

ÅRSBERETNING

2024



TELE

ANKENÆVNET

godkendt  
forbrugerklagenævn

## Indholdsfortegnelse

|                                                                                                                                  |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Teleankenævnet i 2024 – formandens beretning .....</b>                                                                     | <b>4</b>  |
| 1.1 Antal modtagne sager .....                                                                                                   | 4         |
| 1.2 Sagsbehandlingstid .....                                                                                                     | 4         |
| <b>2. Beretning vedrørende udvalgte emner fra 2024 .....</b>                                                                     | <b>5</b>  |
| 2.1. Ændring af praksis vedrørende offentliggørelse af afgørelser .....                                                          | 5         |
| 2.2 Beretning vedrørende udvalgte emner fra 2024 .....                                                                           | 6         |
| 2.2.1. Dialog mellem parterne – oplysning, kommunikation og proces .....                                                         | 7         |
| 2.2.2 Informationsasymmetri - komplicerede produkter: .....                                                                      | 16        |
| <b>3. Årsrapport og oplysningskrav, jf. vedtægternes § 32 .....</b>                                                              | <b>19</b> |
| 3.1 Telefoniske henvendelser, jf. vedtægternes § 9 .....                                                                         | 19        |
| 3.2 Høringer .....                                                                                                               | 19        |
| <b>4. Teleankenævnet i tal 2024 .....</b>                                                                                        | <b>20</b> |
| 4.1 Samlet antal modtagne og behandlede sager, jf. § 32, stk. 1, nr. 1 .....                                                     | 20        |
| 4.2 Overholdelse af 90 dages-fristen, jf. vedtægternes § 20, stk. 1 (forbrugerklagelovens § 18) .....                            | 20        |
| 4.3 Overholdelse af fristen for afvisning af klager inden 3 uger, jf. vedtægternes § 6, stk. 2 (forbrugerklagelovens § 17) ..... | 20        |
| 4.4 Brutto-sagsbehandlingstider i 2024, jf. § 32, stk. 1, nr. 3 .....                                                            | 21        |
| 4.5 Brutto-sagsbehandlingstid i måneder i 2024, jf. § 32, stk. 1, nr. 3 .....                                                    | 21        |
| <b>5. Afsluttede sager .....</b>                                                                                                 | <b>22</b> |
| 5.1 Afsluttede sager fordelt på afgørelsestype, jf. § 32, stk. 1, nr. 6 .....                                                    | 22        |
| 5.2 Procentvis andel af sager, der afsluttes inden forelæggelse for nævnet .....                                                 | 23        |
| 5.3 Afviste klager, jf. § 32, stk. 1, nr. 5 .....                                                                                | 23        |
| <b>6. Afsluttede nævnssager, jf. fig. 5.1. fordelt på tjenestetype og klagetema .....</b>                                        | <b>24</b> |
| 6.1 Fordeling på tjenestetyper, jf. § 32, stk. 1, nr. 1 .....                                                                    | 24        |
| 6.2 Fordeling på klagetema blandt samtlige afsluttede sager, jf. § 32, stk. 1, nr. 1 .....                                       | 26        |
| 6.3 Mobiltelefoni-sager fordelt på klagetema, jf. § 32, stk. 1, nr. 1 .....                                                      | 26        |
| 6.4 Mobilt internet-sager (mobilt bredbånd) fordelt på klagetema, jf. § 32, stk. 1, nr. 1 .....                                  | 27        |
| 6.5 Internet-sager (fast installation) fordelt på klagetema, jf. § 32, stk. 1, nr. 1 .....                                       | 27        |
| 6.6 Sager vedr. flere tjenester fordelt på klagetema, jf. § 32, stk. 1, nr. 1 .....                                              | 28        |
| 6.7 Andre sager (f.eks. TV) fordelt på klagetema, jf. § 32, stk. 1, nr. 1 .....                                                  | 28        |
| 6.8 IP-telefoni-sager fordelt på klagetema, jf. § 32, stk. 1, nr. 1 .....                                                        | 29        |
| 6.9 Fibernet-sager (tilslutning mv.) fordelt på klagetema, jf. § 32, stk. 1, nr. 1 .....                                         | 29        |
| 6.10 Fastnet-sager fordelt på klagetema, jf. § 32, stk. 1, nr. 1 .....                                                           | 30        |
| <b>7. Afsluttede sager fordelt på teleudbydere .....</b>                                                                         | <b>31</b> |
| 7.1 Teleudbydernes andel i sager vedr. mobil .....                                                                               | 31        |
| 7.2 Teleudbydernes andel i sager vedr. mobilt internet (mobilt bredbånd) .....                                                   | 32        |
| 7.3 Teleudbydernes andel i sager vedr. internet med fast installation .....                                                      | 33        |



|                                                                                                |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 7.4 Teleudbydernes andel i sager vedr. flere tjenester .....                                   | 34 |
| 7.5 Teleudbydernes andel i sager vedr. andet (f.eks. TV) .....                                 | 35 |
| 7.6 Teleudbydernes andel i sager vedr. IP-telefoni .....                                       | 35 |
| 7.7 Teleudbydernes andel i sager vedr. fibernet (tilslutning mv.) .....                        | 36 |
| 7.8 Teleudbydernes andel i sager vedr. fastnet.....                                            | 36 |
| 7.9 Afsluttede og indkomne sager fordelt på teleudbydere .....                                 | 37 |
| 7.10 Procentvis fordeling af afsluttede sager pr. teleselskab .....                            | 38 |
| 7.11 Andelen blandt selskabets sager, hvor klager har trukket sagen tilbage .....              | 40 |
| 7.12 Klagevejledning .....                                                                     | 42 |
| 7.13 Udvikling i fejlprocenten.....                                                            | 43 |
| 7.14 Udvikling i antal sager uden klagevejledning sammenlignet med antal afsluttede sager .... | 44 |

# 1. Teleankenævnet i 2024 – formandens beretning

## 1.1 Antal modtagne sager

Teleankenævnet modtog i 2024 i alt 438 sager, hvilket er en stigning i antallet af modtagne sager på cirka 48 pct. i forhold til 2023. Beholdningen af sager under behandling var ved årets begyndelse 116 sager, og ved indgangen til 2025 overførtes 182 åbne sager.

En stigning i antal modtagne sager gjorde sig gældende allerede i 2023, hvor antallet steg med 21 pct., og den markant stigende tendens ser ud til at fortsætte ind i 1. kvartal af 2025. En tendens der tillige afspejles i antallet af telefoniske henvendelser til Teleankenævnet, der steg fra 296 henvendelser i 2023 til 626 henvendelser i 2024.

Andelen af indgåede forlig og antallet af sager, hvor forbrugeren får medhold, er steget med henholdsvis 84,8 pct. (10,5 pct i 2023 mod 19,4 pct. i 2024) og 78,9 pct. (3,8 pct. i 2023 mod 6,8 pct. i 2024).

## 1.2 Sagsbehandlingstid

Den *gennemsnitlige* sagsbehandlingstid, fra en sag oprettes ved første henvendelse, til den afsluttes, var i 2024 118 dage<sup>1</sup>. 64 pct. af sagerne blev afsluttet inden for 6 måneder. Det må dog bemærkes, at sagsbehandlingstiden for *nævnssager*, d.v.s. sager, der afsluttes med en afgørelse truffet af nævnet i modsætning til af sekretariatet eller formanden, i gennemsnit var på 271 dage i 2024.

Fra parterne har modtaget underretning om, at en klagesag er klar til berømmelse, dvs. at alle relevante oplysninger i sagen er tilvejebragt, jf. vedtægterne § 20, stk. 1, og forbrugerklagelovens §§ 17 og 18 (90-dages-reglen), og til nævnet har truffet afgørelse i sagen, er der i 2024 i gennemsnit gået 21 dage<sup>2</sup>.

Det bør dog bemærkes, at der i mange sager desværre kan gå uhensigtsmæssigt lang tid, fra høringsprocessen indledes, til det skønnes, at der er indhentet et tilstrækkeligt grundlag, herunder eventuelle sagkyndige erklæringer, til, at sekretariatet kan afgive en indstilling til nævnet, jf. vedtægternes § 14, stk. 6.

Teleankenævnet er med virkning fra den 1. februar 2025 godkendt frem til den 31. januar 2028. I forbindelse med Teleankenævnets ansøgning til Erhvervsministeren om fornyet godkendelse af nævnets virksomhed blev nævnet anmodet om at redegøre for, hvordan det sikres, at sagsoplysningen er tilrettelagt, så sagerne oplyses med den fornødne hurtighed. Teleankenævnet redegjorde i den forbindelse bl.a. for, at nævnet er i løbende dialog med Teleindustrien i Danmark (TI) med henblik på at sikre, at sekretariatet altid har de nødvendige ressourcer til rådighed, så sagerne oplyses med den nødvendige hurtighed.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> 75 dage i 2023

<sup>2</sup> 18 dage i 2023

<sup>3</sup> a. En kort beskrivelse af hvordan det sikres, at en sag oplyses tilstrækkeligt og med den fornødne hurtighed forud for, at sagen anses for fuldt oplyst.

Sekretariatet varetager sagsoplysningen for forbrugerne og de erhvervsdrivende, jf. vedtægternes § 14, stk. 3.

En part bør derfor altid orientere sig i nævnets bruttosagsbehandlingstid, jf. pkt. 4.4 og 4.5 nedenfor, for at få de mest retvisende oplysninger om sagsbehandlingstiden.

Den ovenfor nævnte stigning i antallet af modtagne sager har medvirket til, at sagsbehandlingstiden for nævnssager i øjeblikket desværre udvikler sig i en uønsket retning. Generelt må det anses for et af de afgørende momenter for oplevelsen af en bl.a. rimelig og retfærdig proces, at parterne får en løsning på deres tvist i rimelig tid. Derfor er det vigtigt, at sekretariatet har rådighed over de nødvendige ressourcer til at kunne opfylde parternes forventninger på dette område. Teleankenævnets sekretariat er 1. marts 2025 blevet tilføjet yderligere ressourcer. Det må dog i lyset af ovennævnte tendens med mulig fortsat stigning i antallet af modtagne sager fortsat løbende vurderes, om ressourcerne er tilstrækkelige.

## 2. Beretning vedrørende udvalgte emner fra 2024

### 2.1. Ændring af praksis vedrørende offentliggørelse af afgørelser

Stifterne har på et møde den 11. november 2024 med virkning for sager, *der er kommet ind og er afgjort efter 1. januar 2025*, besluttet at offentliggøre samtlige afgørelser truffet af nævnet på nævnets hjemmeside, jf. vedtægternes § 33.

Dette er en ændring af nævnets hidtidige praksis, hvorefter alene sager af principiel eller retningsgivende karakter er blevet offentliggjort.

Stifterne ønsker hermed at skabe en større transparens vedrørende nævnets virksomhed, så både forbrugere og erhvervsvirksomheder får adgang til i større omfang at gøre sig bekendt med nævnets virksomhed og den praksis, der er i nævnets afgørelser. På denne måde følger Teleankenævnet praksis om øget åbenhed i andre tilsvarende nævn og ved domstolene.

*Oplysning af sagen består af to trin. Dels en indledende høring af parterne. Dels en juridisk vurdering af den dokumentation eller manglende dokumentation, der findes i en sag, i forhold til de påstande, der er gjort gældende i sagen.*

*Den første indledende høring søges gennem målrettede formuleringer i standardhøringsbreve tilpasset typen af sag både for så vidt angår den relevante teknologi (mobil, fibernet, bundlede tjenester osv.) og klagens tema (regningsklage, aftaleklage osv.), for så vidt muligt at sikre, at mest mulig af den relevante dokumentation tilvejebringes under den indledende høring.*

*Den juridiske vurdering og forberedelse af sagen består af en vurdering af tilstrækkeligheden og relevansen af den foreliggende dokumentation i forhold til de fremsatte påstande, herunder indhentelse af yderligere relevant dokumentation (f.eks. kontraktvilkår, aftaler, aftaleresumé, varslinger, regninger, ordrebekræftelser, forbrugsregistrering, markedsføringsmateriale og inkassovarsel).*

*Endelig indhentelse af yderligere dokumentation for parternes retsstilling i henhold til oftest præceptiv lovgivning (ud fra et officialsmaximen-princip), som, parterne ikke har kendskab til eller er opmærksom på, kan få betydning for udfaldet af en sag, samt evt. sagkyndige erklæringer. Megen af den påkrævede oplysning i en sag indhentes fra de erhvervsdrivende.*

*De erhvervsdrivende på Teleankenævnets område er forskelligartede. Megen klagebehandling og -besvarelse varetages ikke af altid af juridiske medarbejdere. Derfor er der ofte juridiske problemstillinger i en sag, som den erhvervsdrivende ikke er opmærksom på og derfor ikke dokumenterer eller belyser, medmindre sekretariatet i den juridiske vurdering og forberedelse af sagen udtrykkeligt anmoder herom. Selv om sekretariatet derfor for at fremme sagsoplysningen i den indledende høring anmoder om en lang række specifikke oplysninger i sagerne, der erfaringsmæssigt har betydning for vurderingen, er der næsten i samtlige sager behov for indhentelse af yderligere oplysninger. At samtlige faser i sagsoplysningen i det hele foregår med den fornødne hurtighed, afhænger af, at sekretariatet har de nødvendige sagsbehandlingsressourcer til rådighed.*

*I perioder, hvor antallet af modtagne sager i Teleankenævnet varierer meget fra år til år, kan det være udfordrende at sikre5 at ressourcerne i sekretariatet følger med i samme takt. Sekretariatet er dog i løbende dialog med Teleindustrien i Danmark (TI) med henblik på at sikre, at sekretariatet altid har de nødvendige ressourcer til rådighed, så sagerne oplyses med den ønskede hurtighed.*

## 2.2 Beretning vedrørende udvalgte emner fra 2024

Teleankenævnet har i henhold til vedtægternes § 32 pligt til at identificere systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende, herunder af hensyn til forebyggelse at komme med anbefalinger til, hvordan sådanne problemer kan undgås eller løses.

De sager, der afgøres i Teleankenævnet, er typisk konkrete både for så vidt angår faktum i sagen og for så vidt angår nævnets efterfølgende begrundelse for den juridiske vurdering og afgørelse i sagen. Den ovenfor omtalte stigning i antallet af modtagne sager i 2024 peger ikke umiddelbart i retning af bestemte problemstillinger i forhold til tjenestetyper eller produkter.

Teleankenævnets sekretariat har i 2024 fra en udbyder modtaget ønske om kvalitative og systematiserede analyser af årsager til sager i Teleankenævnet, herunder årsager til udfaldet af afgørelserne i nævnet.

En dyberegående kvalitativ analyse af årsagerne til, at sager opstår, herunder at der opstår flere sager, og hvordan de falder ud, vil være omfattende og vil for at være dækkende skulle inddrage mange forskelligartede forhold, herunder spørgsmål om ændring i forretningsmodeller, markedsføring, den gældende lovgivning på området, bevismæssige forhold og dybere sociologiske årsager til behov for at klage og opnå genopretning for en oplevet krænkelse. En sådan analyse vil også skulle foretages igennem mange forskellige teoretiske prismer, bl.a. retsøkonomiske, spilteoretiske, sociologiske og juridiske.

Imidlertid kan der måske ud fra en mere induktiv eller erfaringsbaseret vurdering af parternes dialog i de sager, som nævnet har behandlet, peges på visse overordnede bagvedliggende forhold, der fremmer konflikt mellem parterne og muligvis mere systematisk fører til tvister.

### **Dialog mellem parterne - oplysning, kommunikation og proces:**

Unighed eller skuffelse opstår jævnligt som følge af oplysninger givet i markedsføring, på hjemmesider, i parternes dialog m.v. enten forud for indgåelse af en aftale eller under aftalens løbetid, herunder i forbindelse med håndtering af f.eks. betalinger, opsigelser eller indsigelser.

### **Informationsasymmetri - komplicerede produkter:**

Unighed eller skuffelse opstår ofte, fordi forbrugeren ikke kan gennemskue f.eks. bagvedliggende teknologi og/eller leveringsforhold. Typisk kan forbrugeren endvidere have vanskeligt ved at gennemskue sin egen retstilling.

