

Teleankenævnet i 2006

I en tid, hvor verden i høj grad defineres i cyberspace og som ankenævn for telekommunikation, herunder internet, har vi valgt at spare en regnskov og udelukkende offentliggøre årsberetningen for 2006 på vores hjemmeside. Forhåbentlig vil vores mange brugere stadig få glæde af beretningen.

2006 har for Teleankenævnet båret præg af, at sagerne generelt har indeholdt nogle tunge, juridiske problemstillinger og i mange tilfælde har været svære at få oplyst tilstrækkeligt. Udover den juridiske tyngde i sagerne har sekretariatet ligeledes haft en række administrative udfordringer. Samlet set medfører disse forhold, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er steget til et uacceptabelt niveau. I 2007 er der derfor særligt fokus på at få nedbragt sagsbehandlingstiden, sådan at forbrugerne kan få behandlet deres klager, mens de stadig er aktuelle. Det er ligeledes af betydning for informationsværdien i ankenævnets afgørelser, at problemstillingen har praktisk relevans.

I årsberetningen for 2005 omtales bl.a. en række afgørelser vedrørende 3G-telefoni. En af disse sager blev af indklagede teleselskab indbragt for Københavns byret, der i december 2006 traf afgørelse til fordel for teleselskabet. Herudover har der ikke været afgørelser indbragt for domstolene, og efterlevelseshæftningen er 100 i 2006.

Noget tyder på, at tilgangen af sager har fundet et naturligt leje. Der er indkommet 525 sager i 2006, hvilket er på niveau med 2005, hvor der indkom 690 nye sager. Ankenævnet har truffet afgørelse i 180 sager (341 sager i 2005), mens der er indgået 75 forlig (164 i 2005).

God læselyst.

Marianne Bundgaard
direktør

1. Formandens forord:

I 2006 passerede Teleankenævnet 850 trufne afgørelser i nævnets samlede levetid. Generelt er nævnets virksomhed fortsat præget af variation, både hvad angår klagetema og størrelsen af det påklagede beløb. Det kan konstateres, at der ikke altid er nogen særlig sammenhæng mellem værdien af det, der klages over, og det underliggende principielle spørgsmål, nævnet skal tage stilling til i den konkrete klagesag.

Således har nævnet i årets løb bl.a. behandlet en klage over indførelsen af et gebyr på 29 kr. Et påklaget beløb i den størrelsesorden vil nok i mange sammenhænge ikke blive anset for stort nok til at være en klagesag værd, men det stod klart, at spørgsmålet om indførelsen af det omtvistede gebyr gav anledning til et stort antal henvendelser – både til sekretariatet og til teleselskaberne – og, at det både af forbrugere og teleselskaber blev opfattet som principielt. Afgørelsen er yderligere omtalt i årsberetningen.

På samme måde traf nævnet i årets løb ligeledes en principiel afgørelse i en sag om fortolkning af reglerne om fortrydelsesret vedrørende en mobiltelefon til 2 kr. Det stod klart, at klageren naturligvis ikke havde særligt stor interesse i at returnere sin mobiltelefon og få udbetalt et beløb på 2 kr., men spørgsmålet hang sammen det tilknyttede mobilabonnement, der over en bindingsperiode på 6 måneder løb op på et par tusind kr.

Derfor kan der ikke nødvendigvis sættes lighedstegn mellem et stort påklaget beløb og deraf følgende tilsvarende principiel betydning. I det hele kan det vel siges, at Teleankenævnets virksomhed i forhold til flere af de øvrige private ankenævn jævnligt er præget af sagsgenstande af en forholdsvis beskeden værdi.

Dette forhold bliver jævnligt kædet sammen med de fortløbende overvejelser om rentabiliteten af og omkostningerne ved driften af et privat ankenævn som Teleankenævnet, og fokus flyttes derved på slagkraftig vis fra indholdet af det arbejde, der udføres i nævnet, der således til tider synes at blive usynligt, i forhold til spørgsmålet om omkostninger.

