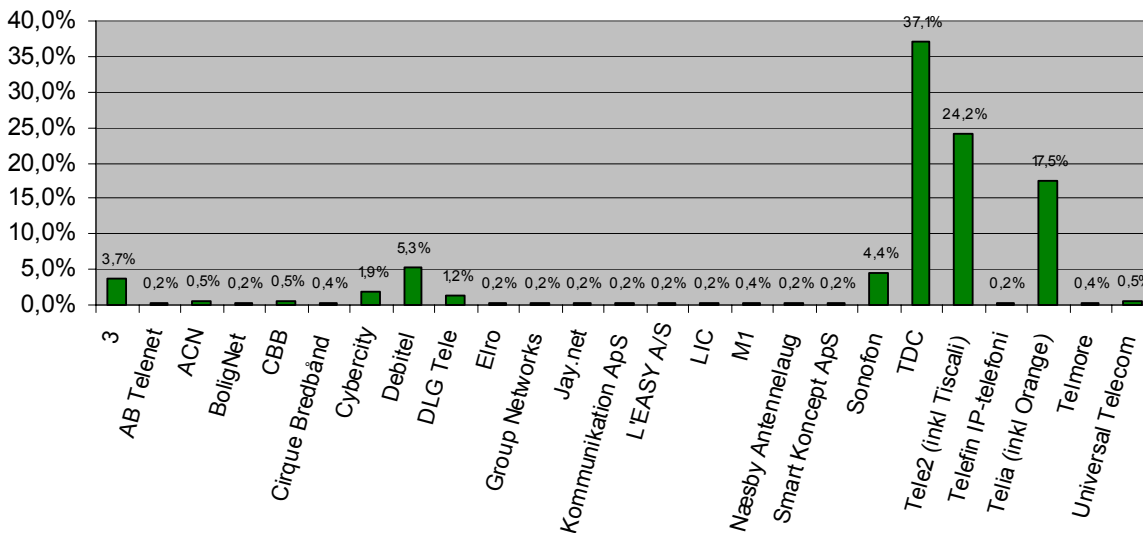
Grafiske fremstillinger af ovenstående 3.2 til 3.5 følger som bilag.

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

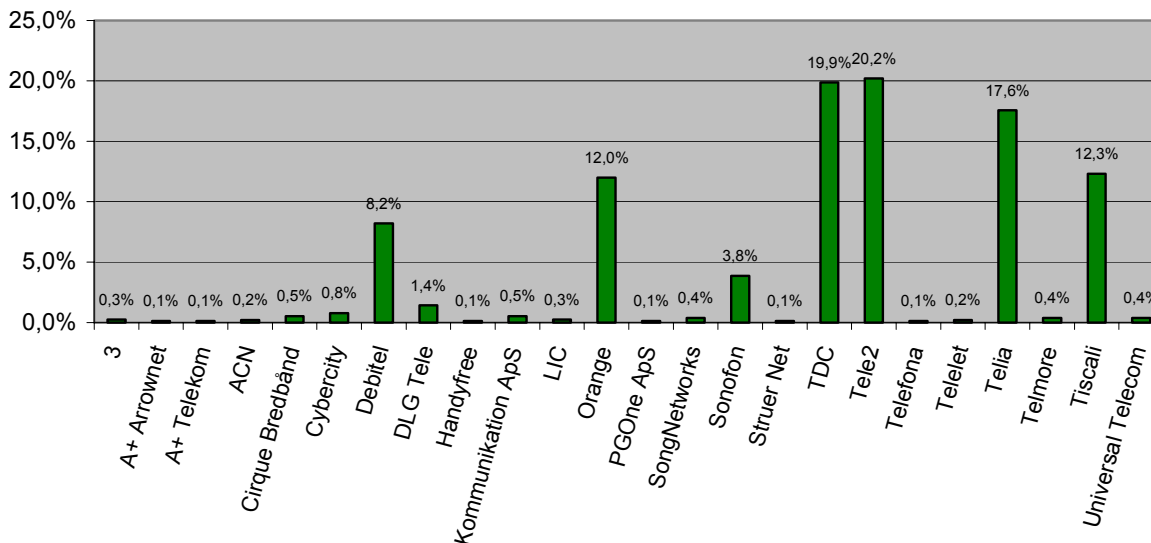
## 4. Afgjorte sager fordelt på teleudbydere

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

2005



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 2005. 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. abonnemeter 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

En afgørelse fra Teleankenævnet i 2005 er ikke efterlevet. Afgørelsen har i 12 måneder været offentliggjort på ankenævnets hjemmeside.

