

Teleankenævnet i tal efter det første år

Teleankenævnet har nu eksisteret i ca. 1 år. På de følgende sider fremgår nogle statistiske nøgletal, som beskriver virksomheden og udviklingen i det første år. De statistiske oplysninger omfatter perioden 25. juli 2003 – 30. juni 2004. Hovedvægten ligger på nævnets virksomhed i 1. halvår af 2004, men alle nøgletal omfatter også startfasen i 2003, hvor nævnet afholdt 3 ordinære møder og traf 36 afgørelser.

I. Indkomne sager

1.1 Samlet antal behandlede sager:

25. juli - 31. december 2003:

<i>Indkomne klager</i>	<u>766</u>
- afsluttet i sekretariatet (ekskl. forlig)	269
- forlig/sekretariatet	92
- afvist af formanden	18
- afgjort i ankenævnet	19
- afvist af ankenævnet	17
- behandling udsat	4

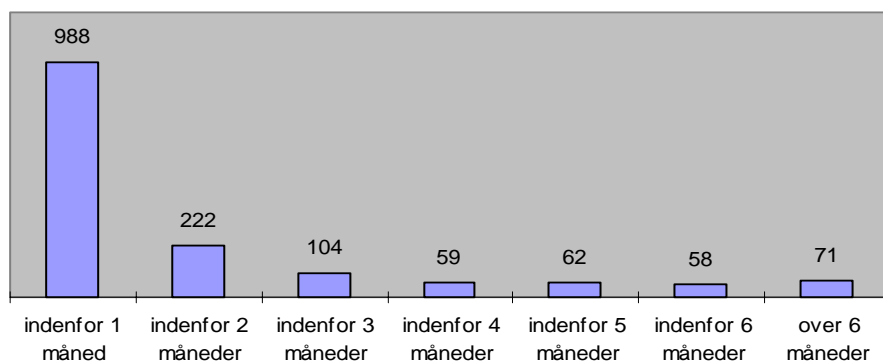
Sager overført til 2004	351
-------------------------	-----

1. januar - 30. juni 2004:

Indkomne klager	649
Overført fra 2003	<u>351</u>
<i>I alt til behandling</i>	<i>1.000</i>
- afsluttet i sekretariatet (ekskl. forlig)	271
- forlig/sekretariatet	190
- afvist af formanden	17
- afgjort i ankenævnet	149
- afvist af ankenævnet	12
- behandling udsat	7

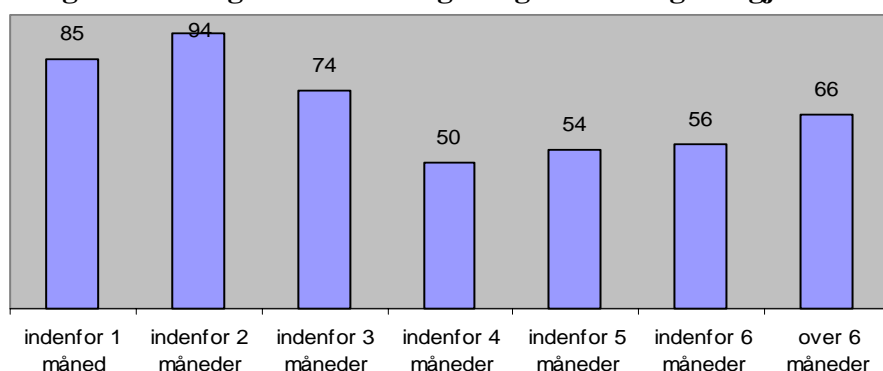
Sager overført til 2004 2. halvår	361
--	------------

1.2 Sagsbehandlingstider for alle sager



Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sager er 41 dage.

1.3 Sagsbehandlingstider for forligte sager samt sager afgjort af nævnet



Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for forligte sager samt sager afgjort af nævnet er 98 dage.