Udgangspunktet for arbejdet i nævnet er dog, at det er de afgørelser, der træffes i nævnet, der er det centrale i nævnets virksomhed. Selvfølgelig er en afgørelse i den enkelte klage en løsning af en konkret tvist mellem en klager og et teleselskab. Imidlertid er det også på grundlag af dette samlede erfaringsmateriale med arbejdet i nævnet, at teleselskaberne har mulighed for f.eks. at tilpasse forretningspraksis og tilpasse standardvilkår, ligesom nye problemfelter oftest vil blive fanget op i nævnet eller sekretariatet. Det er også på grundlag af denne samlede viden, at sekretariatet telefonisk kan vejlede forbrugere, der henvender sig. Denne vejledning kan lige så ofte gå ud på at oplyse om praksis i nævnet på områder, hvor det vil være udsigtsløst at klage, som det modsatte. Det er ikke altid nemt at erkende, at en klage ikke vil føre til noget resultat, når gemytterne er kogt helt op, men det glider ofte lidt lettere ned, når budskabet kommer fra den uvildige part, som sekretariatet er.

Der er derfor al mulig grund til at betragte arbejdet i Teleankenævnet som en aktiv ressource i mere end en forstand. De virksomheder, der har tilsluttet sig arbejdet i Teleankenævnet, har således grund til jævnligt at minde sig selv om, at den ansvarlighed, de udviser, har gavnlige effekter, der strækker sig ud over den enkelte klagesag og således er til glæde for hele branchen.

John Lundum
formand

2. Teleankenævnets medlemmer og sekretariat

Medlemmer pr. 31. december 2006

(opdateres løbende på hjemmesiden)

Formand:

Landsdommer John Lundum

Medlemmer udpeget af teleudbyderne:

Christian Voetmann (suppleant Mette Marstrand og Janne Lundin Vadmand)

Marianne Steiness (suppleant Jens Breüner)

Nicholai Pfeiffer (suppleant Kenneth Jarnit)

Ann-Louise Hansen (suppleant Mikkel Oxfeldt)

Lasse Andersen (suppleant Jens Ottosen-Støtt)

Anne Sveistrup Boysen (suppleant Lars Munch Andersen/Mette Eistrøm)

Henrik Agerbo

Andreas F. Nørfelt

Medlemmer udpeget af Forbrugerrådet:

Regitze Buchwaldt (suppleant Tina Dhanda)

Karin Ladegaard

Rut Jørgensen

Sekretariatet pr. 1. januar 2007:

Direktør Marianne Bundgaard

Chefkonsulent Nina Sandroos

Juridisk sagsbehandler Birgitte Adelgaard

Juridisk sagsbehandler Heidi Hyldgaard (barsel)

Juridisk sagsbehandler (vikar) Mie Holm Jensen

Chefsekretær Dorte Gravesen

Sekretær Jeanette Pedersen

3. PBS-gebyrer – Kan det virkelig være rigtigt?

Teleankenævnets sekretariat har igennem de senere år modtaget et stigende antal henvendelser vedrørende lovligheden og rimeligheden af teleselskabernes indførelse og opkrævning af de såkaldte PBS-gebyrer, d.v.s. gebyrer for betalinger, der ikke gennemføres via BetalingsService (PBS).

Generelt synes der navnlig at være stor forbløffelse over, at det kan være rigtigt, at et teleselskab ensidigt kan bestemme, at betalinger for fremtiden skal gennemføres på en – i forhold flere forskellige betalingsmåder – bestemt måde, og at de øvrige og for så vidt almindelige betalingsmåder således diskvalificeres eller "straffes" ved at blive pålagt et gebyr. Specielt kan det overraske, at det skal koste penge at betale kontant.

