

Teleankenævnet i tal 2006

I. Indkomne sager

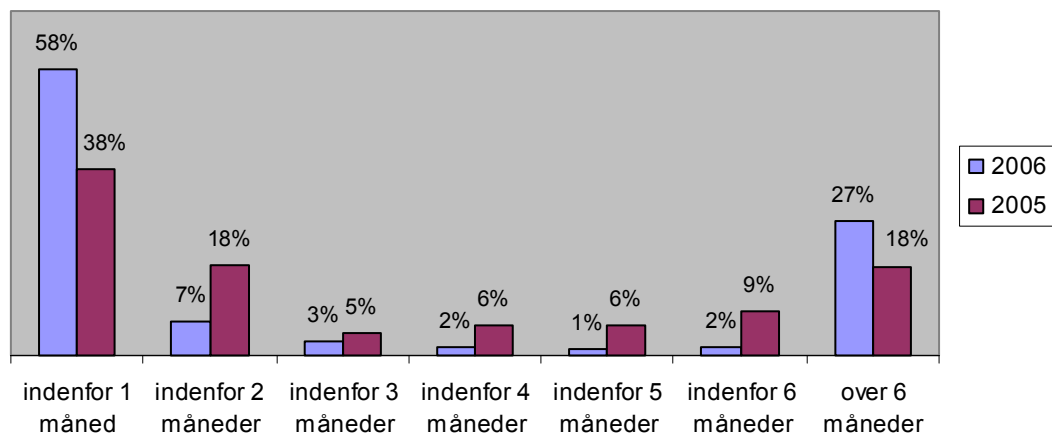
1.1 Samlet antal behandlede sager:

1. januar - 31. december 2006:

2005

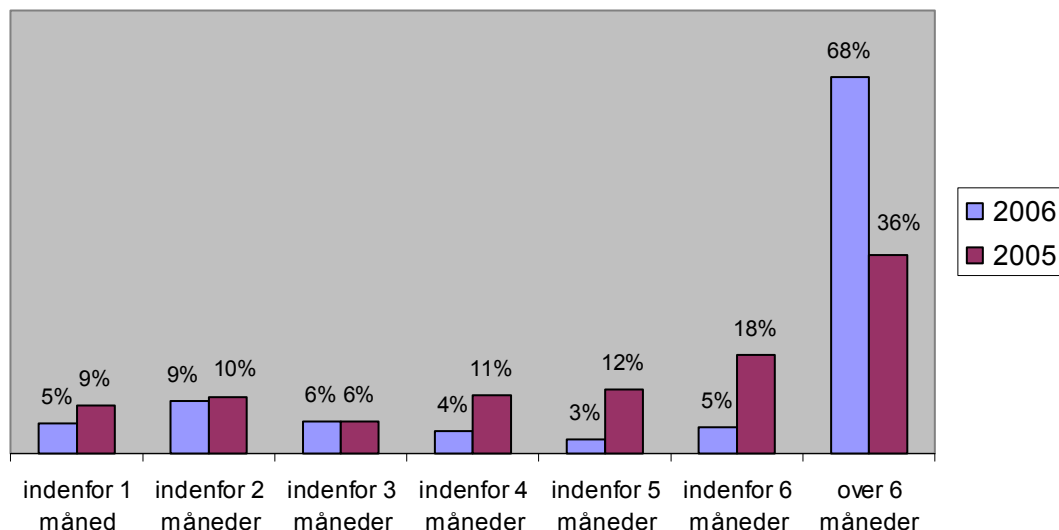
Indkomne klager 2006	525	690
Overført fra tidligere år	230	<u>312</u>
<i>I alt til behandling</i>	<i>755</i>	<i>1.002</i>
- afsluttet i sekretariatet (ekskl. forlig)	241	208
- forlig/sekretariatet	75	164
- "lukkede sager" (forlig udenom TA)	9	18
- afvist af formanden	26	34
- afgjort i ankenævnet	180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

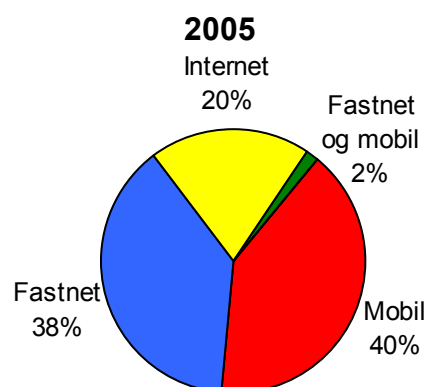
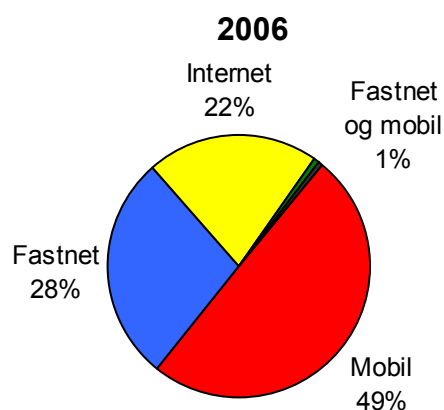
3. Afgjorte sager fordelt på tjenestetype og klagetema.