2. Afsluttede sager.

2.1 Afgjorte sager

	2. halvår 2003- 1. halvår 2004	Procentvis fordeling
På nævnsmøde - klager delvist medhold	25	4,9
På nævnsmøde - klager medhold	49	9,5
På nævnsmøde - klager ikke medhold	94	18,3
Afvist af formanden/nævnet	64	12,5
Forlig - sekretariatet	282	54,9
I alt	514	100,0

Sager, hvor der foretages en egentlig indholdsmæssig afgørelse, jf. fig. 2.1., omfatter følgende kategorier:

Afvist af formanden/nævnet: omfatter sager, der utvivlsomt 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.

2.2 Sager afsluttet af sekretariatet (ekskl. forlig)

	2. halvår 2003- 1. halvår 2004	Procentvis fordeling
Henlagte sager	199	36,9
Henvist til anden klageinstans	56	10,4
Hjemvist til teleselskabets behandling	239	44,3
Klage trukket tilbage	46	8,5
I alt	540	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 sagen.

Henvist til anden klageinstans: omfatter sager, hvor et andet klageorgan 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.

Denne gruppe omfatter endvidere sager, hvor klager og teleselskab afslutter sagen efter, at en klage er indsendt til ankenævnet, men inden sagsbehandling er påbegyndt.

Klage trukket tilbage: omfatter sager, hvor klager selv trækker en formelt indsendt klage inden nævnsbehandling.

Herudover har sekretariatet behandlet 510 skriftlige forespørgsler/henvendelser i perioden 25. juli 2003 til 30. juni 2004, afsendt 162 klageskemaer, der ikke er blevet returneret samt registreret henholdsvis 3.080 og 3.241 telefoniske henvendelser i 2003 og 1. halvår 2004.

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

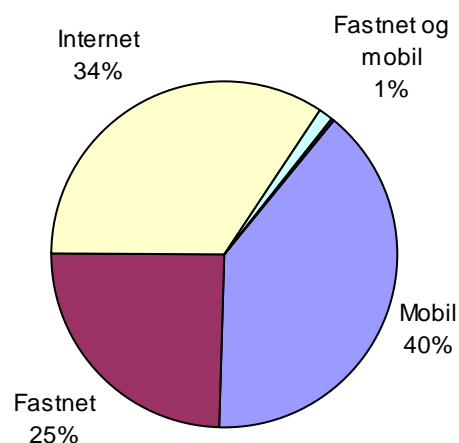
3. Afgjorte sager fordelt på tjenestetype og klagetema.

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

	2. halvår 2003- 1. halvår 2004
Mobil	202
Fastnet	126
Internet	177
Fastnet og mobil	7
Andet (forlagsvirksomhed)	2
Antal sager	514



3.2 Fordeling på klagetema

Alle tjenestetyper	2. halvår 2003- 1. halvår 2004	Procentvis fordeling
Regningsklage	156	30,4
Manglende effektivering af opsigelse	84	16,3
Uanmodet levering af teleydelse	42	8,2
Rykkergebyrer/Annulleringsgebyrer	36	7,0
Sen fakturering (late billing)	36	7,0
Saldokontrol	24	4,7
Forsinket levering af ydelse	13	2,5
Overdragelse af abonnement	7	1,4
Spærring for opkald	2	0,4
Andet	114	22,2
Antal sager	514	100,0

3.3 Mobil-sager fordelt på klagetema

Mobil-sager	2. halvår	Procentvis fordeling
	2003- 1. halvår 2004	
Regningsklage	75	37,1
Manglende effektivering af opsigelse	31	15,3
Saldokontrol	24	11,9
Rykkergebyrer/Annulleringsgebyrer	12	5,9
Sen fakturering (late billing)	8	4,0
Overdragelse af abonnement	5	2,5
Uanmodet levering af teleydelse	3	1,5
Forsinket levering af ydelse	2	1,0
Spærring for opkald	0	0,0
Andet	42	20,8
Antal sager	202	100,0