Det var derfor belejligt, at Teleankenævnet på sit møde i december 2006 fik lejlighed til at tage stilling til spørgsmålet i en konkret klage. Sagen vedrørte et teleselskabs indførelse af et gebyr på 29 kr. for betalinger, der ikke opfyldte den af selskabet fremtidige anviste betalingsmåde via BetalingsService. I den konkrete sag forholdt det sig således, at det indklagede selskab bibeholdt muligheden for at anvende den hidtidige anviste betalingsmåde – en papirregning – dog pålagt et gebyr på 29 kr.

Nævnet behandlede i sin afgørelse netop spørgsmålet om en kreditors ret til at anvise betalingsmåden.

Det var nævnets opfattelse, at en kreditor (teleselskabet) i almindelighed har ret til at bestemme – anvise – betalingsmåden, d.v.s. om betaling skal ske f.eks. kontant, via regning med giro eller via PBS, såfremt betalingsmåden stemmer med sædvanlige betalingsmåder i det pågældende skyldforhold. Dette følger også af almindelige juridiske grundsætninger.

Klageren kunne derfor ikke få medhold i, at et teleselskab ikke kan ændre sine forretningsgange således, at betalingsmåden går fra at være betaling af papirregninger til at være betaling via BetalingsService (PBS). BetalingsService må i den forbindelse anses for både sædvanlig og tidssvarende, uanset at der stadig er forbrugere, der ikke benytter sig af denne betalingsform.

Følgelig fandt nævnet, at eventuelle bestemmelser om betalingsmåden i de aftalte abonnementsvilkår derfor kan ændres i forbindelse med, at et teleselskab ønsker at omlægge eller modernisere sine forretningsgange, dog under iagttagelse af de almindelige regler om varsling af ændringer af abonnementsvilkår (direkte og individuel varsling).

Da nævnet i øvrigt ikke fandt, at selve størrelsen af gebyret på 29 kr. var urimeligt i forhold til de merudgifter teleselskabet har i forbindelse med håndtering af betalinger, der ikke følger den anviste betalingsmåde, kunne klageren ikke få medhold.

Da PBS-gebyrer får større og større udbredelse i branchen, er der med afgørelsen nu retningslinier for spørgsmål og henvendelser vedrørende PBS-gebyrer, hvorfor afgørelsen har stor brugsværdi.

Forbrugerombudsmanden har omtalt samme gebyr i udtalelse af den 7. februar 2007. Læs Forbrugerombudsmandens vurderinger på <http://www.forbrug.dk/klage/love/forbrugerlove/mfl/sager/kontraktsvilkaar-og-aftaleindgaaelse/gebyrer/fo-har-ikke-grundlag-for-kritik-af-betalingsgebyr-2007/>.

Læs Teleankenævnets offentliggjorte afgørelse (j.nr. 11.12-0371-06) på Teleankenævnets hjemmeside under "Retningsgivende afgørelser".

4. Statistiske oplysninger

I. Indkomne sager

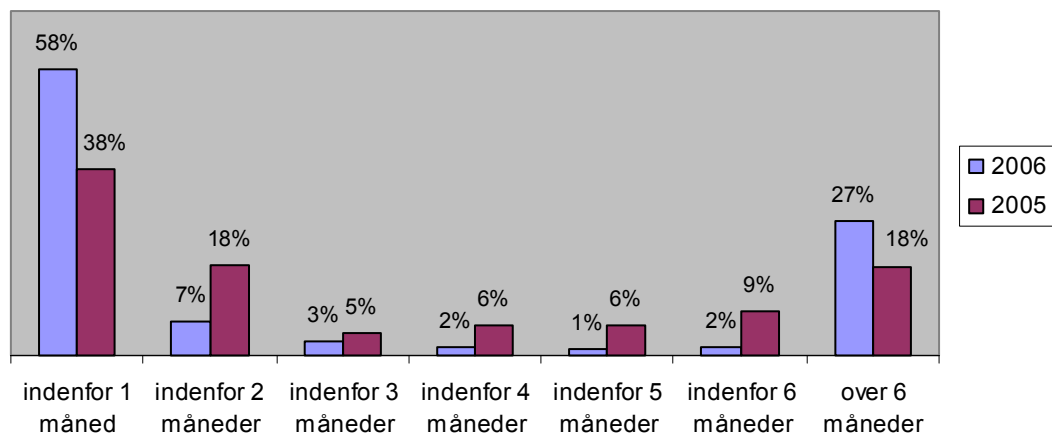
1.1 Samlet antal behandlede sager:

1. januar - 31. december 2006: **2005**

Indkomne klager 2006	525	690
Overført fra tidligere år	230	<u>312</u>
<i>I alt til behandling</i>	<i>755</i>	<i>1.002</i>
- afsluttet i sekretariatet (ekskl. forlig)	241	208
- forlig/sekretariatet	75	164
- "lukkede sager" (forlig udenom TA)	9	18
- afvist af formanden	26	34
- afgjort i ankenævnet	180	340
- afvist af ankenævnet	6	8
- behandling udsat	3	17

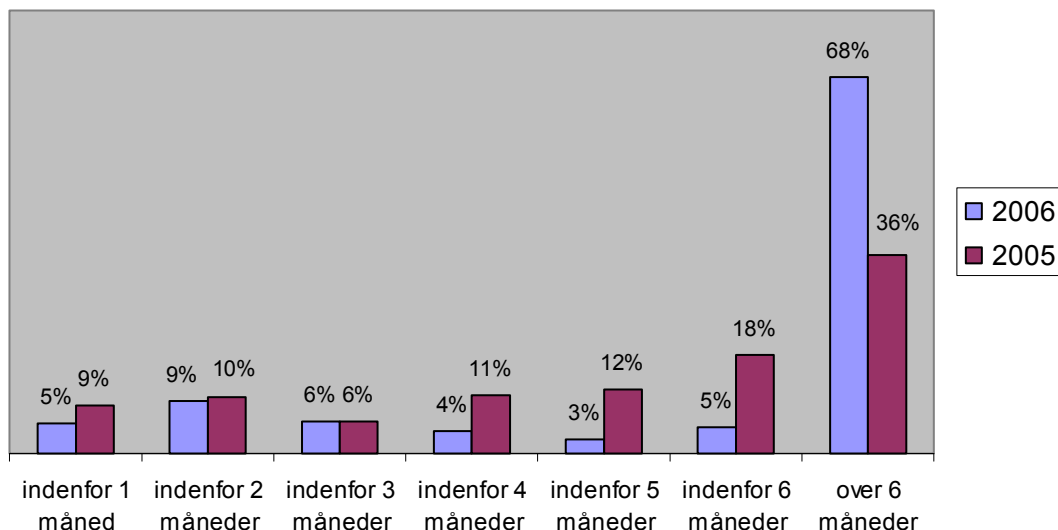
Sager overført til 2007 **218** **230**

1.2 Sagsbehandlingstider for alle sager afsluttede i 2006



Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sager er 101 dage (ca. 3,5 måneder).

1.3 Sagsbehandlingstider for forligte sager samt sager afgjort af ankenævnet



Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for forligte sager samt sager afgjort af ankenævnet er 243 dage (ca. 8 måneder).

2. Afsluttede sager.

2.1 Afgjorte sager

	2006	Procent	2005	Procent
På nævnsmøde - klager delvist medhold	12	4,1	32	5,7
På nævnsmøde - klager medhold	34	11,5	63	11,2
På nævnsmøde - klager ikke medhold	126	42,6	226	40,0
Afvist af formanden/nævnet	32	10,8	42	7,4
Forlig - nævnet	8	2,7	20	3,5
Forlig - sekretariatet	75	25,3	164	29,0
"Lukkede sager"	9	3,0	18	3,2
I alt	296	100,0	565	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)

	2006	Procent	2005	Procent
Henlagte sager	92	38,2	78	37,5
Oversendt til anden klageinstans	11	4,6	19	9,1
Hjemvist til teleselskabets behandling	121	50,2	86	41,3
Klage trukket tilbage	0	0,0	24	11,5
Afsluttet før skæringsdag	17	7,1	1	0,5
I alt	241	100,0	208	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.