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	Procentvis fordeling		Procentvis fordeling	
	2006		2005	
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/Rykkergebyrer	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	Procentvis fordeling		Procentvis fordeling	
	2006		2005	
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/Rykkergebyrer	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	Procentvis fordeling		Procentvis fordeling	
	2006		2005	
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/Rykkegebyrer	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	Procentvis fordeling		Procentvis fordeling	
	2006		2005	
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/Rykkegebyrer	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

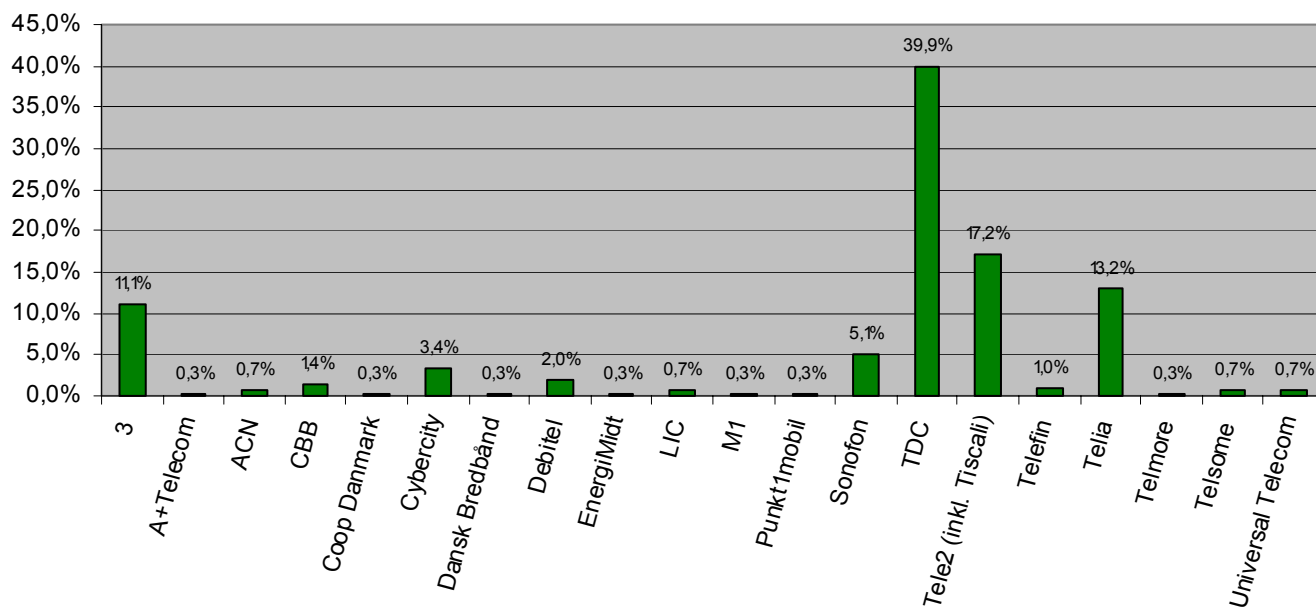
Grafiske fremstillinger af ovenstående 3.2 til 3.5 følger som bilag.

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

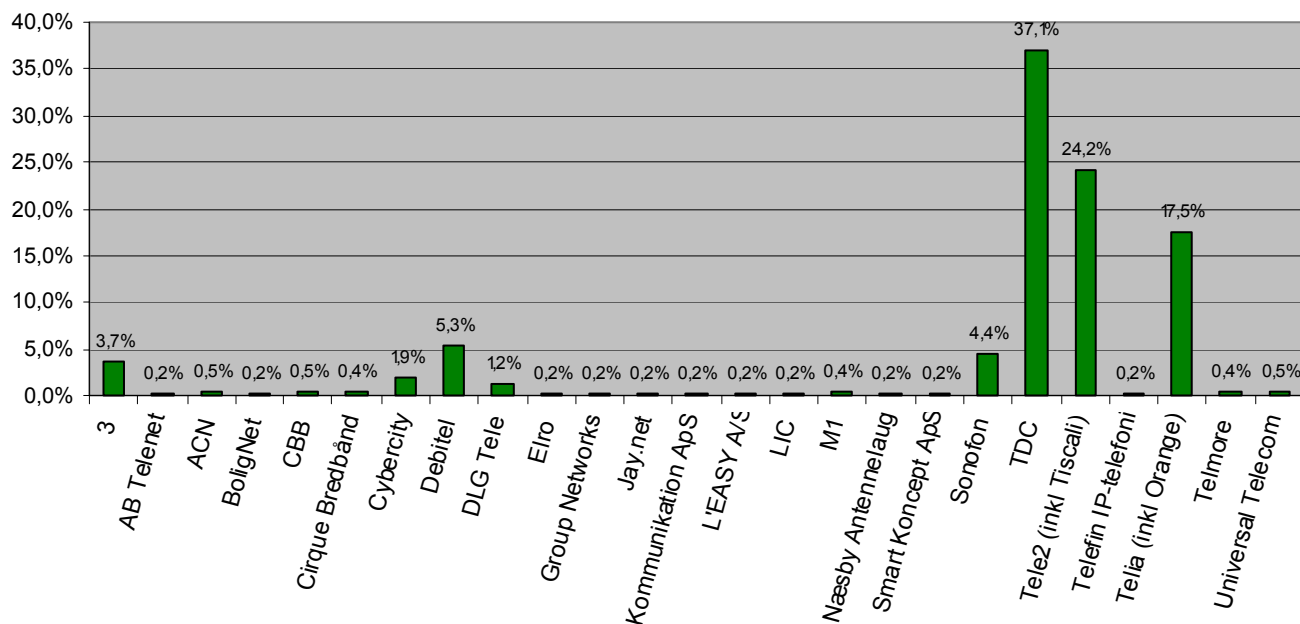
4. Afgjorte sager fordelt på teleudbydere

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			
Punkt1 mobil	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