3.4 Fastnet-sager fordelt på klagetema

Fastnet-sager	2. halvår	Procentvis fordeling
	2003- 1. halvår 2004	
Uanmodet levering af teleydelse	32	25,4
Regningsklage	26	20,6
Manglende effektivering af opsigelse	18	14,3
Sen fakturering (late billing)	13	10,3
Rykkergebyrer/Annulleringsgebyrer	6	4,8
Overdragelse af abonnement	2	1,6
Spærring for opkald	2	1,6
Saldokontrol	0	0,0
Forsinket levering af ydelse	0	0,0
Andet	27	21,4
Antal sager	126	100,0

3.5 Internet-sager fordelt på klagetema

Internet-sager	2.	Procentvis fordeling
	halvår 2003- 1. halvår 2004	
Regningsklage	50	28,2
Manglende effektivering af opsigelse	34	19,2
Rykkergebyrer/Annulleringsgebyrer	18	10,2
Sen fakturering (late billing)	15	8,5
Forsinket levering af ydelse	10	5,6
Uanmodet levering af teleydelse	7	4,0
Overdragelse af abonnement	0	0,0
Saldokontrol	0	0,0
Spærring for opkald	0	0,0
Andet	43	24,3
Antal sager	177	100,0

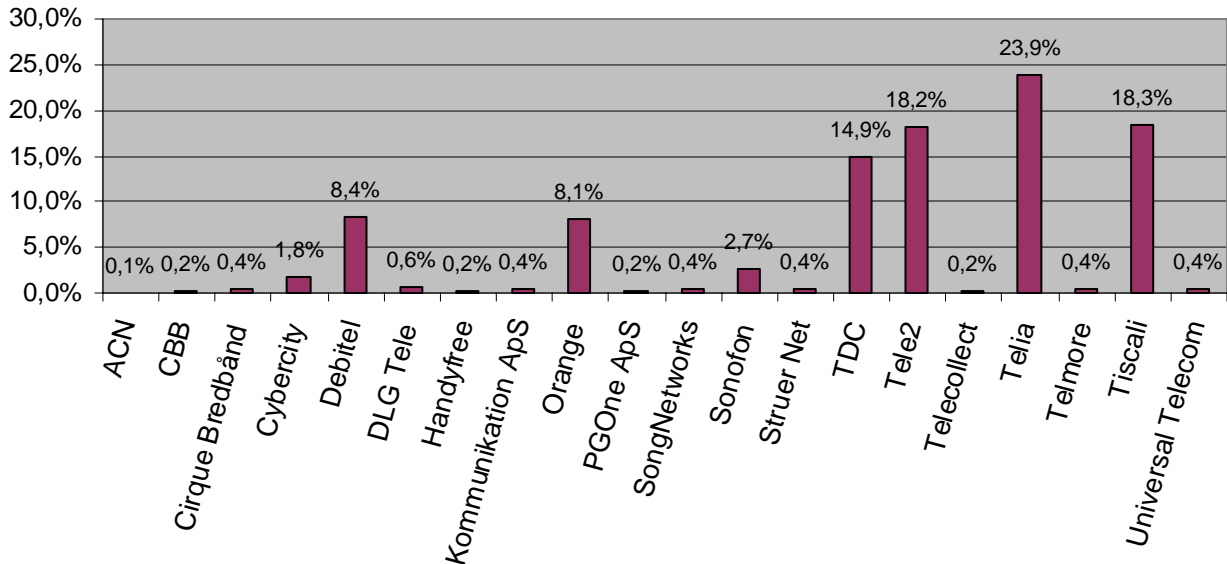
Grafiske fremstillinger af ovenstående 3.2 til 3.5 følger som bilag.