Herudover har sekretariatet i hele 2006 behandlet 358 forespørgsler/henvendelser samt registreret 3.396 telefoniske henvendelser.

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

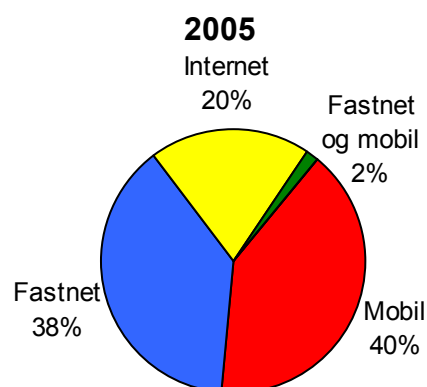
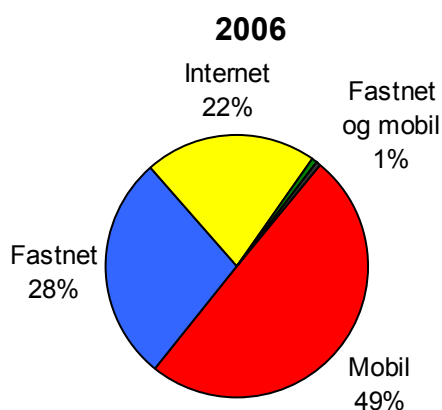
3. Afgjorte sager fordelt på tjenestetype og klagetema.

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. Klageemaerne 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

	2006	2005
Mobil	146	227
Fastnet	83	217
Internet	64	112
Fastnet og mobil	1	9
Andet (forlagsvirksomhed)	2	0
Antal sager	296	565



3.2 Fordeling på klagetema

Alle tjenestetyper	2006	Procentvis fordeling	2005	Procentvis fordeling
Regningsklage	51	17,2	138	24,4
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	39	13,2	36	6,4
Mangler ved det leverede	33	11,1	29	5,1
Downloadning	29	9,8	60	10,6
Fortrydelse/Annulleringsgebyrer/Rykkegebyrer	20	6,8	52	9,2
Manglende effektivering af opsigelse	17	5,7	65	11,5
Saldokontrol	12	4,1	16	2,8
Overdragelse af abonnement	10	3,4	17	3,0
Uanmodet levering af tjenesteydelse	5	1,7	18	3,2
Misbrug ved bortkomst m.m.	5	1,7	10	1,8
Forsinket levering af ydelse	4	1,4	7	1,2
Sen fakturering (late billing)	4	1,4	8	1,4
IP-telefoni	3	1,0	0	0,0
WAP/E-mailklient	3	1,0	3	0,5
Spærring for opkald	2	0,7	2	0,4
Andet	59	19,9	104	18,4
Antal sager	296	100,0	565	100,0

3.3 Mobil-sager fordelt på klagetema

Mobil-sager	2006	Procentvis fordeling	2005	Procentvis fordeling
Regningsklage	32	21,9	60	26,4
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	21	14,4	25	11,0
Mangler ved det leverede	15	10,3	14	6,2
Fortrydelse/Annulleringsgebyrer/Rykkegebyrer	12	8,2	19	8,4
Saldokontrol	11	7,5	16	7,0
Manglende effektivering af opsigelse	7	4,8	26	11,5
Overdragelse af abonnement	7	4,8	6	2,6
Misbrug ved bortkomst m.m.	5	3,4	10	4,4
WAP/E-mailklient	3	2,1	3	1,3
Uanmodet levering af tjenesteydelse	3	2,1	2	0,9
Sen fakturering (late billing)	2	1,4	4	1,8
Spærring for opkald	2	1,4	2	0,9
Forsinket levering af ydelse	1	0,7	2	0,9
Downloadning	0	0,0	1	0,4
Andet	25	17,1	37	16,3
Antal sager	146	100,0	227	100,0