De nævnte bagvedliggende forhold kan således føre til sager, hvor målet med tvisten kun i mindre omfang er at få medhold i sagen, men muligvis i højere grad er at få genoprettet en oplevet urimelighed og skabe en forebyggende synlighed om forholdet.

Nedenfor er derfor omtalt et udvalg af afgørelser<sup>4</sup> fra nævnets virksomhed i 2024, der er udvalgt ud fra ovennævnte systematik og tillige kan have generel interesse i forhold til forståelse af klagedrivere og forebyggelse af klagesager.

Teleankenævnet er blevet bekendt med, at der i branchen er udbydere, der i 2024 har indledt samarbejde med den såkaldte "Solsikkesnor" vedrørende synlighed om ikke-synlige handikap, så dedikeret personale i både forretning og telefonisk har god tid til at betjene f.eks. sårbare forbrugere. Det er nævnets vurdering, at tiltag af denne type vil kunne være forebyggende i forhold til eventuelle klagesager.

### 2.2.1. Dialog mellem parterne – oplysning, kommunikation og proces

#### *Ophør af aftale som følge af fortrydelse – uhensigtsmæssig og langvarigt klageforløb*

I en konkret sag,<sup>5</sup> der vedrørte køb af et mobilt bredbånd mobilabonnement, benyttede forbrugeren sig rettidigt af sin fortrydelsesret den 20. februar. Teleudbyderen annullerede aftalen og modtog den 26. februar den udleverede router retur.

Forbrugeren vedblev imidlertid at modtage opkrævninger for abonnementet, hvorfor vedkommende rettede telefonisk henvendelse til indklagede og den 13. marts og den 16. maj henvendte sig skriftligt til indklagede. Forbrugeren benyttede indklagedes kontaktformular, hvor navn, kundennummer og mobilnummer skulle oplyses. Den 20. maj svarede indklagede, at indklagede ikke kunne gøre noget, idet mellemværendet var overdraget til inkasso.

Forbrugeren rettede på ny skriftlig henvendelse samme dag pr. mail. Herefter svarede indklagede den 25. maj, at indklagede ikke kunne behandle klagers henvendelse, før forbrugeren fremsendte yderligere oplysninger om kundennummer, ordrenummer eller mobilnummer.

Den 29. maj indbragte forbrugeren sagen for Teleankenævnet.

Forbrugeren oplyste, at hun efterfølgende fik flere henvendelser fra inkasso, og at hun valgte at betale ca. 1.100 kr. for at undgå registrering i RKI.

Den 4. juni anmodede Teleankenævnet indklagede om en redegørelse for klagesagen.

Den 20. juni oplyste forbrugeren til Teleankenævnet, at hun igen havde fået en opkrævning fra indklagede.

---

<sup>4</sup> Det fremgår af vedtægternes § 35, at enhver ved henvendelse til ankenævnets sekretariat kan forlange at blive gjort bekendt med ankenævnets afgørelser. Ankenævnet kan i forbindelse med sagens afgørelse bestemme, at navnene på de erhvervsdrivende skal tilbageholdes, hvis særlige forhold taler herfor.

Teleankenævnet har imidlertid i hele 2024 fulgt nævnets hidtidige praksis, hvorefter det alene er principielle afgørelser, der er blevet offentliggjort på hjemmesiden. Når der i det følgende anføres, at en afgørelse ikke er offentliggjort, betyder det således, at sagen ikke er at finde på nævnets hjemmeside.

<sup>5</sup> 24-174

Indklagede oplyste i sagen, at indklagede grundet ekstraordinær travlhed og ferie først den 1. juli besvarede klagers indsigelse fra 20. maj, og at indklagede havde tilbudt at forlige sagen mod tilbagebetaling af det beløb, forbrugeren havde betalt til indklagede og til inkasso.

Forbrugeren afslog imidlertid indklagedes tilbud, idet forbrugeren desuden gjorde krav på kompensation i anledning af det langvarige klageforløb, idet forbrugeren fandt det hele meget utrygt og stressende. Dette afslog indklagede.

Sagen blev herefter behandlet i Teleankenævnet. Nævnet fandt, at da abonnementet på grund af en fejl hos indklagede ikke var blev annulleret uden omkostninger for forbrugeren, var indklagedes opkrævninger og efterfølgende inkassoskridt uberettigede, hvilket indklagede havde anerkendt.

Herefter tog nævnet stilling til forbrugers krav på kompensation.

Nævnet fandt, at der i forløbet havde været tale om fejl, som alene skyldtes indklagedes forhold. Nævnet fandt videre, at forløbet i forbindelse med indklagedes fejlopkævninger var uhensigtsmæssigt bl.a., fordi klageforløbet ikke var tillidsvækkende for forbrugeren. Nævnet lagde særligt vægt på, at indklagede afviste at behandle forbrugers henvendelse, efter at sagen var blevet overdraget til indklagedes inkassopartner, og at indklagede ikke fulgte op på sagen for at sikre, at der ikke fortsat skete uberettigede opkrævninger for abonnementet.

På den baggrund fandt nævnet, at indklagede skulle yde klager en skønsmæssig kompensation på 500 kr., så forbrugeren blev kompenseret for det uheldige forløb og de gener, det havde medført.

#### *Ophør af aftale som følge af fortrydelsesret – ophørsgrund – ikke mulighed for ”forbedret” oprindeligt tilbud (retention)*

Forbrugeren<sup>6</sup>, der havde oprettet en aftale hos indklagede, fortrød denne rettidigt den 15. maj 2023.

Den 17. maj 2023 svarede indklagede og bekræftede fortrydelsen, men forhørte sig samtidigt om, hvorfor forbrugeren ikke ønskede at forblive kunde hos indklagede. Den 19. maj 2023 rykkede indklagede klager for et svar. Samme dag svarede klager, at klager havde fundet et billigere abonnement hos en anden udbyder.

Herefter tilbød indklagede 4 dage efter forbrugeren en ny aftale til gunstig pris.

Samme dag accepterede forbrugeren tilbuddet og oplyste, at forbrugers abonnement hos en anden udbyder ophørte den 23. juni 2023. Indklagede svarede hertil, at indklagede ville sørge for at rette tilbuddet.

Den 2. juni 2023 kontaktede forbrugeren indklagede, idet forbrugeren ikke havde fået svar på henvendelser til indklagede om bl.a. levering af en router, ligesom prisen ikke var rigtig.

---

<sup>6</sup> 23-162

Den 6. juni 2023 kontaktede forbrugeren på ny indklagede, idet han ønskede at benytte sin fortrydelsesret.

Indklagede afviste dette med den begrundelse, at fortrydelsesretten var udløbet.

Sagen blev herefter indbragt for Teleankenævnet.

Efterfølgende oplyste indklagede, at forbrugersens meddelelse af den 6. juni 2023 om fortrydelse var fremsendt efter fortrydelsesfristens udløb, hvorfor aftalen med indklagede ikke kunne bringes til ophør.

Nævnet bemærkede, at forbrugeren havde fremlagt dokumentation for sin kontakt til indklagede den 15. maj 2023 vedrørende fortrydelse af aftalen, og at indklagede ved mail af 17. maj 2023 bekræftede modtagelse af klagers meddelelse herom. Derved ophørte den pågældende aftale om levering af internet hos indklagede.

Nævnet bemærkede herefter, at indklagede den 23. maj 2023 ved besvarelse af forbrugersens henvendelse i forbindelse med fortrydelsen af aftalen indgik den 12. maj 2023 fremsatte et nyt tilbud til forbrugeren, og at denne accepterede dette tilbud.

Spørgsmålet var herefter, om der den 23. maj 2023 blev indgået en ny aftale med forbrugeren, eller om der var tale om en genoprettelse af den aftale, der var bragt til ophør ved klagers benyttelse af sin fortrydelsesret den 17. maj 2023.

Indklagede gjorde gældende, at forbrugeren i den forbindelse aftalte med indklagede at fortsætte sit kundeforhold hos indklagede.

Imidlertid fandt nævnet, at der den 23. maj 2023 blev indgået en ny aftale mellem forbrugeren og indklagede, og lagde vægt på, at vilkårene for den nye aftale afveg fra vilkårene for den oprindelige aftale, idet bl.a. prisen var lavere.

Da den nye aftale blev indgået via internettet, var der tale om et fjernsalg, hvorfor aftalen var omfattet af reglerne om fortrydelsesret, jf. forbrugerftalelovens § 18, stk. 1, hvilket klager skulle have været oplyst om på samme måde som i forbindelse med den første aftaleindgåelse. Forbrugeren havde herefter ikke modtaget de korrekte oplysninger om adgangen til at benytte fortrydelsesretten, idet den erhvervsdrivende ikke i overensstemmelse med forbrugerftaleloven § 8 på en klar og forståelig måde havde givet oplysninger til forbrugeren om en række forhold, herunder hvorvidt der var fortrydelsesret, og i givet fald betingelser, tidsfrist og procedurer for at gøre fortrydelsesretten gældende.

Nævnet bemærkede, at tilsidesættelsen af oplysningspligten efter forbrugerftalelovens § 8, stk. 1 nr. 9, medfører, at fortrydelsesfristen først løber fra den dag, hvor forbrugeren har modtaget oplysningerne, jf. § 19. stk. 3. Som følge heraf var forbrugeren ved sin henvendelse til indklagede den 6. juni 2023 fortsat berettiget til at fortryde aftalen.

Klager fik på denne baggrund medhold i klagen og hæftede ikke for betaling for abonnementet.

### *Effektivering af opsigelse - Spørgsmål om identifikation af kunden – retsdokument som identifikation*

I en konkret sag<sup>7</sup> skulle forbrugeren i 2021 flytte på plejehjem. Derfor skulle tv- og bredbåndsabonnement hos teleudbyderen opsiges. Forbrugeren sendte en e-mail med overskriften "opsigelse" og opsagde abonnementerne. Værgen medsendte desuden dokumentation for værgemålet bl.a. i form af en retsudskrift vedrørende værgemålet.

Indklagede besvarede samme dag mailen og anmodede værgen om fremsendelse af et kontonummer for at kunne behandle anmodningen om opsigelsen af abonnementet. I mailen stod der:

*"...Hej Tak, fordi du tog dig tid til at skrive til os. Før jeg kan hjælpe dig, har jeg brug for at kende dit XX-kontonummer. Vi passer nemlig godt på dine oplysninger hos os. Og med dit kontonummer kan vi sikre, at en anden ikke giver sig ud for at være dig. Send os dit kontonummer. Jeg beder dig svare på min mail og skrive dit XX-kontonummer. Du finder dit 9-cifrede kontonummer i øverste højre hjørne på dine regninger fra os eller inde på din selvbetjening, Mit XX. Venlig hilsen XX"*

Indklagede modtog ikke svar fra værgen på ovenstående mail.

Indklagede har oplyst, at forbrugeren datter i 2022 på ny sendte en opsigelse med kontonummer, hvorefter abonnementerne blev opsagt.

Efter at forbrugeren afgang ved døden året efter, gjorde boet krav på, at indklagede skulle tilbagebetale abonnementsbetaling for perioden fra værgens opsigelse i 2021 og frem til opsigelsen i 2022.

Dette afviste indklagede, idet indklagede ikke modtog information om, hvilket kontonummer henvendelsen om opsigelsen af abonnementet drejede sig om, og da værgen heller ikke havde svaret tilbage på indklagedes anmodning om oplysninger om kontonummeret. Indklagede har oplyst, at indklagede ved at få oplysninger om kontonummeret sikrer, at det ikke er en anden, der giver sig ud for at være kunden.

Forbrugeren indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

Nævnet bemærkede bl.a. følgende:

Efter nævnets opfattelse er indklagede berettiget til f.eks. at spørge om kundenummer i situationer, hvor dette er relevant, f.eks. til brug for validering af kundens oplysninger ved mistanke om identitetsmisbrug eller i forbindelse med telefoniske bestillinger.

Nævnet bemærker, at klager sendte en utvetydig anmodning om opsigelse, og at opsigelsen var vedlagt et retsdokument i form af en værgemålsattest. Nævnet finder på den baggrund,

---

<sup>7</sup> 23-169

at indklagede burde have reageret på henvendelsen og have betragtet den som en anmodning om opsigelse af klagers abonnementer. Nævnet lægger i den forbindelse til grund, at det var muligt for indklagede at identificere forbrugeren på baggrund af værgens mail.

Som følge af, at indklagede dog umiddelbart i forlængelse heraf anmodede om oplysning af kontonummeret til brug for opsigelsen, og da der aldrig blev fremsendt en bekræftelse på opsigelsen, fandt nævnet ikke, at boet efter forbrugeren med rette kunne indrette sig på, at abonnementet var blevet opsagt med bindende virkning af værgen.

Der blev derfor ikke givet medhold.

#### *Effektivering af opsigelse - kommunikation med chatbot*

I en anden sag<sup>8</sup> havde forbrugeren et tv-abonnement og et internetabonnement hos to koncernforbundne teleudbydere A og B. Forbrugeren ønskede at opsiges begge abonnementer grundet prisstigninger og benytte den indbyggede chatbot funktion hos B, idet forbrugeren var af den opfattelse, at teleudbyderne var én og samme teleudbyder.

I forbindelse med dialogen med chatbotten blev forbrugeren udtrykkeligt spurgt, om han ønskede at opsiges både tv- og internetabonnementet, hvilket han svarede ja til. Efterfølgende modtog forbrugeren primo marts 2023 en ordrebekræftelse på opsigelse, hvorfor han var af den opfattelse, at begge abonnementer var opsagt. Klagers internetabonnement var imidlertid ikke opsagt. Den 24. april 2023 kontaktede forbrugeren derfor den indklagede teleudbyder B herom. Da A og B ifølge B var to særskilte selskaber, løb klagers opsigelsesvarsel på en måned fra den 24. april 2023. Dette var klager ikke tilfreds med. Klager ønskede, at opsigelsesperioden for både tv- og internetabonnement startede fra den 1. marts 2023. B afviste klagers krav.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet. Under henvisning til den fremlagte dokumentation, herunder de fremlagte regninger, bemærkede nævnet, at indklagede i en lang periode inden indklagede B's overgang til A og inden klagers opsigelse af sit abonnement hos indklagede fremtrådte som A eller en del af A.

Nævnet bemærkede, at indklagede ved at fremstå som A eller en del af A havde medvirket til at bringe klager i en vildfarelse om, at indklagede B og A var den samme udbyder. Nævnet bemærkede, at forbrugeren via chatbotten blev oplyst om, at både forbrugers tv-abonnement og internetabonnement ville blive opsagt, og at forbrugeren den 1. marts 2023 fik en ordrebekræftelse, hvoraf det ikke tydeligt fremgik, at det kun var klagers tv-abonnement, der var opsagt. Under disse omstændigheder var det nævnets opfattelse, at forbrugeren havde en berettiget forventning om, at han ved sin kontakt med A også havde opsagt internetabonnementet hos indklagede B.

Nævnet fandt, at indklagede B måtte bære risikoen for, at forbrugeren var blevet bragt i en vildfarelse om at indklagede B og A var den samme udbyder. Nævnet gav derfor klager medhold.

---

<sup>8</sup> 23-113 (Offentliggjort)

### *Effektivering af opsigelse – forbrugerens meddelelse om opsigelse er bindende*

Forbrugeren<sup>9</sup> havde et bredbåndsabonnement, som han den 13. maj 2023 opsagde via mail til indklagede. Forbrugeren modtog den 17. maj 2023 en mail fra indklagede, hvoraf det fremgik, at indklagede havde travlt, og at der derfor var længere behandlingstid på klagers henvendelse end normalt. Den 1. august 2023 blev forbrugeren opmærksom på, at indklagede havde trukket 996,75 kr. fra forbrugers Betalingsservicekonto.

Forbrugeren var herefter i både telefonisk og skriftlig kontakt med indklagede flere gange og meddelte, at opkrævningen vedrørte det abonnement, som var opsagt den 13. maj 2023.

Den 15. august 2023 modtog forbrugeren en bekræftelse fra indklagede på, at abonnementet var opsagt pr. 15. august 2023.