#### 4.2 Teleudbydernes andel i mobil-sager

2005			
MOBIL	Antal sager	%	Selskabernes markedsandel
3	21	9,2%	2,2%
CBB	3	1,3%	3,9%
Debitel	28	12,3%	5,2%
Sonofon	24	10,5%	20,1%
TDC	72	31,6%	31,2%
Tele2 <sup>1)</sup>	13	5,7%	3,1%
Telia <sup>2)</sup>	58	25,4%	21,4%
Telmore	2	0,9%	10,2%
<b>Øvrige</b>			
DLG Tele	2	0,9%	0,9%
Kommunikation Aps	1	0,4%	-
M1	2	0,9%	0,2%
Smart	1	0,4%	0,3%
Diverse	1	0,4%	1,3%
<b>Hovedtotal</b>	<b>227</b>	<b>100%</b>	<b>100,0%</b>

### 4.3 Teleudbydernes andel i fastnet-sager

2005

<b>FASTNET</b>	<b>Antal sager</b>	<b>%</b>	<b>Selskabernes markedsandel</b>
AB Telenet	1	0,5%	-
ACN	3	1,4%	2,0%
Cirque Bredbånd	2	0,9%	0,2%
Cybercity	1	0,5%	0,9%
Debitel	2	0,9%	0,7%
LIC	1	0,5%	0,3%
Sonofon	1	0,5%	3,1%
TDC	93	42,9%	60,4%
Tele2 <sup>1)</sup>	74	34,1%	14,8%
Telia <sup>2)</sup>	30	13,8%	6,5%
Universal Telecom	3	1,4%	0,5%
<b>Øvrige</b>			
DLG Tele	3	1,4%	2,1%
Elro	1	0,5%	0,1%
GroupNetworks	1	0,5%	0,2%
BoligNet	1	0,5%	0,0%
Diverse	0	0,0%	8,2%
<b>Hovedtotal</b>	<b>217</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### 4.4 Teleudbydernes andel i internet-sager

2005

<b>INTERNET</b>	<b>Antal sager</b>	<b>%</b>	<b>Selskabernes markedsandel</b>
Cybercity	10	8,9%	5,9%
TDC	44	39,3%	57,5%
Tele2 <sup>1)</sup>	46	41,1%	12,2%
Telia <sup>2)</sup>	6	5,4%	12,4%
<b>Øvrige</b>			
DLG	1	0,9%	0,4%
Jay.net	1	0,9%	0,2%
Telefin	1	0,9%	0,0%
Næsby Antennelaug	1	0,9%	-
Diverse	0	0,0%	11,4%
<b>Hovedtotal</b>	<b>112</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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

<sup>1)</sup> Omfatter også klager over det tidligere Tiscali.

<sup>2)</sup> Omfatter også klager over det tidligere Orange.

#### 4.5 Afgjorte sager fordelt på teleudbydere

2005	Total	Afvist af formanden	På nævnsmøde - klager delvist medhold	På nævnsmøde - klager medhold	På nævnsmøde - klager ikke medhold	Afvist af nævnet	Forlig - nævnet	Forlig - sekretariatet	"Lukkede sager"
<b>%-vis fordeling af afgørelser</b>	<b>100</b>	<b>6,0</b>	<b>5,7</b>	<b>11,2</b>	<b>40,0</b>	<b>1,4</b>	<b>3,5</b>	<b>29,0</b>	<b>3,2</b>
3	21	6		2	3			10	
AB Telenet	1				1				
ACN	3			2				1	
BoligNet	1			1					
CBB	3			2	1				
Cirque Bredbånd	2				2				
Cybercity	11	1			2		2	5	1
Debitel	30		3	4	16			6	1
DLG Tele	7	1		1			1	3	1
Elro	1								1
Group Networks	1				1				
Jay.net	1					1			
Kommunikation ApS	1							1	
L'EASY A/S	1				1				
LIC	1							1	
M1	2				1			1	
Næsby Antennelaug	1		1						
Smart Koncept ApS	1	1							
Sonofon	25	1	1		14		2	6	1
TDC	210	11	5	16	113	1	6	53	5
Tele2 (inkl Tiscali)	137	7	13	24	38	5	4	42	4
Telefin IP-telefoni	1		1						
Telia (inkl Orange)	99	6	7	11	31	1	5	34	4
Telmore	2				2				
Universal Telecom	3		1		1			1	
<b>Total</b>	<b>565</b>	<b>34</b>	<b>32</b>	<b>63</b>	<b>227</b>	<b>8</b>	<b>20</b>	<b>164</b>	<b>18</b>

1 sag har flere indklagede teleudbydere og er registreret hos begge indklagede, 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