3.4 Fastnet-sager fordelt på klagetema

Fastnet-sager	2006	Procentvis fordeling	2005	Procentvis fordeling
Downloadning	23	27,7	57	26,3
Regningsklage	12	14,5	43	19,8
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	7	8,4	3	1,4
Mangler ved det leverede	6	7,2	4	1,8
Fortrydelse/Annulleringsgebyrer/Rykkergebyrer	5	6,0	19	8,8
Manglende effektivering af opsigelse	4	4,8	28	12,9
Overdragelse af abonnement	3	3,6	11	5,1
IP-telefoni	3	3,6	0	0,0
Uanmodet levering af tjenesteydelse	1	1,2	14	6,5
Sen fakturering (late billing)	1	1,2	2	0,9
Forsinket levering af ydelse	0	0,0	2	0,9
Andet	18	21,7	34	15,7
Antal sager	83	100,0	217	100,0

3.5 Internet-sager fordelt på klagetema

Internet-sager	2006	Procentvis fordeling	2005	Procentvis fordeling
Mangler ved det leverede	12	18,8	11	9,8
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	10	15,6	8	7,1
Regningsklage	7	10,9	34	30,4
Manglende effektivering af opsigelse	6	9,4	7	6,3
Downloadning	6	9,4	2	1,8
Fortrydelse/Annulleringsgebyrer/Rykkergebyrer	3	4,7	13	11,6
Forsinket levering af ydelse	3	4,7	3	2,7
Uanmodet levering af tjenesteydelse	1	1,6	2	1,8
Sen fakturering (late billing)	1	1,6	2	1,8
Saldokontrol	1	1,6	0	0,0
Andet	14	21,9	30	26,8
Antal sager	64	100,0	112	100,0

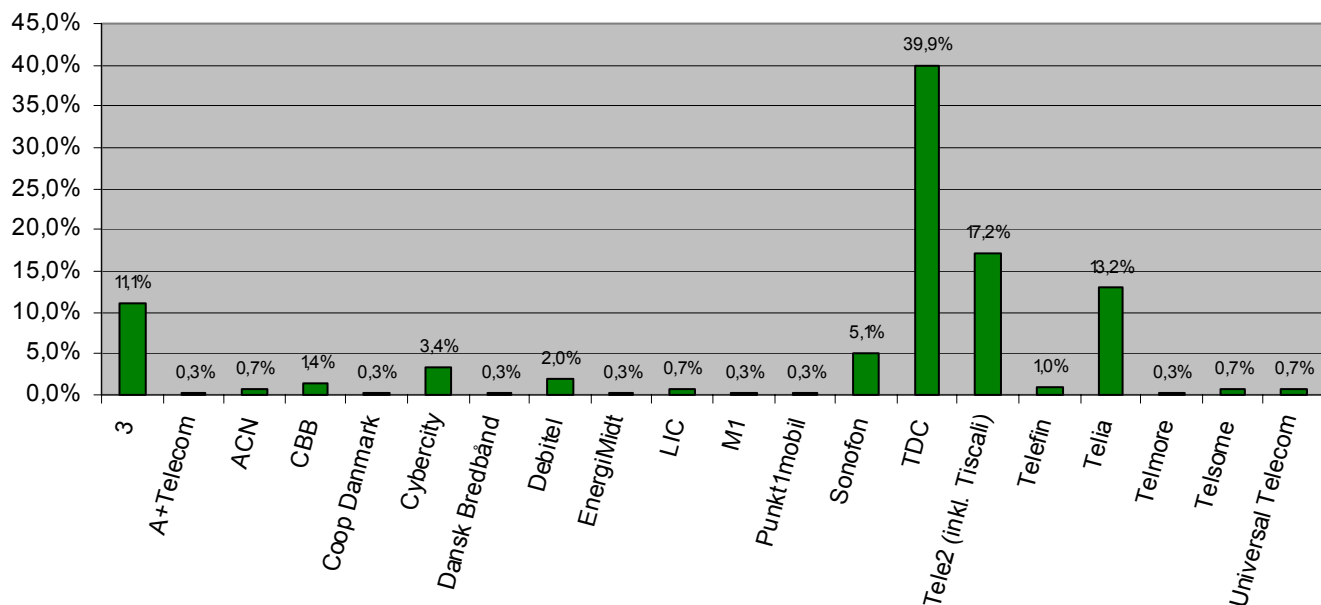
Grafiske fremstillinger af ovenstående 3.2 til 3.5 følger som bilag.