Forbrugeren sendte samme dag en mail til indklagede og gjorde opmærksom på, at abonnementet var opsagt den 13. maj 2023 og ikke som anført i ordrebekræftelsen den 15. august 2023. Klager var herefter igen i kontakt med indklagede flere gange, og den 3. november 2023 sendte forbrugeren en skriftlig henvendelse til indklagede med en klage over forløbet.

Indklagede kontaktede forbrugeren telefonisk i november 2023 for at gennemgå sagen. Parterne kunne dog ikke nå til enighed vedrørende opsigelsen samt forbrugers tilgodehavende.

Forbrugeren indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

Nævnet lagde efter det oplyste til grund, at forbrugeren ved sin henvendelse til indklagede den 13. maj 2023 ønskede at opsiges abonnementet, og at forbrugers henvendelse til indklagede måtte anses for at være en fyldestgørende og gyldig opsigelse af forbrugers bredbåndsabonnement. Nævnet bemærkede, at forbrugeren modtog følgende information fra indklagede via e-mail 2 dage efter afsendelse af opsigelsen: *"Vi har travlt i øjeblikket og der er derfor længere behandlingstid på din henvendelse end normalt. Du hører fra os snarest. Med venlig hilsen Kundeservice"*.

Nævnet fandt på baggrund af den e-mailkviktering, forbrugeren modtog, at opsigelsen utvivlsomt var kommet frem til indklagede.

Nævnet var opmærksom på, at forbrugeren ikke umiddelbart efter opsigelsen modtog en ordrebekræftelse fra indklagede på, at abonnementet var opsagt. Efter nævnets opfattelse havde dette dog ikke afgørende betydning, idet dette alene beroede på indklagedes forhold. Hertil kom den efterfølgende korrespondance omkring opsigelsen, hvorfor det ikke kunne bebrejdes forbrugeren, at vedkommende ikke fulgte op på den manglede bekræftelse. Derimod lagde nævnet vægt på, at forbrugeren reagerede straks på opkrævningen den 1. august 2023.

Nævnet fandt herefter at abonnementet var opsagt med virkning fra den 13. maj 2023 med et opsigelsesvarsel på én måned i overensstemmelse med indklagedes generelle vilkår.

---

<sup>9</sup> 23-329

*Individuel skriftlig og genbekræftet kommunikation med sælger ved aftalens indgåelse fik bindende virkning*

En forbruger indgik en aftale med indklagede om levering af en 1000/1000 Mbit internetforbindelse via coax samt 2 mobile bredbånd *Mobilt 5G Internet 1 TB*. Ifølge forbrugeren blev der i forbindelse med aftaleindgåelsen aftalt en fast pris på 249 kr. om måneden pr. abonnement for de mobile bredbånd samt en pris for bredbåndsabonnementet på 219 kr. om måneden i 6 måneder og herefter 249 kr. om måneden. Prisen for alle 3 abonnementer var ifølge klager afgørende for klagers accept af aftalen.

Efter modtagelse af ordrebekræftelserne sendte forbrugeren en mail til den sælger hos indklagede, som forbrugeren havde talt med, med nogle spørgsmål til prisen. Forbrugeren oplyste, at de angivne priser i ordrebekræftelsen ikke stemte overens med de priser, som indklagedes sælger havde oplyst til forbrugeren, herunder at prisen skulle være fast og ikke med en rabat, som ville bortfalde. Indklagedes sælger svarede, at prisen efter aftale med ham var fast, og at forbrugeren kunne referere til sælgerens mail som grundlag for den faste pris på 249 kr.

Forbrugeren var herefter i kontakt med indklagedes kundeservice og klageafdeling, som fastholdt, at prisen i ordrebekræftelsen var korrekt. Indklagede oplyste, at indklagedes sælger havde fejlinformeret forbrugeren. Forbrugeren fastholdt at have krav på at få abonnementerne til den oplyste pris og indgav klage til Teleankenævnet.

Nævnet fandt at indklagede var bundet af de oplysninger, som sælgeren havde givet forbrugeren i forhold til prisen. Nævnet lagde vægt på, at indklagedes sælger efterfølgende bekræftede priserne over for forbrugeren skriftligt.

*Effektivering af opsigelse - en forbrugers løbende indsigelser – retlig betydning af utvetydig og gentagen standpunktskommunikation*

I en konkret sag om, hvorvidt der var indgået en aftale med en bindingsperiode eller ikke, kom nævnet til at tage stilling til den situation, at parterne igennem længere tid åbenbart opfattede situationen helt forskelligt. Forbrugeren fastholdt i sin skriftlige kommunikation med indklagede vedholdende og igennem lang tid det standpunkt, at vedkommende ikke havde nogen aftale med teleudbyderen, hvorimod teleudbyderen fastholdt, at der var indgået en aftale og satte tiltag i værk for at opfylde aftalen og levere ydelsen ved bl.a. at sende en tekniker ud til indklagede.

Nævnet fandt efter en konkret vurdering af sagens omstændigheder og den fremlagte dokumentation, at forbrugeren var bundet af aftalen, der var indgået i november 2023 med levering fra maj 2024.

Nævnet fandt imidlertid, at det på tidspunktet for teknikerbesøget i maj 2024 måtte have stået indklagede klart, at forbrugeren ikke ønskede levering fra indklagede.

Forbrugeren havde under hele forløbet været vedholdende omkring, at han ikke mente at have indgået aftale med indklagede, og at han ikke havde noget med indklagede at gøre.

Nævnet fandt på denne baggrund ikke, at indklagede uden særskilt forudgående accept fra forbrugeren burde have gennemført teknikerbesøget, når forbrugeren bestred, at han havde indgået en aftale med indklagede, da dette påførte forbrugeren flere udgifter. Parternes oprindelige aftale inkluderede et gratis teknikerbesøg til installation. Da forbrugeren ikke ønskede dette og øvrigt fortsat bestred den indgåede aftale, fandt nævnet, at indklagede i det hele burde have betragtet forbrugeren vedholdende standpunktskommunikation som et ønske om opsigelse hurtigst muligt. Indklagede kunne derfor ikke opkræve for forgæves teknikerbesøg.

*Når forbrugerne udtrykker sig uhensigtsmæssigt med f.eks. upassende sprog – saglige grunde for opsigelse af kundeforholdet med forbrugeren*

Teleankenævnet har i flere sager beskæftiget sig med den situation, at en teleudbyder som følge af en forbrugers meget upassende sprog og tiltale enten ikke ønsker at indgå en aftale eller opsiger en eksisterende aftale. Uhensigtsmæssig tiltale kan ske både fysisk ved f.eks. fremmøde i butikker o.l. eller skriftligt.

Til illustration af, hvad der må anses for uhensigtsmæssig tiltale og sprogbrug fra tidligere sager, der har været til behandling i Teleankenævnet, er her indsat eksempler på sprogbrug, der har kunnet begrundet rimelig og saglig opsigelse eller afvisning af et kundeforhold:

*"Behold jeres lort din dumme kælling sæk i er fulde af løgn!!! Ønsker mine penge!!! Billig luder"*

*"Jeg bliver ved og ved og ved med at oprette mig du skal ik bestemme din billig luder"*

*"Hvorfor det så? Du tror du er så klog, dumme svin."*

*"Fuck dig idiot behold jeres lort I er det værste selskab der findes."*

*"Fuck dig idiot jeg har ikke kontaktet dig, dit tossede svin."*

*"Jeg hader jer så meget."*

*"Dit dumme svin."*

Fra nævnets virksomhed i 2024 kan nævnes følgende sager:

*Stort antal oprettede og annullerede aftaler – nedsættende tiltale*

En forbruger<sup>10</sup> anmodede i januar 2024 om blive oprettet som kunde. Ifølge indklagede havde indklagede oplevet, at den samme forbruger i løbet af et år 6 gange havde oprettet abonnementer til samme adresse, hvorefter forbrugeren havde annulleret ordrene igen.

Den 13. januar 2024 indgik forbrugeren igen aftale med indklagede om levering af en internetforbindelse. Herefter var forbrugeren 10 dage efter i kontakt med indklagede via chat.

---

<sup>10</sup> 24-30

Klager ønskede at annullere ordren. Indklagede oplyste, at klager bl.a. skrev følgende via indklagedes chat: *"Slet mig helt fra jeres system løgner"*. Ordren blev herefter annulleret. Forbrugeren henvendte sig herefter på ny via chat, idet forbrugeren igen ville oprettes som kunde. En medarbejder hos indklagede konfronterede forbrugeren med de mange gange, han havde henvendt sig via chatten, og oplyste, at indklagede ikke ønskede at oprette forbrugeren som kunde. Forbrugeren kaldte herefter medarbejderen idiot og racist. Indklagedes medarbejder valgte derfor at lukke chatten.

Efterfølgende forsøgte forbrugeren at starte en chat 5 gange. Klager skrev afslutningsvist følgende: *"Jeg driller jer også ligesom I gør"*. Senere modtog indklagede en ny bestilling fra forbrugeren via indklagedes hjemmeside.

Den 25. januar 2024 afviste indklagede efter telefonisk dialog med forbrugeren, at vedkommende kunne blive oprettet som kunde hos indklagede. Der var efterfølgende yderligere korrespondance mellem parterne, som imidlertid ikke kunne nå til enighed.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

For så vidt angår spørgsmålet om indklagedes afvisning af forbrugeren som kunde, bemærkede nævnet, at indklagede ikke ønskede at indgå et kundeforhold med klager, idet indklagede flere gange havde oplevet en adfærd fra forbrugeren, der ikke var acceptabel, og som skabte ubehag hos indklagedes medarbejdere.

Hertil bemærkede nævnet, at indklagedes beslutning om ikke at oprette forbrugeren som kunde ikke kunne anses som udtryk for diskrimination, men var sagligt begrundet. Sagen blev i øvrigt afvist fra behandling af andre grunde.

#### *Upassende sprog og et stort antal henvendelser*

I en anden sag<sup>11</sup>, hvor der var opstået en tvist mellem en teleudbyder og en forbruger, oplyste indklagede, at forbrugeren ifølge indklagedes interne log kontaktede indklagede i et større omfang med både tekniske og abonnementsrelaterede spørgsmål. Forbrugeren var både i kontakt med indklagede telefonisk, via mail og ved fremmøde i indklagedes butik.

Efter længere tids dialog mellem forbrugeren og indklagede meddelte indklagede, at indklagede så sig nødsaget til at opsig forbrugeren som kunde, hvorfor forbrugers abonnementer ville blive lukket. Indklagede henviste til forbrugers retorik og ubehagelige måde at tiltale indklagedes medarbejdere som årsag til opsigelsen.

Indklagede oplyste under sagens behandling i Teleankenævnet, at medarbejdere hos indklagede ad flere omgange havde haft ubehagelige samtaler og modtaget ubehagelige mails fra forbrugeren. Indklagede kunne ikke acceptere den måde, forbrugeren havde talt til medarbejderne på. Indklagede fandt, at det var umuligt at have en konstruktiv samtale med forbrugeren.

---

<sup>11</sup> 23-247

I forhold til opsigelse af kundeforholdet bemærkede nævnet, at indklagede ifølge det oplyste opsigede forbrugerens kundeforhold som følge af forbrugerens sprogbrug over for indklagedes medarbejdere.

Nævnet bemærkede, at indklagedes beslutning om at opsig kundeforholdet med forbrugeren ikke kunne anses som et udtryk for diskrimination, men var sagligt begrundet, ligesom opsigelsen var sket i overensstemmelse med indklagedes vilkår.

### 2.2.2 Informationsasymmetri - komplicerede produkter:

*Skuffelse som følge af utilsigtet stort forbrug som følge af uopmærksomhed på konsekvenserne ved "Automatisk optankning" på rejse uden for EU*

Forbrugeren<sup>12</sup> havde et mobilabonnement med "Automatisk Optankning". Forbrugeren tog sin mobiltelefon med sig på en uges ferie i Asien. Da forbrugeren ankom til sin destination, modtog forbrugeren en SMS-besked fra teleudbyderen med information om priser og takster for brug af mobiltelefonen på destinationen. Forbrugeren sendte herefter 37 SMS-beskeder og modtog 14 telefonopkald af en samlet varighed på 1 time og 18 minutter på det lokale netværk under opholdet. Som følge af aftalen om "Automatisk optankning" blev der gennemført optankninger på abonnementet under ferien, og forbrugeren kunne ved hjemkomsten konstatere, at indklagede havde faktureret i alt 9.659,15 kr. for forbrug i udlandet.

Forbrugeren reklamerede til indklagede over opkrævningen og gjorde gældende, at det opkrævede beløb var urimeligt, og at indklagede løbende burde have orienteret klager om forbruget eller spærret for forbrug, inden beløbet steg til cirka 10.000 kr. Indklagede fastholdt sin opkrævning. Forbrugeren indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

Nævnet fandt, at det var forbrugerens ansvar at læse den sms, som indklagede havde sendt umiddelbart efter klagers ankomst til rejsedestinationen, og de e-mails, som indklagede løbende, sendte som kvittering for "Automatisk optankning".

Nævnet noterede, at forbrugeren ikke havde forbrugskontrol i sit abonnement hos indklagede. Nævnet noterede videre, at indklagede ikke informerede sine kunder særskilt om saldokontrol/forbrugsmaksimum ved tilmelding af "Automatisk Optankning" på forbrugerens selvbetjeningsside hos indklagede.

Nævnet bemærkede, at indklagede udbød en service "Automatisk Optankning", hvor der var mulighed for løbende trækning fra forbrugerens konto for kundens forbrug, og at dette indebar en risiko for en utilsigtet stor regning i den situation, hvor forbrugeren ikke var opmærksom på sit forbrug og vilkårene herfor.

Det var herefter nævnets opfattelse, at indklagede ikke havde dokumenteret, at indklagede på tydelig vis havde gjort forbrugeren opmærksom på risikoen for et stort forbrug ved anvendelse af "Automatisk Optankning" og ved tilmelding til automatisk betaling. Nævnet fandt, at det under disse omstændigheder vil kunne være urimeligt at fastholde udgangspunktet,

---

<sup>12</sup> 23-157 (offentliggjort)

hvorefter forbrugeren som abonnent hæftede for alt foretaget forbrug, jf. aftalelovens § 36, jf. § 38c.

Det var dog også nævnets opfattelse, at forbrugeren i den konkrete sag selv burde have været opmærksom på, at opkaldsforbrug i udlandet, herunder uden for EU, kunne indebære store omkostninger. Nævnet bemærkede i den forbindelse, at forbrugeren havde haft mobilopkald på mere end 10 timers varighed på ferien. Nævnet fandt endvidere, at indklagede på relevant vis orienterede forbrugeren om priserne i den sms, som forbrugeren modtog ved ankomst. Forbrugeren fik derfor efter en konkret vurdering ikke medhold i sagen.

### *Manglende opmærksomhed på forbrugsunderretninger – En mindreårigs forbrug af mobildata på rejse uden for EU*

Forbrugeren<sup>13</sup> bestilte et mobilabonnement, som skulle benyttes af klagers mindreårige barnebarn. Under et ophold i Tyrkiet benyttede barnebarnet sin mobil til blandt andet mobildata. Indklagede sendte en sms til mobilnummeret med information om vilkår og priser for benyttelse af mobilnummeret i Tyrkiet. Indklagede sendte også information om, at der var registreret brug af mobildata i Tyrkiet, samt prisen herfor. Det fremgik af sms'en, at der var et loft på 450 kr. på forbrug af mobildata, men at loftet kunne udvides. I en periode på 12 dage blev grænsen for dataforbrug udvidet med yderligere 450 kr. 18 gange. I alt blev mobildatagrænsen udvidet til 8.550 kr. Forbrugeren afviste at betale for opkrævningen, da forbrugeren ved købet havde gjort opmærksom på at der var tale om et abonnement til et barn, og forbrugeren var blevet forsikret om, at der ikke kunne opstå utilsigtede regninger.

Nævnets flertal fandt det godtgjort, at forbrugeren på købstidspunktet blev vejledt om de økonomiske risici, der var forbundet med udleveringen af telefonen til et barn, og om mulighederne for at eliminere eller formindske denne risiko ved at oprette saldokontrol eller tilsvarende relevante beskyttelsesforanstaltninger, idet det af ordrebekræftelsen fremgik, at der blandt andet var blevet oprettet spærring for data via satellit samt spærring for udlandsopkald og mobilbetaling.