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. Teleudbydernes andel i samlede antal afgjorte sager

2. halvår 2003 - 1. halvår 2004



Teleselskabernes markedsandele nedenfor er beregnet af Netplan A/S med udgangspunkt i talmateriale fra IT- og Telestyrelsens halvårsstatistik for 2. halvår 2003. 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 privat og erhvervskunder (sidstnævnte dog kun i begrænset omfang) kan klage til Teleankenævnet, er ankenævnet primært tænkt som et klageorgan for forbrugere, d.v.s. private. Derfor er erhvervskunder for så vidt angår fastnet og internet frasorteret ved Netplan A/S Opgørelse af markedsandele. 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

2. halvår 2003 - 1. halvår 2004

MOBIL	Antal sager	Procentvis fordeling	Selskabernes markedsandel
CBB	1	0,5%	4,0%
Debitel	40	19,8%	6,8%
Orange	32	15,6%	12,0%
SongNetworks	1	0,5%	0,1%
Sonofon	14	6,9%	22,2%
TDC	34	16,6%	32,6%
Tele2	9	4,5%	1,9%
Telia	66	32,7%	10,3%
Telmore	2	1,0%	9,5%
Øvrige			
DLG Tele	1	0,5%	-
Handyfree	1	0,5%	-
Kommunikation Aps	2	1,0%	-
Diverse	0	0,0%	0,6%
Hovedtotal	202	100%	100,0%

4.3 Teleudbydernes andel i fastnet-sager

2. halvår 2003 - 1. halvår 2004

FASTNET	Antal sager	Procentvis fordeling	Selskabernes markedsandel
ACN	1	0,4%	1,4%
Cirque Bredbånd	2	1,6%	0,2%
Debitel	2	1,6%	2,5%
Orange	4	3,2%	4,0%
TDC	19	15,1%	57,0%
Tele2	53	41,7%	13,6%
Telia	40	31,7%	5,8%
Universal Telecom	2	1,6%	0,5%
Øvrige			
DLG Tele	2	1,6%	-
PGOne ApS	1	0,8%	-
Telecollect	1	0,8%	-
Diverse	0	0,0%	15,0%
Hovedtotal	126	100%	100,0%

4.4 Teleudbydernes andel i internet-sager

2. halvår 2003 - 1. halvår 2004

INTERNET	Antal sager	Procentvis fordeling	Selskabernes markedsandel
Cybercity	9	5,1%	4,9%
Orange	6	3,4%	2,7%
TDC	19	10,7%	58,4%
Tele2	32	18,1%	11,3%
Telia	14	7,9%	9,7%
Tiscali	94	53,1%	9,3%
Øvrige			
SongNetworks	1	0,6%	0,0%
Struer Net	2	1,1%	-
Diverse	0	0,0%	3,7%
Hovedtotal	177	100%	100,0%

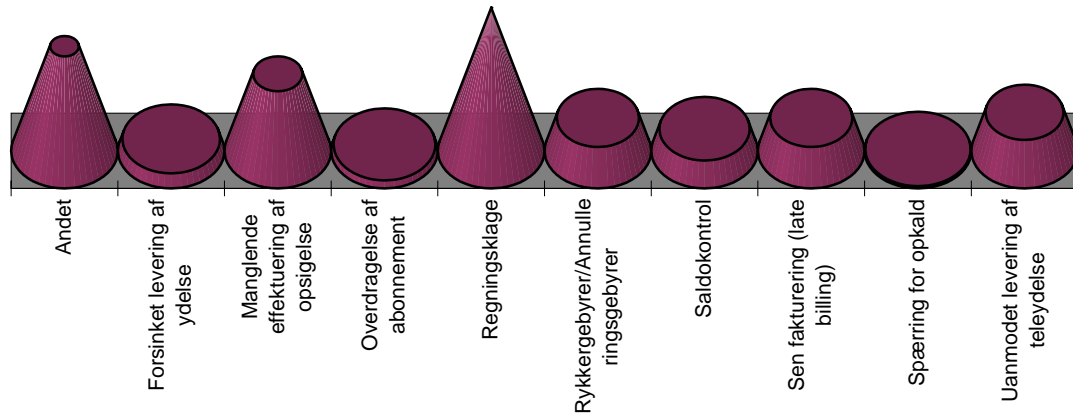
4.5 Afgjorte sager fordelt på teleudbydere