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

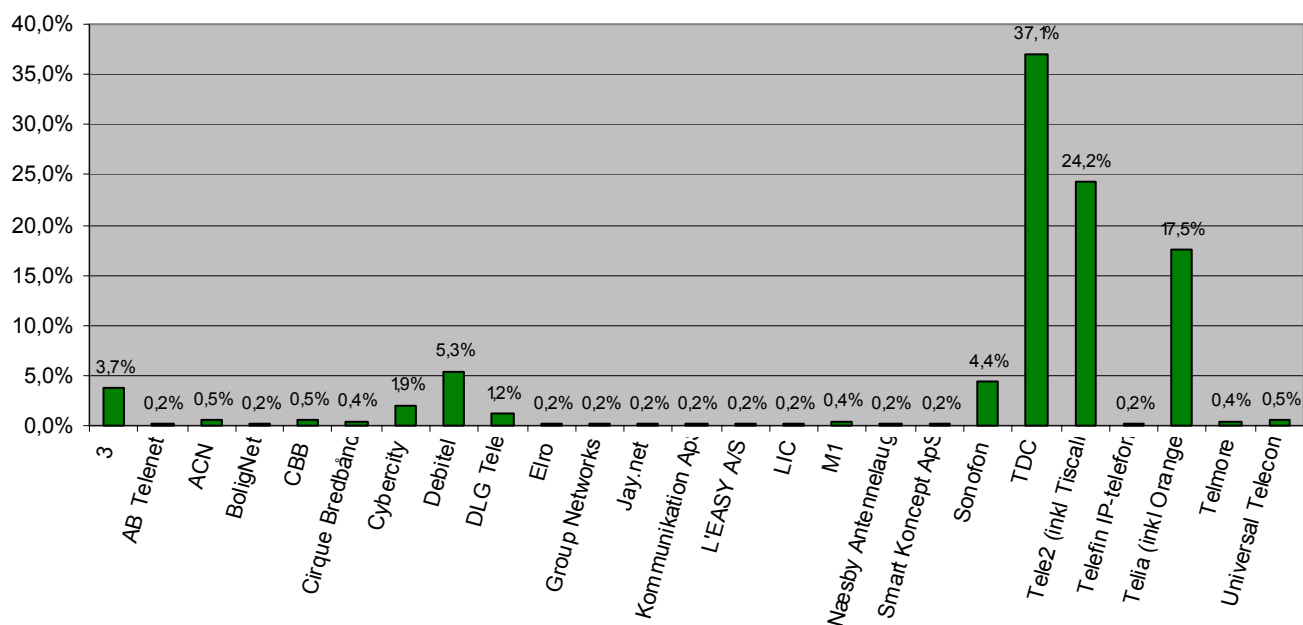
4. Afgjorte sager fordelt på teleudbydere