Spørgsmålet var herefter, om indklagede var forpligtet til at kontakte forbrugeren, da datagrænsen på 450 kr. blev overskredet, og da datagrænsen gentagne gange blev forhøjet.

Indklagede oplyste, at indklagede sendte en SMS til mobilnummeret, der informerede om vilkår og priser for benyttelse af mobilnummeret i Tyrkiet. Der blev også sendt en SMS, der specifikt informerede om brug af mobildata i Tyrkiet. Forbrugsgrænsen blev herefter udvidet 18 gange.

Nævnets flertal bemærkede dog, at det må anses som uhensigtsmæssigt, at sådanne varslingsbeskeder (og andre vigtige meddelelser i abonnementsforholdet) alene sendes til det pågældende mobilnummer, som i dette tilfælde blev benyttet af en mindreårig. Dette kunne dog ikke føre til, at indklagede var uberettiget til at kræve betaling for forbruget.

---

<sup>13</sup> 23-343 (offentliggjort)

Nævnets flertal fandt derfor, at forbrugeren hæftede for forbruget og at det opkrævede beløb ikke kunne anses for urimeligt henset til, at der var tale om dataforbrug uden for EU. Flertallet lagde særligt vægt på, at forbrugeren selv havde ansvar for at tilpasse abonnementet, så til forbrugers behov, herunder således, at risikoen for udgifter ved brug af telefonen i udlandet blev begrænset eller elimineret.

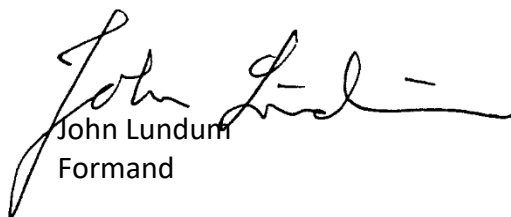
Nævnets mindretal fandt ikke, at indklagede havde godtgjort at have vejledt tilstrækkeligt om de økonomiske risici, der var forbundet med udleveringen af telefonen til et barn, og om mulighederne for at eliminere eller formindske denne risiko ved at oprette saldokontrol eller tilsvarende beskyttelsesforanstaltninger.

Mindretallet lagde særligt vægt på, at det efter det oplyste var kendeligt for indklagede i købsituationen, at abonnementet skulle bruges af et mindreårigt barn.

Mindretallet fandt derfor, at det var indklagedes risiko at sikre sig, at ejer/betaler på en tilstrækkelig relevant måde bliver orienteret om, at den inkluderede data var opbrugt. Endvidere var det ikke hensigtsmæssigt, at de tilsendte sms beskeder med mulighed for at øge datagrænsen blev sendt til det mobilnummer, som indklagede vidste eller burde vide blev benyttet af en mindreårig.

På denne baggrund fandt mindretallet, at klager ikke hæfter for det påklagede forbrug.

Den 1. juli 2025

  
John Lundum  
Formand

### 3. Årsrapport og oplysningskrav, jf. vedtægternes § 32

1) Antallet af modtagne klager og typen af tvister, klagerne har vedrørt:

Se fig. 4.1 samt 6.1-6.10.

2) Den procentvise andel af sager, der er indstillet, inden der er nået et resultat:

Se fig. 5.2.

3) Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid:

Se pkt. 4.4 og 4.5.

4) Systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende:

Se afsnit:

2.2 om blandt andet manglende effektivering af opsigelse

5) Antal afviste klager, herunder den procentvise andel af afviste klager i forhold til hver af de afvisningsmuligheder, som tvistløsningsorganet har fået godkendt:

Se fig. 5.3.

6) Andelen af sager, hvor klageren har fået medhold:

Se fig. 5.1.

7) I hvilket omfang afgørelser efterleves, hvis dette vides:

Alle afgørelser fra Teleankenævnet i 2024 er efterlevet af teleselskabet. Efterlevelsescprocenten er derfor 100 %.

8) Oplysning om eventuel deltagelse i netværk, som samarbejder om grænseoverskridende tvister, og en vurdering af effektiviteten af dette:

Teleankenævnet er tilsluttet TELECOM-NET, et fagligt netværk mellem ADR-instanser i EU på teleområdet. Der har i 2024 ikke været afholdt møder.

#### 3.1 Telefoniske henvendelser, jf. vedtægternes § 9

I 2024 har sekretariatet besvaret 626 telefoniske henvendelser.<sup>14</sup>

#### 3.2 Høringer

Sekretariatet har behandlet 10 høringshenvendelse fra offentlige myndigheder i 2024.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> 296 i 2023

<sup>15</sup> 9 i 2023

## 4. Teleankenævnet i tal 2024

### 4.1 Samlet antal modtagne og behandlede sager, jf. § 32, stk. 1, nr. 1

|                             | 2024       | 2023       |
|-----------------------------|------------|------------|
| Indkomne klager             | 438        | 296        |
| Overført fra tidligere år   | 116        | 59         |
| <b>I alt til behandling</b> | <b>554</b> | <b>355</b> |

#### *Afsluttede klager*

|                                           |            |            |
|-------------------------------------------|------------|------------|
| Afsluttet i sekretariatet (ekskl. forlig) | 170        | 153        |
| Forlig/sekretariatet                      | 72         | 25         |
| Afvist af formanden*                      | 3          | 3          |
| Afgjort i ankenævnet                      | 122        | 56         |
| Afvist af ankenævnet                      | 5          | 2          |
| <b>Sager overført til nyt år</b>          | <b>182</b> | <b>116</b> |

*\*Alle de sager, som formanden har afvist, er klager modtaget fra erhvervsdrivende.*

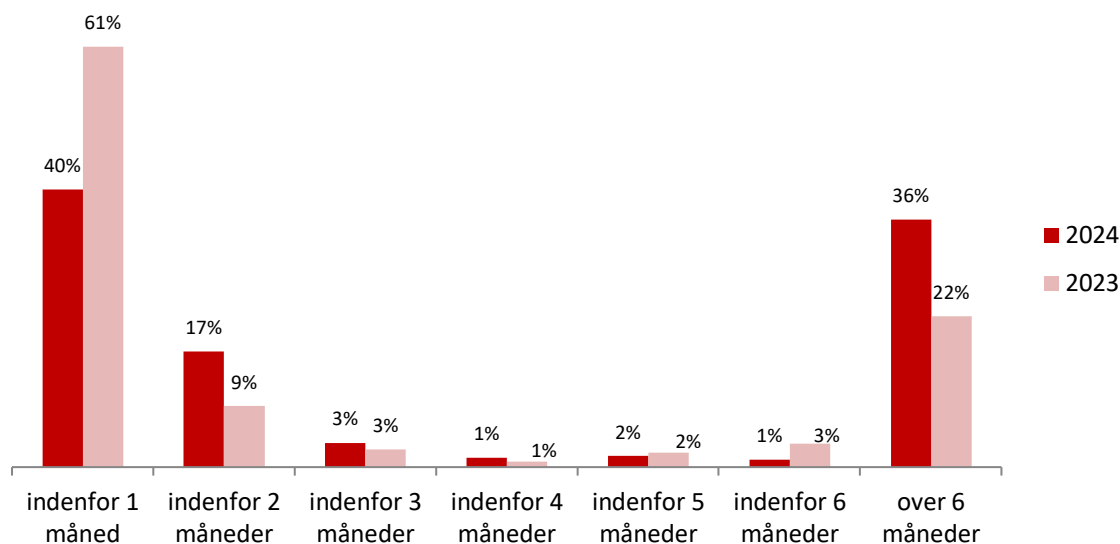
### 4.2 Overholdelse af 90 dages-fristen, jf. vedtægternes § 20, stk. 1 (forbrugerklagelovens § 18)

Fra sagen er fuldt oplyst, og fristen for at træffe afgørelse (90 dage) løber, er der i 2024 i gennemsnit for samtlige sager gået 21 dage, inden der er truffet en afgørelse i nævnet.

### 4.3 Overholdelse af fristen for afvisning af klager inden 3 uger, jf. vedtægternes § 6, stk. 2 (forbrugerklagelovens § 17)

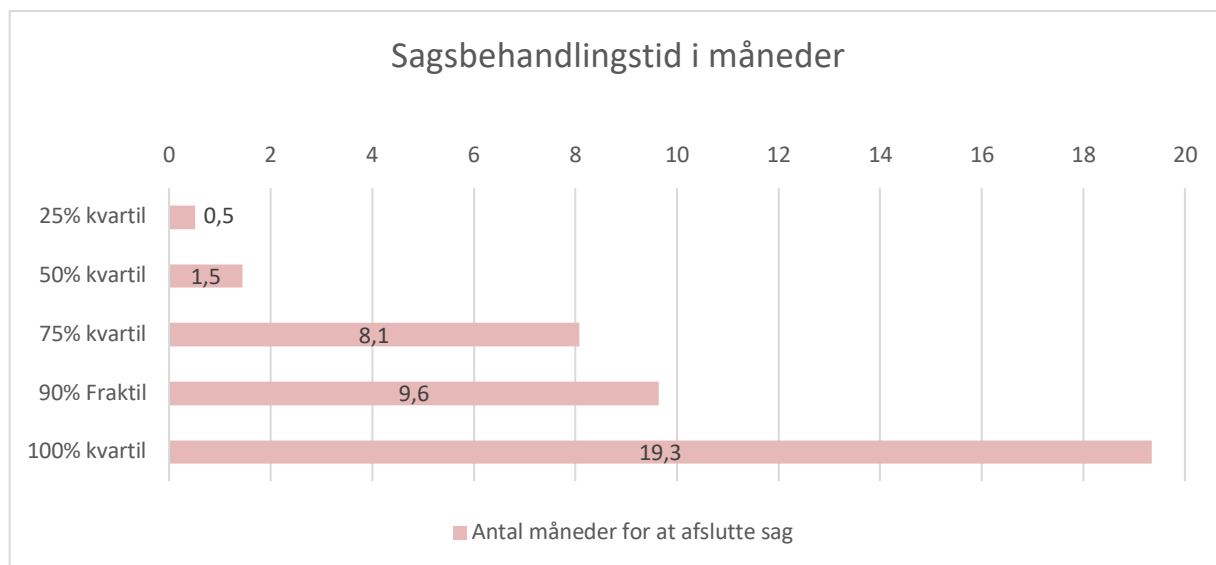
Samtlige klager, der er afvist fra behandling som værende åbenbart uden for nævnets kompetence, er afvist inden 3 uger fra modtagelsen. Der har i 2024 ikke været klager, der er blevet afvist under henvisning til vedtægternes § 6, stk. 2.

#### 4.4 Brutto-sagsbehandlingstider i 2024, jf. § 32, stk. 1, nr. 3



Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle afsluttede sager er 118 dage (ca. 4 måneder). I 2023 var sagsbehandlingstiden 75 dage.

#### 4.5 Brutto-sagsbehandlingstid i måneder i 2024, jf. § 32, stk. 1, nr. 3



## 5. Afsluttede sager

### 5.1 Afsluttede sager fordelt på afgørelsestype, jf. § 32, stk. 1, nr. 6<sup>16</sup>

|                                                                            | 2024 | Procent | 2023 | Procent |
|----------------------------------------------------------------------------|------|---------|------|---------|
| På nævnsmøde - klager ikke medhold <sup>17</sup>                           | 94   | 25,3    | 45   | 18,6    |
| Forlig - sekretariatet (§ 14, stk. 4 og 5) <sup>18</sup>                   | 72   | 19,4    | 25   | 10,5    |
| Afvist af formanden - erhverv (§ 7, stk. 1) <sup>19</sup>                  | 3    | 0,8     | 3    | 1,3     |
| Afvist af nævnet <sup>17</sup>                                             | 6    | 1,6     | 2    | 0,8     |
| På nævnsmøde - klager medhold <sup>17</sup>                                | 11   | 3,0     | 5    | 2,1     |
| På nævnsmøde - klager delvist medhold <sup>17</sup>                        | 14   | 3,8     | 4    | 1,7     |
| På nævnsmøde - Hjemvist til teleselskabet <sup>17</sup>                    | 0    | 0,0     | 1    | 0,2     |
| Forlig - nævnet (ikke yderligere medhold) <sup>20</sup>                    | 2    | 0,5     | 2    | 0,8     |
| Hjemvist til teleselskabets behandling (§ 13, stk. 1, nr. 1) <sup>21</sup> | 48   | 12,9    | 48   | 20,1    |
| Afvist af sekretariatet (§ 13, stk. 1) <sup>22</sup>                       | 41   | 11,0    | 34   | 14,2    |
| Behandlet i sekretariatet - vejledning (§ 9) <sup>23</sup>                 | 47   | 12,6    | 48   | 20,1    |
| Klage trukket tilbage (§ 14, stk. 5) <sup>24</sup>                         | 24   | 6,5     | 17   | 7,1     |

<sup>16</sup> En væsentlig del af sekretariatets opgave i forbindelse med behandling af sagerne, er at søge sagerne forligt mellem parterne, jf. vedtægternes § 14, stk. 4. Teleankenævnet kan imidlertid ikke tilbyde parterne mediation.

I en mindre gruppe sager (0,5 pct.) er sekretariatet dog gået meget langt i at facilitere en forhandlet løsning mellem parterne, f.eks. hvis parterne har været meget tæt på at finde en løsning på tvisten, inden sagen er kommet ind i Teleankenævnet, eller hvis en løsning på tvisten bedre kan findes ved uformelle drøftelser med repræsentanter for parterne. Denne proces adskiller sig fra almindelige forligsløsninger ved, at parterne indledningsvis står meget stejlt på egne synspunkter og derfor som udgangspunkt afviser en forligsmæssig løsning i den almindelige indledende forligsproces. Det er ikke altid sekretariatets bestræbelser lykkes, men der arbejdes med, at ingen af parterne har interesse i at være i konflikt, f.eks. fordi man befinder sig i et løbende aftaleforhold og derfor er låst. Følgende antal afsluttede sager er i 2024 omfattet af ovennævnte: 1 forlig ved sekretariatet, 1 afgjort af nævnet.

<sup>17</sup> Omfatter sager, der forelægges for og afgøres i ankenævnet.

<sup>18</sup> Omfatter sager, hvor udbyder og klager med sekretariatet mellemkomst bliver enige om en løsning af sagen.

<sup>19</sup> Omfatter sager, ankenævnet ikke har kunnet behandle, f.eks. fordi en sag vurderes som værende bevisuegnet, eller sager, der falder uden for ankenævnets kompetence, og hvor der ikke er en anden klageinstans, som kan behandle sagen.

<sup>20</sup> Omhandler sager, hvor klager, før sagen er indbragt for Teleankenævnet, er blevet tilbudt et forlig, som klager har afslået, hvorfor forligstilbuddet er bortfaldet, men hvor nævnet efterfølgende "ophøjer" forligstilbuddet til afgørelse. Omhandler også sager, hvor klager afslår forligstilbud fremsat under sagens behandling i Teleankenævnet, men hvor forligstilbuddet efterfølgende "ophøjes" til afgørelse i nævnet.

<sup>21</sup> 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.

<sup>22</sup> Omfatter sager, der afvises, fordi klager ikke har opfyldt de formelle krav til en klage (udfyldt klageskema, indbetalt gebyr), og klager, der utvivlsomt falder uden for ankenævnets kompetence, og hvor der ikke er en anden klageinstans, som kan behandle klagen. Dette kunne f.eks. være en klage over DR Licens.

<sup>23</sup> Skriftlige henvendelser vedrørende en konkret teleudbyder, der afsluttes med en besvarelse fra sekretariatet, f.eks. med en klagevejledning eller en oplysning om gældende regler og praksis.