2. halvår 2003 - 1. halvår 2004	Total	Afvist af formanden	På nævnsmøde - klager delvist medhold	På nævnsmøde - klager medhold	På nævnsmøde - klager ikke medhold	Afvist af nævnet	Forlig - sekretariatet
%-vis fordeling af afgørelser	100	6,8	4,9	9,5	18,3	5,6	54,9
ACN	1				1		
CBB	1	1					
Cirque Bredbånd	2				1		1
Cybercity	9	2		1	1		5
Debitel	43	2	2	5	3		31
DLG Tele	3			1			2
Handyfree	1				1		
Kommunikation ApS	2		1	1			
Orange	42	2	7	11	7	2	13
PGOne ApS	1						1
SongNetworks	2						2
Sonofon	14	2	1		7	1	3
Struer Net	2			2			
TDC	77	10	1	4	35	8	19
Tele2	94	5		5	10	1	73
Telecollect	1	1					
Telia	123	5	10	15	25	12	56
Telmore	2		1	1			
Tiscali	94	5	2	3	5	5	74
Universal Telecom	2						2
Total	514	35	25	49	94	29	282

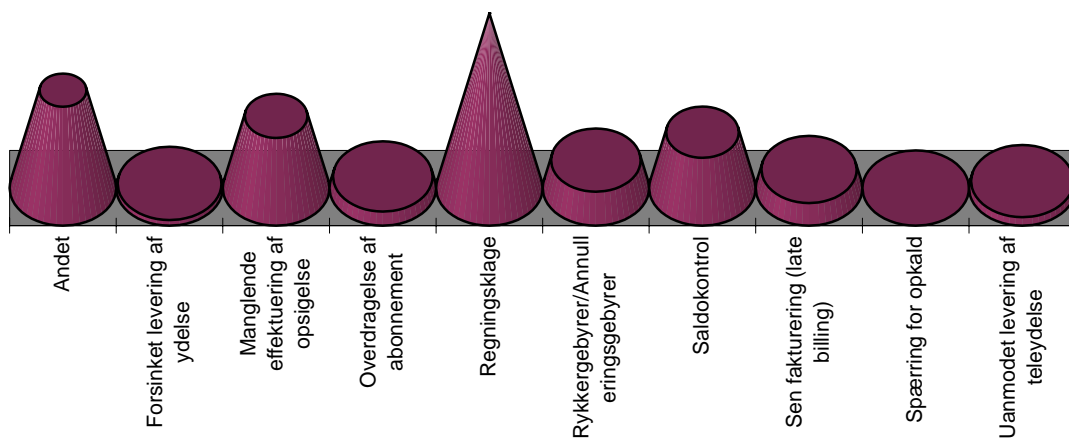
9 sager er kategoriserede som "fastnet og mobil" (f.eks. kombinationsabonnementer) eller "Andet". Disse sager er ikke medtaget i fig. 4.1.-4.5.

Bilag til afsnit 3

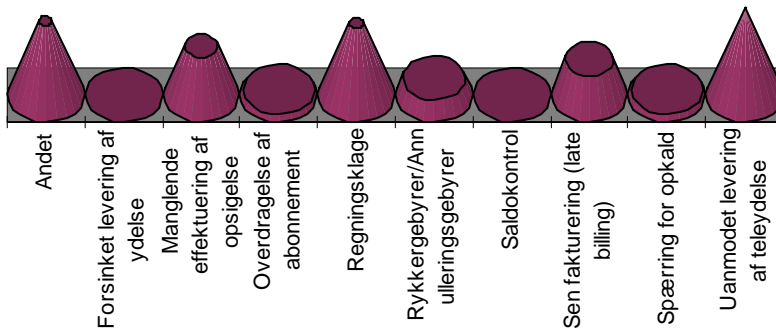
Alle tjenestetyper



Mobil-sager



Fastnet-sager



Internet-sager