4.1.1. Teleudbydernes andel i samlede antal afgjorte sager

2006



2005



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 2006. 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 erhvervs-kunder (sidstnævnte dog kun i begrænset omfang) kan klage til Teleankenævnet, er ankenævnet primært tænkt som et klageorgan for forbrugere, dvs. private. Derfor er erhvervs-kunder 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 erhvervs-kunder. Ved Internet har det været muligt direkte at frasortere erhvervs-kunder. Vedrørende mobil er der ikke sondret mellem privat- og erhvervs-kunder, da indberetningerne til IT- og Telestyrelsen ikke foretager denne sondring på mobilområdet.

4.1.2. Efterlevelse

Alle afgørelser fra Teleankenævnet i 2006 er efterlevet.

4.2 Teleudbydernes andel i mobil-sager

2006			
MOBIL	Antal sager	%	Selskabernes markedsandel
3	33	22,6%	2,7%
CBB	4	2,7%	4,3%
Debitel	6	4,1%	4,7%
M1	1	0,7%	0,7%
Sonofon	15	10,3%	19,0%
TDC	42	28,8%	31,5%
Tele2	8	5,5%	4,0%
Telia	35	24,0%	19,9%
Telmore	1	0,7%	10,1%
Øvrige			
Punkt1mobil	1	0,7%	-
Diverse	0	0,0%	3,1%
Hovedtotal	146	100%	100,0%

4.3 Teleudbydernes andel i fastnet-sager

2006

FASTNET	Antal sager	%	Selskabernes markedsandel
A+ Telecom	1	1,2%	0,2%
ACN	2	2,4%	2,7%
LIC	1	1,2%	0,3%
TDC	47	56,6%	64,7%
Tele2	24	28,9%	12,1%
Telefin	3	3,6%	0,1%
Telia	2	2,4%	5,4%
Telsome	1	1,2%	0,7%
Universal Telecom	2	2,4%	0,4%
Øvrige			
Diverse	0	0,0%	13,4%
Hovedtotal	83	100%	100,0%

4.4 Teleudbydernes andel i internet-sager

2006

INTERNET	Antal sager	%	Selskabernes markedsandel
Cybercity	10	15,6%	7,1%
Dansk Bredbånd	1	1,6%	1,3%
EnergiMidt	1	1,6%	0,1%
LIC	1	1,6%	0,1%
TDC	29	45,3%	57,0%
Tele2 (inkl. Tiscali)	19	29,7%	8,9%
Telia	1	1,6%	12,1%
Øvrige			
Coop Danmark	1	1,6%	-
Telsome	1	1,6%	-
Diverse	0	0,0%	13,4%
Hovedtotal	64	100%	100,0%

3 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

2006	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"
%-vis fordeling af afgørelser	100	-	8,8	4,1	11,5	42,6	2,7	2,0	25,3	3,0
3	33	24	7	3	3	7	1	2	10	
A+Telecom	1	-								1
ACN	2	2				1			1	
CBB Mobil	4	2		1	1	1			1	
Coop Danmark	1	1				1				
Cybercity	10	5	1		1	1	1	1	4	1
Dansk Bredbånd	1	-							1	
Debitel	6	1			1	2			2	1
EnergiMidt	1	-							1	
LIC	2	2				2				
M1	1	1				1				
Punkt1mobil	1	-								1
Sonofon	15	10	2			13				
TDC	118	77	9	1	18	65	4		21	
Tele2	51	32	1	6	10	14	2	1	14	3
Telefin	3	3				1			2	
Telia	39	19	4			15		2	16	2
Telmore	1	1		1						
Telsome	2	2				1			1	
Universal Telecom	2	2				1			1	
Andet	2	1	2							
Total	296	185	26	12	34	126	8	6	75	9

Betegnelsen "Andet" dækker over klager, der ikke vedrører teletjenester/-udbydere.

Bilag til afsnit 3