<sup>24</sup> Omfatter sager, hvor klager selv trækker en formelt indsendt klage tilbage inden ankenævnsbehandling.

|                                                                    |            |              |            |              |
|--------------------------------------------------------------------|------------|--------------|------------|--------------|
| Løst ml. parterne efter aftale med TA (§ 14, stk. 5) <sup>16</sup> | 7          | 1,9          | 0          | 0,0          |
| Oversendt til anden klageinstans (§ 5, stk. 2) <sup>25</sup>       | 3          | 0,8          | 6          | 2,5          |
| <b>I alt</b>                                                       | <b>372</b> | <b>100,0</b> | <b>239</b> | <b>100,0</b> |

## 5.2 Procentvis andel af sager, der afsluttes inden forelæggelse for nævnet

|                                                                          | 2024       | Procent    | 2023       | Procent    |
|--------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| Afvist af formanden - erhverv (§ 7, stk. 1)                              | 3          | 0,8        | 3          | 1,3        |
| Forlig - sekretariatet (§ 14, stk. 4 og 5)                               | 72         | 19,4       | 25         | 10,5       |
| Hjemvist til teleselskabets behandling (§ 13, stk. 1, nr. 1)             | 48         | 12,9       | 48         | 20,1       |
| Afvist af sekretariatet (§ 13, stk. 1)                                   | 41         | 11,0       | 34         | 14,2       |
| Oversendt til anden klageinstans (§ 5, stk. 2)                           | 3          | 0,8        | 6          | 2,5        |
| Klage trukket tilbage (§ 14, stk. 5)                                     | 24         | 6,5        | 17         | 7,1        |
| Løst ml. parterne efter aftale med TA (§ 14, stk. 5)                     | 7          | 1,9        | 0          | 0,0        |
| Behandlet i sekretariatet - vejledning (§ 9)                             | 47         | 12,6       | 48         | 20,1       |
| <i>Sendt klagevejledning/svar til klager</i>                             | 11         | 3,0        | 15         | 6,3        |
| <i>Besvaret af jurist</i>                                                | 37         | 9,9        | 29         | 12,1       |
| <i>Løst ml. parterne efter aftale med TA, se note 16</i>                 | 0          | 0,0        | 1          | 0,4        |
| <b>Indstillet inden forelæggelse for nævnet, jf. § 32, stk. 1, nr. 2</b> | <b>245</b> | <b>66%</b> | <b>181</b> | <b>76%</b> |

## 5.3 Afviste klager, jf. § 32, stk. 1, nr. 5

Der er i alt afvist 12 sager i 2024 fordelt på følgende afvisningsgrunde:

| Afviste klager                              | 2024      | Procent     | 2023      | Procent     |
|---------------------------------------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
| Afvist af nævnet                            | 6         | 50,0        | 2         | 18,2        |
| Oversendt til anden klageinstans            | 3         | 3,0         | 6         | 6,4         |
| Afvist af formanden - erhverv (§ 7, stk. 1) | 3         | 25,0        | 3         | 27,3        |
| <b>I alt</b>                                | <b>12</b> | <b>78,0</b> | <b>11</b> | <b>51,9</b> |

<sup>25</sup> Omfatter sager, hvor Teleankenævnet oversender klagen til et andet klageorgan, der har kompetencen til at behandle klagen, f.eks. Center for Klageløsning eller Forsikringsankenævnet.

## 6. Afsluttede nævnssager, jf. fig. 5.1. fordelt på tjenestetype og klagetema

Teleankenævnet behandler klager over teletjenester. Teletjenester kan opdeles i fastnet, mobil, internet, IP-telefoni, Fibernet, TV og produkter, der indeholder flere tjenester (f.eks. både internet, telefoni og tv)<sup>26</sup>, jf. fig. 6.1.

I fig. 6.2.-6.10. specificeres afgørelserne mere detaljeret på klagetemaer. Klagetemaerne varierer noget, efter hvilken tjenestetype der klages over.

### 6.1 Fordeling på tjenestetyper, jf. § 32, stk. 1, nr. 1

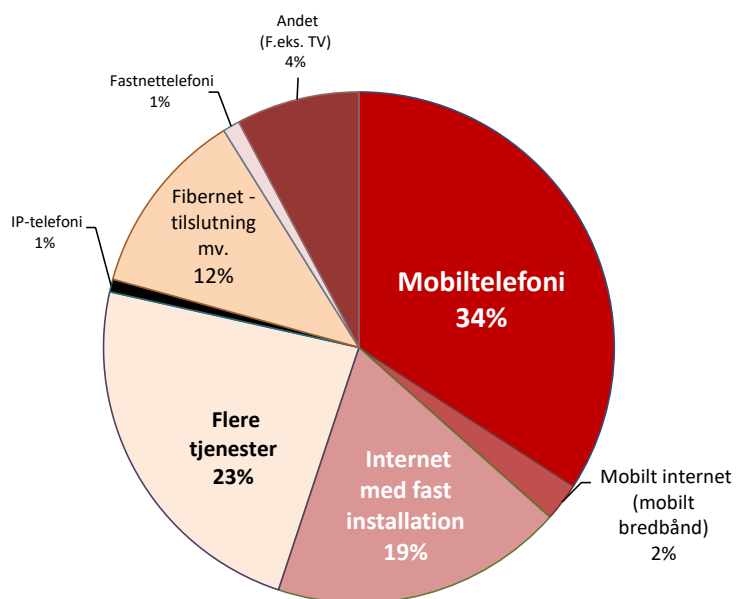
|                                                 | 2024       | 2023       |
|-------------------------------------------------|------------|------------|
| Mobiltelefoni                                   | 127        | 114        |
| Mobilt internet (mobilt bredbånd) <sup>27</sup> | 9          |            |
| Internet med fast installation                  | 69         | 40         |
| Flere tjenester                                 | 87         | 23         |
| IP-telefoni                                     | 3          | 0          |
| Fibernet - tilslutning mv.                      | 44         | 33         |
| Fastnettelefoni                                 | 4          | 3          |
| Andet (F.eks. TV) <sup>28</sup>                 | 19         | 26         |
| <b>Antal sager</b>                              | <b>362</b> | <b>239</b> |

<sup>26</sup> De anvendte tjenestekategorier har været i brug igennem mange år. F.eks. omfatter kategorien "fastnet" traditionelt forbindelser på kobber. Kategoriseringen afspejler desuden i høj grad det, som klagerne selv oplyser, f.eks. "Internet". TA har i løbet af 2023 været i dialog med TI og SFDI med henblik på at opdatere kategorierne til mere tidssvarende og konsekvente betegnelser. Se omtale s. 2.

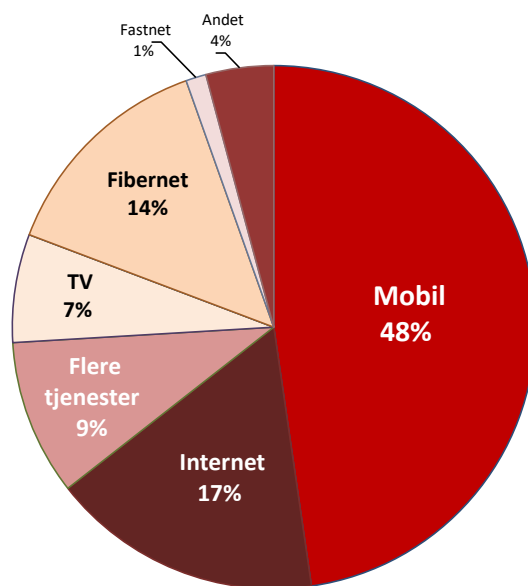
<sup>27</sup> I 2023 var sager vedr. mobilt internet (mobilt bredbånd) indeholdt i mobiltelefoni-sagerne.

<sup>28</sup> Sager, hvor den specifikke tjeneste enten ikke er oplyst eller falder helt udenfor Teleankenævnets kompetence.

**2024**



**2023**



## 6.2 Fordeling på klagetema blandt samtlige afsluttede sager, jf. § 32, stk. 1, nr. 1<sup>29</sup>

|                                                     | 2024        |
|-----------------------------------------------------|-------------|
| Mangler ved det leverede                            | 15,3%       |
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Andet     | 10,2%       |
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Pris      | 10,0%       |
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Varsling  | 9,2%        |
| Manglende effektivering af opsigelse                | 7,7%        |
| Uanmodet levering af tjenesteydelse                 | 6,6%        |
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Opsigelse | 5,4%        |
| Forsinket/manglende levering af tjeneste            | 4,9%        |
| Fortrydelsesret                                     | 4,6%        |
| Portering mellem selskaber                          | 3,3%        |
| Rykkergebyrer/inkasso/renter                        | 2,8%        |
| Regningsklage: Bestrider forbrug har fundet sted    | 2,0%        |
| Roaming udenfor EU                                  | 2,0%        |
| Installation: Reparation                            | 2,0%        |
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Kvalitet  | 1,8%        |
| Identitetstyveri/tredjemands misbrug                | 1,3%        |
| Køb af andre produkter/udstyr/tillægstjenester      | 1,3%        |
| Andre gebyrer                                       | 1,3%        |
| Tekniker                                            | 1,0%        |
| Regningsklage: Bestrider omfanget af forbruget      | 1,0%        |
| Mobildataforbrug                                    | 1,0%        |
| Installation: Etablering                            | 0,8%        |
| Sen fakturering (late billing)                      | 0,5%        |
| Skift af bredbåndsudbyder                           | 0,5%        |
| Roaming i EU                                        | 0,3%        |
| Installation: Forsinkelse                           | 0,3%        |
| Overdragelse af abonnement til anden bruger         | 0,3%        |
| Andet (udenfor kategori)                            | 2,6%        |
| <b>Total</b>                                        | <b>100%</b> |

## 6.3 Mobiltelefoni-sager fordelt på klagetema, jf. § 32, stk. 1, nr. 1

|                                                     | 2024  |
|-----------------------------------------------------|-------|
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Andet     | 11,9% |
| Portering mellem selskaber                          | 8,9%  |
| Uanmodet levering af tjenesteydelse                 | 8,1%  |
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Opsigelse | 8,1%  |

<sup>29</sup> Pr. 1. januar 2025 tog Teleankenævnet nye temaer i brug for at gøre statistikken mere informativ. Der er derfor ikke medtaget sammenligningstal fra 2023 i denne statistik. Fordelingen af sager fordelt på de tidligere klagetemaer fremgår af årsberetningen fra 2023 og tidligere, der findes på Teleankenævnets hjemmeside, [www.teleanke.dk](http://www.teleanke.dk)

|                                                    |             |
|----------------------------------------------------|-------------|
| Mangler ved det leverede                           | 7,4%        |
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Pris     | 7,4%        |
| Roaming udenfor EU                                 | 5,9%        |
| Regningsklage: Bestrider forbrug har fundet sted   | 5,2%        |
| Rykkergebyrer/inkasso/renter                       | 4,4%        |
| Manglende effektuering af opsigelse                | 4,4%        |
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Varsling | 4,4%        |
| Regningsklage: Bestrider omfanget af forbruget     | 3,0%        |
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Kvalitet | 3,0%        |
| Mobildataforbrug                                   | 3,0%        |
| Fortrydelsesret                                    | 3,0%        |
| Identitetstyveri/tredjemands misbrug               | 3,0%        |
| Køb af andre produkter/udstyr/tillægstjenester     | 2,2%        |
| Forsinket/manglende levering af tjeneste           | 1,5%        |
| Andre gebyrer                                      | 0,7%        |
| Roaming i EU                                       | 0,7%        |
| Sen fakturering (late billing)                     | 0,7%        |
| Andet (udenfor kategori)                           | 3,0%        |
| <b>Total</b>                                       | <b>100%</b> |

#### 6.4 Mobilt internet-sager (mobilt bredbånd) fordelt på klage-tema, jf. § 32, stk. 1, nr. 1

|                                                     | 2024        |
|-----------------------------------------------------|-------------|
| Mangler ved det leverede                            | 22,2%       |
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Opsigelse | 22,2%       |
| Uanmodet levering af tjenesteydelse                 | 11,1%       |
| Manglende effektuering af opsigelse                 | 11,1%       |
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Pris      | 11,1%       |
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Varsling  | 11,1%       |
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Andet     | 11,1%       |
| <b>Total</b>                                        | <b>100%</b> |

#### 6.5 Internet-sager (fast installation) fordelt på klagetema, jf. § 32, stk. 1, nr. 1

|                                                    | 2024  |
|----------------------------------------------------|-------|
| Mangler ved det leverede                           | 29,9% |
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Varsling | 10,4% |
| Fortrydelsesret                                    | 9,1%  |
| Manglende effektuering af opsigelse                | 9,1%  |
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Pris     | 9,1%  |
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Andet    | 9,1%  |
| Rykkergebyrer/inkasso/renter                       | 3,9%  |

|                                                     |             |
|-----------------------------------------------------|-------------|
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Opsigelse | 3,9%        |
| Installation: Reparation                            | 3,9%        |
| Forsinket/manglende levering af tjeneste            | 2,6%        |
| Køb af andre produkter/udstyr/tillægstjenester      | 1,3%        |
| Installation: Etablering                            | 1,3%        |
| Uanmodet levering af tjenesteydelse                 | 1,3%        |
| Andet (udenfor kategori)                            | 5,2%        |
| <b>Total</b>                                        | <b>100%</b> |

## 6.6 Sager vedr. flere tjenester fordelt på klagetema, jf. § 32, stk. 1, nr. 1

|                                                     | 2024        |
|-----------------------------------------------------|-------------|
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Pris      | 16,0%       |
| Mangler ved det leverede                            | 13,8%       |
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Varsling  | 10,6%       |
| Manglende effektivering af opsigelse                | 9,6%        |
| Uanmodet levering af tjenesteydelse                 | 9,6%        |
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Andet     | 7,4%        |
| Forsinket/manglende levering af tjeneste            | 7,4%        |
| Fortrydelsesret                                     | 6,4%        |
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Opsigelse | 3,2%        |
| Rykkergebyrer/inkasso/renter                        | 2,1%        |
| Installation: Reparation                            | 2,1%        |
| Skift af bredbåndsudbyder                           | 2,1%        |
| Installation: Forsinkelse                           | 1,1%        |
| Sen fakturering (late billing)                      | 1,1%        |
| Andre gebyrer                                       | 1,1%        |
| Køb af andre produkter/udstyr/tillægstjenester      | 1,1%        |
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Kvalitet  | 1,1%        |
| Identitetstyveri/tredjemands misbrug                | 1,1%        |
| Overdragelse af abonnement til anden bruger         | 1,1%        |
| Portering mellem selskaber                          | 1,1%        |
| Tekniker                                            | 1,1%        |
| <b>Total</b>                                        | <b>100%</b> |

## 6.7 Andre sager (f.eks. TV) fordelt på klagetema, jf. § 32, stk. 1, nr. 1

|                                                 | 2024  |
|-------------------------------------------------|-------|
| Mangler ved det leverede                        | 15,0% |
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Andet | 15,0% |
| Manglende effektivering af opsigelse            | 15,0% |
| Uanmodet levering af tjenesteydelse             | 10,0% |

|                                                    |             |
|----------------------------------------------------|-------------|
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Varsling | 10,0%       |
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Pris     | 5,0%        |
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Kvalitet | 5,0%        |
| Installation: Reparation                           | 5,0%        |
| Andre gebyrer                                      | 5,0%        |
| Forsinket/manglende levering af tjeneste           | 5,0%        |
| Andet (udenfor kategori)                           | 10,0%       |
| <b>Total</b>                                       | <b>100%</b> |

## 6.8 IP-telefoni-sager fordelt på klagetema, jf. § 32, stk. 1, nr. 1

|                                                    | 2024        |
|----------------------------------------------------|-------------|
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Varsling | 66,7%       |
| Mangler ved det leverede                           | 33,3%       |
| <b>Total</b>                                       | <b>100%</b> |

## 6.9 Fibernet-sager (tilslutning mv.) fordelt på klagetema, jf. § 32, stk. 1, nr. 1

|                                                     | 2024        |
|-----------------------------------------------------|-------------|
| Mangler ved det leverede                            | 17,8%       |
| Forsinket/manglende levering af tjeneste            | 15,6%       |
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Varsling  | 13,3%       |
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Andet     | 8,9%        |
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Pris      | 8,9%        |
| Manglende effektuering af opsigelse                 | 6,7%        |
| Tekniker                                            | 6,7%        |
| Installation: Etablering                            | 4,4%        |
| Installation: Reparation                            | 4,4%        |
| Uanmodet levering af tjenesteydelse                 | 4,4%        |
| Andre gebyrer                                       | 2,2%        |
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Kvalitet  | 2,2%        |
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Opsigelse | 2,2%        |
| Fortrydelsesret                                     | 2,2%        |
| <b>Total</b>                                        | <b>100%</b> |

## 6.10 Fastnet-sager fordelt på klagetema, jf. § 32, stk. 1, nr. 1

|                                                     | <b>2024</b> |
|-----------------------------------------------------|-------------|
| Manglende effektuering af opsigelse                 | 20,0%       |
| Andre gebyrer                                       | 20,0%       |
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Pris      | 20,0%       |
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår: Opsigelse | 20,0%       |
| Regningsklage: Bestrider forbrug har fundet sted    | 20,0%       |
| <b>Total</b>                                        | <b>100%</b> |

## 7. Afsluttede sager fordelt på teleudbydere

Teleselskabernes markedsandele nedenfor er hentet fra Digitaliseringsstyrelsens "Telestatistik – 1. halvår 2024", som er den senest offentliggjorte statistik fra Digitaliseringsstyrelsen<sup>30</sup>.

Der er ikke anført markedsandele for teleselskaber, hvis disse ikke fremgår af Styrelsen for Dataforsyning og Infrastrukturs statistikker. Disse er derfor udskilt under "øvrige".

### 7.1 Teleudbydernes andel i sager vedr. mobil<sup>31</sup>

|                                  |             |       | Antal sager      | %            | Selskabernes markedsandel |
|----------------------------------|-------------|-------|------------------|--------------|---------------------------|
| Hovedselskab m/evt. under-brands | Antal sager | %     | pr. hovedselskab |              |                           |
| <b>3-koncernen</b>               |             |       | <b>18,5</b>      | <b>14,6%</b> | <b>18,4%</b>              |
| 3                                | 14          | 10,6% |                  |              |                           |
| Oister                           | 5           | 3,9%  |                  |              |                           |
| <b>Nuuday-koncernen</b>          |             |       | <b>51</b>        | <b>39,8%</b> | <b>37%</b>                |
| Eesy                             | 2           | 1,6%  |                  |              |                           |
| Relatel                          | 5           | 3,9%  |                  |              |                           |
| Telmore                          | 8           | 5,9%  |                  |              |                           |
| YouSee                           | 36          | 28,3% |                  |              |                           |
| <b>Telenor-koncernen</b>         |             |       | <b>23</b>        | <b>18,1%</b> | <b>18,8%</b>              |
| CBB                              | 12          | 9,4%  |                  |              |                           |
| Telenor                          | 11          | 8,7%  |                  |              |                           |
| <b>Norlys-koncernen</b>          |             |       | <b>28</b>        | <b>22,0%</b> | <b>14,5%</b>              |
| Telia A/S                        | 20          | 15,7% |                  |              |                           |
| Call me                          | 8           | 6,3%  |                  |              |                           |
| <b>Øvrige</b>                    |             |       |                  |              |                           |
| Lebara                           |             |       | 1                | 0,8%         | -/                        |
| Lyca Mobile                      |             |       | 3                | 2,4%         | -/                        |
| Ikke oplyst                      |             |       | 3                | 2,4%         | -/                        |
| <b>Hovedtotal</b>                |             |       | <b>127</b>       | <b>100%</b>  |                           |

<sup>30</sup> <https://digst.dk/tele/statistik/telestatistik>

<sup>31</sup> Markedsandele er hentet i "Mobil dataark, 1. halvår 2024", Tabel 0.a (Mobilabonnementer i alt fordelt pr. selskab 2023-2024)

## 7.2 Teleudbydernes andel i sager vedr. mobilt internet (mobilt bredbånd)<sup>32</sup>

|                                              |                        |          | Antal<br>sager                | %            | Selskabernes<br>markedsandel |
|----------------------------------------------|------------------------|----------|-------------------------------|--------------|------------------------------|
| <i>Hovedselskab m/evt. under-<br/>brands</i> | <i>Antal<br/>sager</i> | <i>%</i> | <i>pr. hovedsel-<br/>skab</i> |              |                              |
| <b>Nuuday-koncernen</b>                      |                        |          | <b>5</b>                      | <b>55,6%</b> | <b>-/</b>                    |
| Eesy                                         | 1                      | 11,1%    |                               |              |                              |
| YouSee                                       | 4                      | 44,4%    |                               |              |                              |
| <b>Norlys-koncernen</b>                      |                        |          | <b>3</b>                      | <b>33,3%</b> | <b>-/</b>                    |
| Telia A/S                                    | 1                      | 11,1%    |                               |              |                              |
| Call me                                      | 2                      | 22,2%    |                               |              |                              |
| <b>Øvrige</b>                                |                        |          |                               |              |                              |
| Ikke oplyst                                  |                        |          | 1                             | 11,1%        | -/                           |
| <b>Hovedtotal</b>                            |                        |          | <b>9</b>                      | <b>100%</b>  |                              |

<sup>32</sup> Der opgøres ikke markedsandele specifikt på denne gruppe sager

### 7.3 Teleudbydernes andel i sager vedr. internet med fast installation<sup>33</sup>

|                                              |                        |          | Antal<br>sager                | %            | Selskabernes<br>markedsandel |
|----------------------------------------------|------------------------|----------|-------------------------------|--------------|------------------------------|
| <i>Hovedselskab m/evt. under-<br/>brands</i> | <i>Antal<br/>sager</i> | <i>%</i> | <i>pr. hovedsel-<br/>skab</i> |              |                              |
| <b>Fastspeed-koncernen</b>                   |                        |          | <b>15</b>                     | <b>21,7%</b> | <b>-/</b>                    |
| <i>Fastspeed</i>                             | 10                     | 14,5%    |                               |              |                              |
| <i>Jetnet</i>                                | 5                      | 7,2%     |                               |              |                              |
| <b>Fibia-koncernen</b>                       |                        |          | <b>2</b>                      | <b>2,9%</b>  |                              |
| <i>Fibia</i>                                 | 1                      | 1,4%     |                               |              | 9%                           |
| <i>Wao</i>                                   | 1                      | 1,4%     |                               |              |                              |
| <b>Norlys-koncernen</b>                      |                        |          | <b>16</b>                     | <b>22,5%</b> |                              |
| <i>Norlys</i>                                | 15                     | 21%      |                               |              | 17,9%                        |
| <i>Telia</i>                                 | 1                      | 1,4%     |                               |              | 2,2%                         |
| <b>Nuuday-koncernen</b>                      |                        |          | <b>29</b>                     | <b>41,3%</b> | <b>33,2%</b>                 |
| <i>Hiper</i>                                 | 11                     | 15,9%    |                               |              | 4,9%                         |
| <i>TDC Net</i>                               | 3                      | 3,6%     |                               |              |                              |
| <i>YouSee</i>                                | 15                     | 21,7%    |                               |              |                              |
| <b>Øvrige</b>                                |                        |          |                               |              |                              |
| <b>AB-Net</b>                                |                        |          | <b>1</b>                      | <b>1,4%</b>  | <b>-/</b>                    |
| <b>Altibox</b>                               |                        |          | <b>2</b>                      | <b>2,9%</b>  | <b>-/</b>                    |
| <b>Bolignet-Aarhus</b>                       |                        |          | <b>1</b>                      | <b>1,4%</b>  | <b>-/</b>                    |
| <b>Energi Fyn</b>                            |                        |          | <b>1</b>                      | <b>1,4%</b>  | <b>-/</b>                    |
| <b>Ewii</b>                                  |                        |          | <b>2</b>                      | <b>2,9%</b>  | <b>-/</b>                    |
| <b>Kviknet</b>                               |                        |          | <b>1</b>                      | <b>1,4%</b>  | <b>-/</b>                    |
| <b>Hovedtotal</b>                            |                        |          | <b>69</b>                     | <b>100%</b>  |                              |

<sup>33</sup> Markedsandele er hentet i "Internet dataark, 1. halvår 2024", Tabel 4.a (Internet - Bredbåndsabonnementer fordelt pr. selskab 2023-2024)

## 7.4 Teleudbydernes andel i sager vedr. flere tjenester<sup>34</sup>

|                                      |                |       | Antal<br>sager        | %            | Selskabernes<br>markedsandel |
|--------------------------------------|----------------|-------|-----------------------|--------------|------------------------------|
| Hovedselskab m/evt. under-<br>brands | Antal<br>sager | %     | pr. hovedsel-<br>skab |              |                              |
| <b>Fastspeed-koncernen</b>           |                |       | <b>3</b>              | <b>3,4%</b>  | <b>-/</b>                    |
| Fastspeed                            | 2              | 2,9%  |                       |              |                              |
| Jetnet                               | 1              | 1,4%  |                       |              |                              |
| <b>Fibia-koncernen</b>               |                |       | <b>4</b>              | <b>4,6%</b>  | <b>-/</b>                    |
| Wao                                  | 4              | 4,6%  |                       |              |                              |
| <b>Norlys-koncernen</b>              |                |       | <b>25</b>             | <b>28,7%</b> | <b>-/</b>                    |
| Call Me                              | 3              | 3,4%  |                       |              |                              |
| Norlys                               | 19             | 21,8% |                       |              |                              |
| Telia                                | 3              | 3,4%  |                       |              |                              |
| <b>Nuuday-koncernen</b>              |                |       | <b>42</b>             | <b>48,3%</b> | <b>-/</b>                    |
| DKT                                  | 2              | 2,3%  |                       |              |                              |
| Eesy                                 | 1              | 1,1%  |                       |              |                              |
| Hiper                                | 1              | 1,1%  |                       |              |                              |
| Relatel                              | 3              | 3,4%  |                       |              |                              |
| TDC Erhverv                          | 1              | 1,1%  |                       |              |                              |
| Telmore                              | 1              | 1,1%  |                       |              |                              |
| YouSee                               | 33             | 37,9% |                       |              |                              |
| <b>Telenor-koncernen</b>             |                |       | <b>5</b>              | <b>5,2%</b>  | <b>-/</b>                    |
| Allente                              | 1              | 0,6%  |                       |              |                              |
| Telenor                              | 4              | 4,6%  |                       |              |                              |
| <b>3-koncernen</b>                   |                |       | <b>5</b>              | <b>5,7%</b>  | <b>-/</b>                    |
| Hi3G                                 | 4              | 4,6%  |                       |              |                              |
| Oister                               | 1              | 1,1%  |                       |              |                              |
| <b>Øvrige</b>                        |                |       |                       |              |                              |
| Altibox                              | 1              | 1,1%  |                       |              | -/                           |
| Aura Fiber                           | 1              | 1,1%  |                       |              |                              |
| Ewii                                 | 1              | 1,1%  |                       |              |                              |
| Velkommen                            | 1              | 0,6%  |                       |              | -/                           |
| <b>Hovedtotal</b>                    |                |       | <b>87</b>             | <b>100%</b>  |                              |

<sup>34</sup> Der opgøres ikke markedsandele specifikt på denne gruppe sager

## 7.5 Teleudbydernes andel i sager vedr. andet (f.eks. TV)<sup>35</sup>

|                                      |                |       | Antal<br>sager        | %            | Selskabernes<br>markedsandel |
|--------------------------------------|----------------|-------|-----------------------|--------------|------------------------------|
| Hovedselskab m/evt. under-<br>brands | Antal<br>sager | %     | pr. hovedsel-<br>skab |              |                              |
| <b>Fibia-koncernen</b>               |                |       | <b>1</b>              | <b>3,4%</b>  | <b>-/</b>                    |
| Fibia                                | 1              | 1,1%  |                       |              |                              |
| <b>Norlys-koncernen</b>              |                |       | <b>7</b>              | <b>24,1%</b> | <b>-/</b>                    |
| Call Me                              | 1              | 3,4%  |                       |              |                              |
| Norlys                               | 6              | 20,7% |                       |              |                              |
| <b>Nuuday-koncernen</b>              |                |       | <b>12</b>             | <b>41,4%</b> | <b>-/</b>                    |
| Telmore                              | 2              | 6,9%  |                       |              |                              |
| YouSee                               | 10             | 34,5% |                       |              |                              |
| <b>Telenor-koncernen</b>             |                |       | <b>3</b>              | <b>10,3%</b> | <b>-/</b>                    |
| Allente                              | 2              | 6,9%  |                       |              |                              |
| Telenor                              | 1              | 3,4%  |                       |              |                              |
| <b>3-koncernen</b>                   |                |       | <b>1</b>              | <b>3,4%</b>  | <b>-/</b>                    |
| Flexii                               | 1              | 1,1%  |                       |              |                              |
| <b>Øvrige</b>                        |                |       |                       |              |                              |
| Ikke oplyst                          |                |       | <b>5</b>              | <b>17,2%</b> | <b>-/</b>                    |
| <b>Hovedtotal</b>                    |                |       | <b>29</b>             | <b>100%</b>  |                              |

## 7.6 Teleudbydernes andel i sager vedr. IP-telefoni<sup>36</sup>

|                                      |                |        | Antal<br>sager        | %           | Selskabernes<br>markedsandel |
|--------------------------------------|----------------|--------|-----------------------|-------------|------------------------------|
| Hovedselskab m/evt. under-<br>brands | Antal<br>sager | %      | pr. hovedsel-<br>skab |             |                              |
| <b>Nuuday-koncernen</b>              |                |        | <b>3</b>              | <b>100%</b> | <b>23,2%</b>                 |
| YouSee                               | 3              | 100,0% |                       |             |                              |
| <b>Hovedtotal</b>                    |                |        | <b>3</b>              | <b>100%</b> |                              |

<sup>35</sup> Der opgøres ikke markedsandele specifikt på denne gruppe sager

<sup>36</sup> Markedsandele er hentet i "Fastnettelefoni dataark, 1. halvår 2024", Tabel 7.a (IP-telefoni - abonnenter fordelt på selskab 2023-2024)

## 7.7 Teleudbydernes andel i sager vedr. fibernet (tilslutning m.v.)<sup>37</sup>

|                                              |                        |          | Antal<br>sager                | %            | Selskabernes<br>markedsandel |
|----------------------------------------------|------------------------|----------|-------------------------------|--------------|------------------------------|
| <i>Hovedselskab m/evt. under-<br/>brands</i> | <i>Antal<br/>sager</i> | <i>%</i> | <i>pr. hovedsel-<br/>skab</i> |              |                              |
| <b>Fastspeed-koncernen</b>                   |                        |          | <b>8</b>                      | <b>18,2%</b> | <b>-/</b>                    |
| <i>Fastspeed</i>                             | 6                      | 13,6%    |                               |              |                              |
| <i>Jetnet</i>                                | 2                      | 4,5%     |                               |              |                              |
| <b>Fibia-koncernen</b>                       |                        |          | <b>1</b>                      | <b>2,3%</b>  | <b>-/</b>                    |
| <i>Fibia</i>                                 | 1                      | 2,3%     |                               |              |                              |
| <b>Global Connect</b>                        |                        |          | <b>2</b>                      | <b>5%</b>    | <b>-/</b>                    |
| <b>Norlys-koncernen</b>                      |                        |          | <b>5</b>                      | <b>11,4%</b> | <b>-/</b>                    |
| <i>Norlys</i>                                | 5                      | 11,4%    |                               |              |                              |
| <b>Telenor-koncernen</b>                     |                        |          | <b>1</b>                      | <b>2%</b>    | <b>-/</b>                    |
| <i>Telenor</i>                               | 1                      | 2,3%     |                               |              |                              |
| <b>Nuuday-koncernen</b>                      |                        |          | <b>25</b>                     | <b>56,8%</b> | <b>-/</b>                    |
| <i>Hiper</i>                                 | 7                      | 15,9%    |                               |              |                              |
| <i>TDC Net</i>                               | 5                      | 11,4%    |                               |              |                              |
| <i>YouSee</i>                                | 13                     | 29,5%    |                               |              |                              |
| <b>Øvrige</b>                                |                        |          |                               |              |                              |
| <b>Ikke oplyst</b>                           |                        |          | <b>2</b>                      | <b>4,5%</b>  | <b>-/</b>                    |
| <b>Hovedtotal</b>                            |                        |          | <b>44</b>                     | <b>100%</b>  |                              |

## 7.8 Teleudbydernes andel i sager vedr. fastnet<sup>38</sup>

|                         |   |      | Antal<br>sager | %           | Selskabernes<br>markedsandel |
|-------------------------|---|------|----------------|-------------|------------------------------|
| <b>Nuuday-koncernen</b> |   |      | <b>4</b>       | <b>100%</b> | <b>35,3%</b>                 |
| <i>YouSee</i>           | 4 | 100% |                |             |                              |
| <b>Hovedtotal</b>       |   |      | <b>4</b>       | <b>100%</b> |                              |

<sup>37</sup> Der opgøres ikke markedsandele specifikt på denne gruppe sager

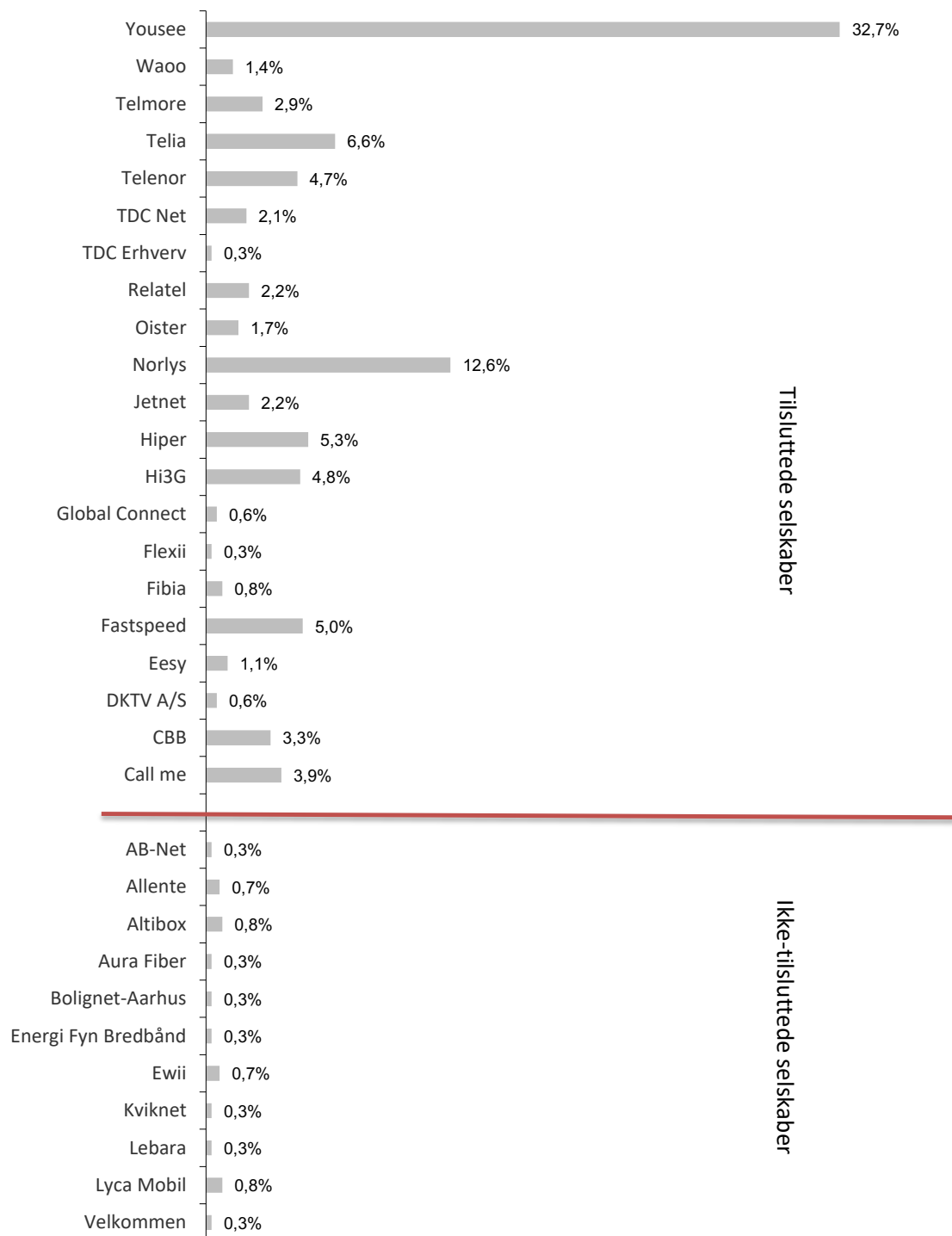
<sup>38</sup> Markedsandele er hentet i "Fastnettelefoni dataark, 1. halvår 2024", Tabel 1.a (Abonnementer fordelt på selskab 2023-2024)

## 7.9 Afsluttede og indkomne sager fordelt på teleudbydere

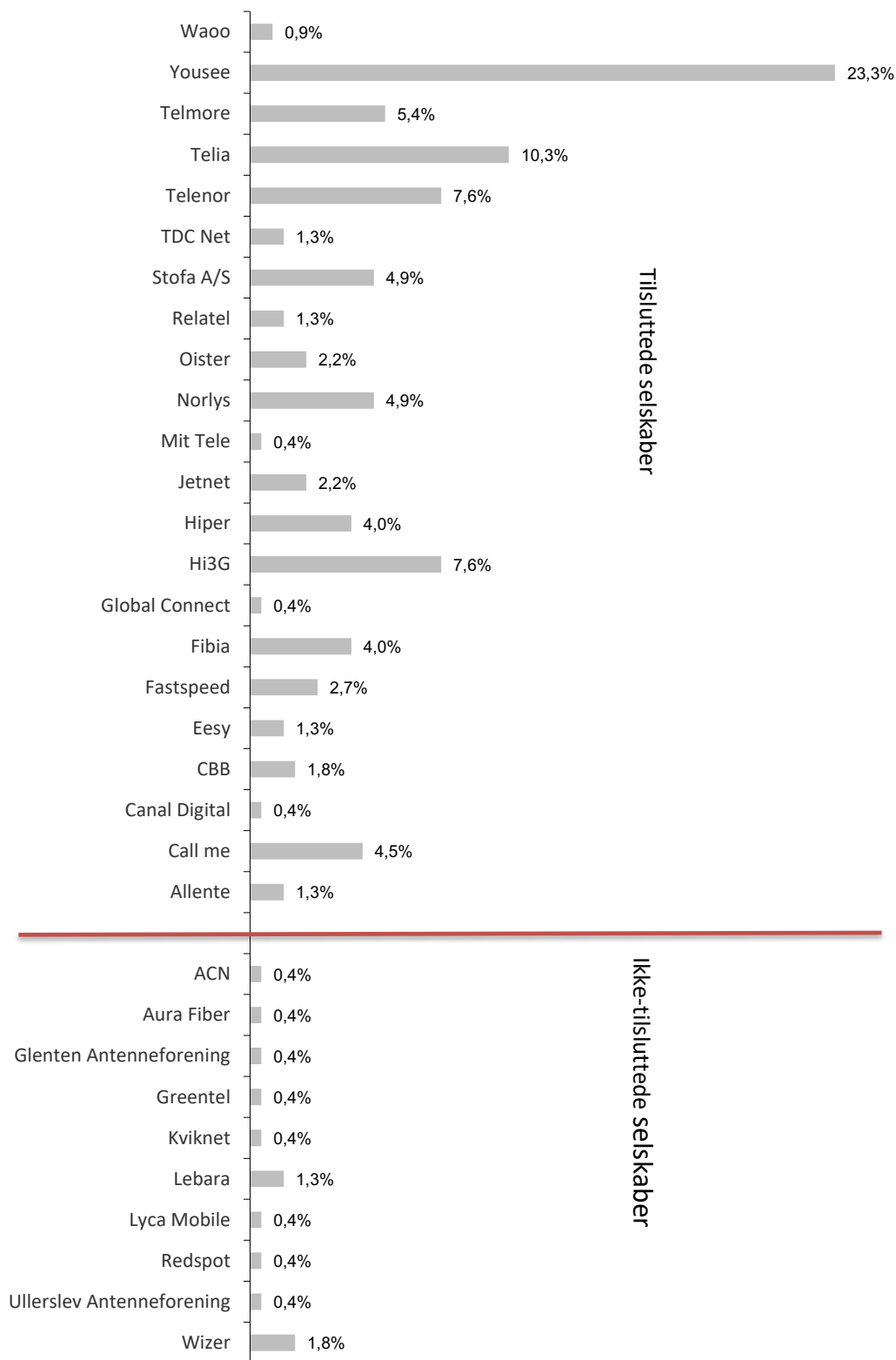
|                               | 2024                   |                              |                      |                                    |                               |                                       |                 |                                            |                                               |                  |                    |                                        |                                  |                                                  |                                                      |                                      |                                                  |
|-------------------------------|------------------------|------------------------------|----------------------|------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|-----------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------|--------------------|----------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------|
|                               | Afsluttede klager 2024 | Heraf indkommet tidligere år | Indkomne klager 2024 | På nævnsmøde - klager ikke medhold | På nævnsmøde - klager medhold | På nævnsmøde - klager delvist medhold | Forlig - nævnet | Forlig - sekretariatet (§ 14, stk. 4 og 5) | Afvist af formanden pga erhverv (§ 7, stk. 1) | Afvist af nævnet | Hjemvist af nævnet | Afvist af sekretariatet (§ 13, stk. 1) | Behandlet af sekretariatet (§ 9) | Hjemvist til teleselskabet (§ 13, stk. 1, nr. 1) | Løst ml. parterne efter aftale med TA (§ 14, stk. 5) | Klage trukket tilbage (§ 14, stk. 5) | Oversendt til anden instans/afvist (§ 5, stk. 2) |
| %-vis fordeling af afgørelser | -                      | -                            | -                    | 25,3                               | 3,0                           | 3,8                                   | 0,5             | 19,4                                       | 0,8                                           | 1,6              | 0,0                | 11,0                                   | 12,6                             | 12,9                                             | 1,9                                                  | 6,5                                  | 0,8                                              |
| <b>Fastspeed-koncernen</b>    | 26                     | 15                           | 17                   | 3                                  | 6                             | 0                                     | 1               | 7                                          | 0                                             | 0                | 0                  | 2                                      | 1                                | 4                                                | 0                                                    | 2                                    | 0                                                |
| Fastspeed                     | 18                     | 9                            | 14                   | 3                                  | 4                             |                                       | 1               | 2                                          |                                               |                  |                    | 2                                      | 1                                | 3                                                |                                                      | 2                                    |                                                  |
| Jetnet                        | 8                      | 6                            | 3                    |                                    | 2                             |                                       |                 | 5                                          |                                               |                  |                    |                                        |                                  | 1                                                |                                                      |                                      |                                                  |
| <b>Fibia-koncernen</b>        | 8                      | 5                            | 7                    | 3                                  | 1                             | 2                                     | 0               | 1                                          | 0                                             | 0                | 0                  | 0                                      | 1                                | 0                                                | 0                                                    | 0                                    | 0                                                |
| Fibia                         | 3                      | 3                            | 0                    |                                    | 1                             | 1                                     |                 | 1                                          |                                               |                  |                    |                                        |                                  |                                                  |                                                      |                                      |                                                  |
| Wao                           | 5                      | 2                            | 7                    | 3                                  |                               | 1                                     |                 |                                            |                                               |                  |                    |                                        | 1                                |                                                  |                                                      |                                      |                                                  |
| Global Connect                | 2                      | 1                            | 1                    | 1                                  |                               |                                       |                 |                                            |                                               |                  |                    |                                        |                                  |                                                  | 1                                                    |                                      |                                                  |
| <b>Norlys-koncernen</b>       | 84                     | 18                           | 92                   | 10                                 | 3                             | 5                                     | 1               | 27                                         | 3                                             | 0                | 0                  | 11                                     | 6                                | 15                                               | 1                                                    | 2                                    | 0                                                |
| Norlys                        | 46                     | 14                           | 50                   | 5                                  | 3                             | 4                                     | 1               | 20                                         |                                               |                  |                    | 6                                      | 2                                | 4                                                |                                                      | 1                                    |                                                  |
| Telia                         | 24                     | 3                            | 28                   | 3                                  |                               | 1                                     |                 | 2                                          | 3                                             |                  |                    | 4                                      | 2                                | 8                                                |                                                      | 1                                    |                                                  |
| Call me                       | 14                     | 1                            | 14                   | 2                                  |                               |                                       |                 | 5                                          |                                               |                  |                    | 1                                      | 2                                | 3                                                | 1                                                    |                                      |                                                  |
| <b>Nuuday-koncernen</b>       | 170                    | 54                           | 218                  | 70                                 | 1                             | 7                                     | 0               | 29                                         | 0                                             | 5                | 0                  | 19                                     | 11                               | 14                                               | 3                                                    | 11                                   | 1                                                |
| DKT                           | 2                      | 2                            | 0                    | 1                                  |                               |                                       |                 |                                            |                                               |                  |                    |                                        | 1                                |                                                  |                                                      |                                      |                                                  |
| Eesy                          | 4                      | 1                            | 3                    | 2                                  |                               |                                       |                 |                                            |                                               |                  |                    |                                        | 1                                |                                                  |                                                      | 1                                    |                                                  |
| Hiper                         | 19                     | 8                            | 15                   | 11                                 |                               | 1                                     |                 | 2                                          |                                               | 1                |                    |                                        |                                  | 2                                                |                                                      | 2                                    |                                                  |
| Relatel                       | 8                      |                              | 8                    |                                    |                               |                                       |                 | 3                                          |                                               |                  |                    | 1                                      | 2                                |                                                  |                                                      | 2                                    |                                                  |
| Telmore                       | 11                     | 1                            | 14                   | 1                                  |                               |                                       |                 |                                            |                                               |                  |                    | 3                                      | 3                                | 1                                                | 1                                                    | 2                                    |                                                  |
| TDC Erhverv                   | 1                      |                              | 1                    |                                    |                               |                                       |                 |                                            |                                               |                  |                    |                                        |                                  | 1                                                |                                                      |                                      |                                                  |
| TDC-Net                       | 8                      | 2                            | 7                    | 1                                  |                               |                                       |                 | 2                                          |                                               | 2                |                    | 1                                      |                                  | 1                                                |                                                      |                                      | 1                                                |
| Yousee                        | 118                    | 40                           | 170                  | 54                                 | 1                             | 6                                     |                 | 22                                         |                                               | 2                |                    | 14                                     | 4                                | 9                                                | 2                                                    | 4                                    |                                                  |
| <b>Telenor-koncernen</b>      | 32                     | 3                            | 37                   | 3                                  | 0                             | 0                                     | 0               | 1                                          | 0                                             | 0                | 0                  | 4                                      | 9                                | 10                                               | 1                                                    | 3                                    | 1                                                |
| CBB                           | 12                     | 1                            | 14                   | 3                                  |                               |                                       |                 | 1                                          |                                               |                  |                    | 1                                      | 4                                | 3                                                |                                                      |                                      |                                                  |
| Telenor                       | 17                     | 2                            | 19                   |                                    |                               |                                       |                 |                                            |                                               |                  |                    | 3                                      | 5                                | 6                                                | 1                                                    | 2                                    |                                                  |
| Allente                       | 3                      |                              | 4                    |                                    |                               |                                       |                 |                                            |                                               |                  |                    |                                        |                                  | 1                                                |                                                      | 1                                    | 1                                                |
| <b>3-koncernen</b>            | 25                     | 5                            | 30                   | 2                                  | 0                             | 0                                     | 0               | 5                                          | 0                                             | 1                | 0                  | 4                                      | 7                                | 2                                                | 1                                                    | 3                                    | 0                                                |
| Hi3G                          | 18                     | 4                            | 22                   | 2                                  |                               |                                       |                 | 4                                          |                                               | 1                |                    | 3                                      | 3                                | 2                                                | 1                                                    | 2                                    |                                                  |
| Flexii                        | 1                      |                              | 1                    |                                    |                               |                                       |                 |                                            |                                               |                  |                    |                                        | 1                                |                                                  |                                                      |                                      |                                                  |
| Oister                        | 6                      | 1                            | 7                    |                                    |                               |                                       |                 | 1                                          |                                               |                  |                    | 1                                      | 3                                |                                                  |                                                      | 1                                    |                                                  |
| AB Net                        | 1                      |                              | 1                    |                                    |                               |                                       |                 |                                            |                                               |                  |                    |                                        |                                  | 1                                                |                                                      |                                      |                                                  |
| Altibox                       | 3                      |                              | 4                    | 1                                  |                               |                                       |                 |                                            |                                               |                  |                    |                                        | 1                                |                                                  |                                                      | 1                                    |                                                  |
| Aura Fiber                    | 1                      |                              | 1                    |                                    |                               |                                       |                 | 1                                          |                                               |                  |                    |                                        |                                  |                                                  |                                                      |                                      |                                                  |
| Bolignet                      | 0                      |                              | 1                    |                                    |                               |                                       |                 |                                            |                                               |                  |                    |                                        |                                  |                                                  |                                                      |                                      |                                                  |
| Bolignet Aarhus               | 1                      |                              | 1                    |                                    |                               |                                       |                 |                                            |                                               |                  |                    |                                        |                                  | 1                                                |                                                      |                                      |                                                  |
| Duka                          | 0                      |                              | 2                    |                                    |                               |                                       |                 |                                            |                                               |                  |                    |                                        |                                  |                                                  |                                                      |                                      |                                                  |
| Energi Fyn                    | 1                      |                              | 2                    |                                    |                               |                                       |                 |                                            |                                               |                  |                    |                                        | 1                                |                                                  |                                                      |                                      |                                                  |
| Ewii                          | 3                      |                              | 3                    |                                    |                               |                                       |                 |                                            |                                               |                  |                    | 1                                      | 1                                | 1                                                |                                                      |                                      |                                                  |
| Kviknet                       | 1                      | 1                            | 0                    | 1                                  |                               |                                       |                 |                                            |                                               |                  |                    |                                        |                                  |                                                  |                                                      |                                      |                                                  |
| Lebara                        | 1                      |                              | 1                    |                                    |                               |                                       |                 |                                            |                                               |                  |                    |                                        |                                  |                                                  |                                                      | 1                                    |                                                  |
| Lyca Mobile                   | 3                      |                              | 3                    |                                    |                               |                                       |                 | 1                                          |                                               |                  |                    | 1                                      |                                  | 1                                                |                                                      |                                      |                                                  |
| Speaky                        | 0                      |                              | 1                    |                                    |                               |                                       |                 |                                            |                                               |                  |                    |                                        |                                  |                                                  |                                                      |                                      |                                                  |
| Velkommen                     | 1                      |                              | 1                    |                                    |                               |                                       |                 |                                            |                                               |                  |                    |                                        |                                  |                                                  |                                                      | 1                                    |                                                  |
| Ikke oplyst/ikke teleselskab  | 11                     |                              | 16                   |                                    |                               |                                       |                 |                                            |                                               |                  |                    |                                        | 10                               |                                                  |                                                      |                                      | 1                                                |
| <b>Total</b>                  | <b>372</b>             | <b>102</b>                   | <b>438</b>           | <b>94</b>                          | <b>11</b>                     | <b>14</b>                             | <b>2</b>        | <b>72</b>                                  | <b>3</b>                                      | <b>6</b>         | <b>0</b>           | <b>41</b>                              | <b>47</b>                        | <b>48</b>                                        | <b>7</b>                                             | <b>24</b>                            | <b>3</b>                                         |

## 7.10 Procentvis fordeling af afsluttede sager pr. teleselskab

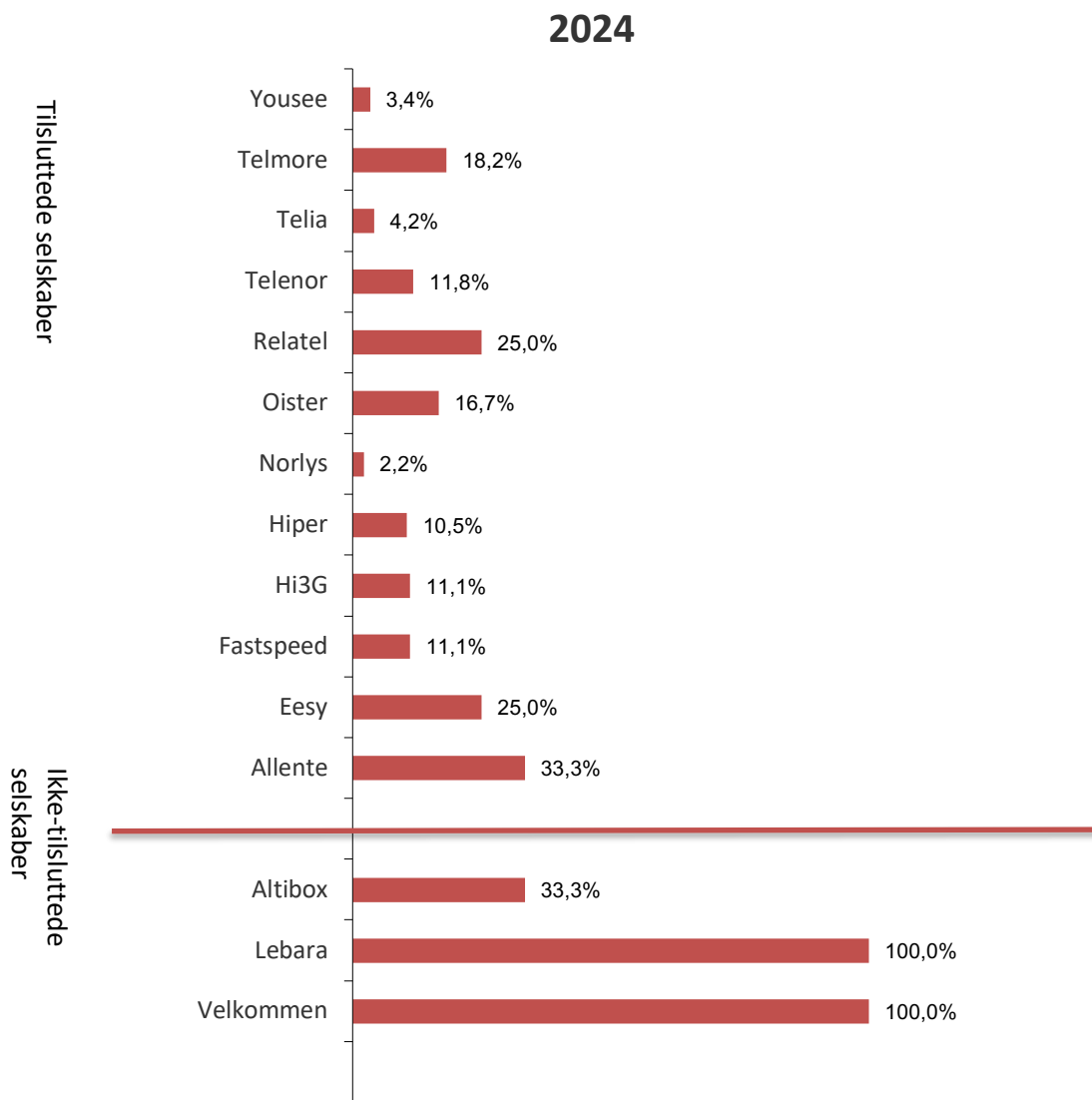
2024



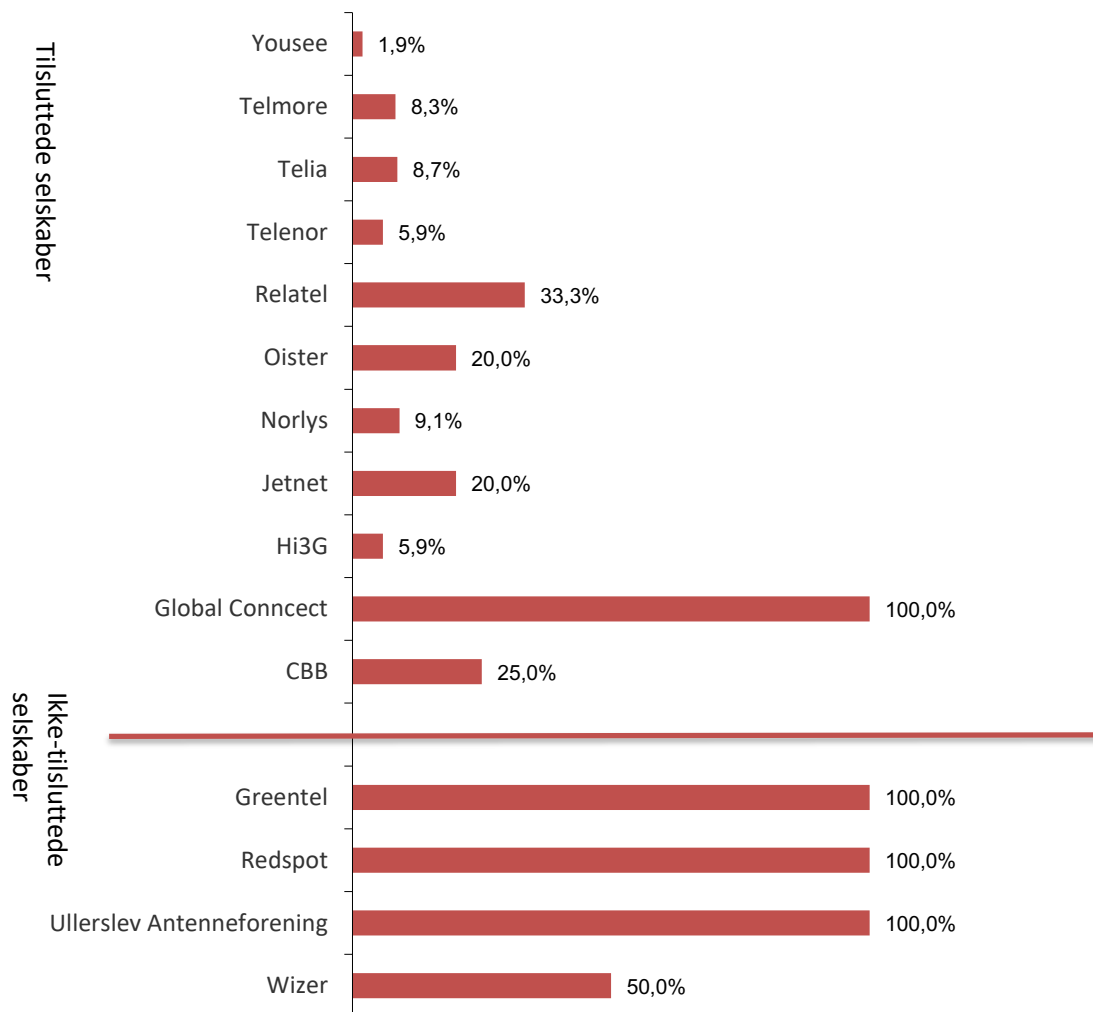
## 2023



## 7.11 Andelen blandt selskabets sager, hvor klager har trukket sagen tilbage



2023



## 7.12 Klagevejledning

Teleankenævnet og TI (Teleindustrien i Danmark) har i flere år haft særlig fokus på den klagevejledning udbyderne har pligt til at give i henhold til slutbrugerbekendtgørelsens § 17. Det følger tillige forbrugerklagelovens § 4, stk. 2, at den erhvervsdrivende har pligt til at give en klar og tydelig klagevejledning på et varigt medie. Pligten er sanktioneret med bøde ved grove eller gentagne overtrædelser, jf. lovens § 44.

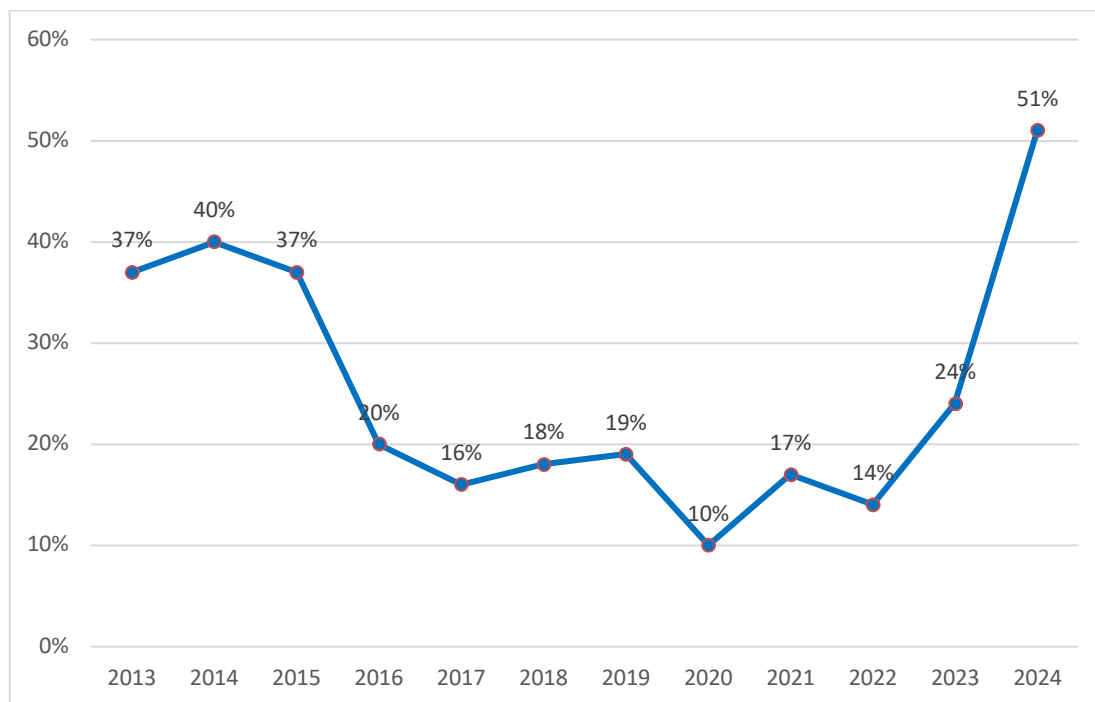
I 2024 er der af udbyderne i 51 % af de afgjorte nævnssager ikke givet tilstrækkelig klagevejledning til slutbrugeren. I 2023 var dette tal 24 %.

| Teleselskab   | Antal afsluttede sager <sup>39</sup> | Sager <u>uden</u> klagevejledning | %-vis andel af afsluttede sager, hvori der <u>ikke</u> er givet klagevejledning til kunden |
|---------------|--------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Altibox       | 1                                    | 1                                 | 100%                                                                                       |
| GlobalConnect | 1                                    | 1                                 | 100%                                                                                       |
| Kviknet       | 1                                    | 1                                 | 100%                                                                                       |
| Lyca Mobile   | 1                                    | 1                                 | 100%                                                                                       |
| Oister        | 1                                    | 1                                 | 100%                                                                                       |
| Telmore       | 1                                    | 1                                 | 100%                                                                                       |
| Call me       | 7                                    | 5                                 | 71%                                                                                        |
| Jetnet        | 7                                    | 5                                 | 71%                                                                                        |
| Norlys        | 33                                   | 21                                | 64%                                                                                        |
| Fastspeed     | 10                                   | 6                                 | 60%                                                                                        |
| YouSee        | 85                                   | 50                                | 59%                                                                                        |
| Eesy          | 2                                    | 1                                 | 50%                                                                                        |
| Telia         | 6                                    | 3                                 | 50%                                                                                        |
| Relatel       | 3                                    | 1                                 | 33%                                                                                        |
| TDC Net       | 5                                    | 1                                 | 20%                                                                                        |
| Hi3G          | 7                                    | 1                                 | 14%                                                                                        |
| Hiper         | 15                                   | 2                                 | 13%                                                                                        |
| Aura Fiber    | 1                                    |                                   | 0%                                                                                         |
| CBB           | 4                                    |                                   | 0%                                                                                         |
| DKTV          | 1                                    |                                   | 0%                                                                                         |
| Fibia         | 3                                    |                                   | 0%                                                                                         |
| Wao           | 4                                    |                                   | 0%                                                                                         |
|               | 199                                  | 102                               | 51%                                                                                        |

<sup>39</sup> Disse tal omfatter udelukkende sager, der har været behandlet af nævnet eller er afsluttet som forlig gennem sekretariatet

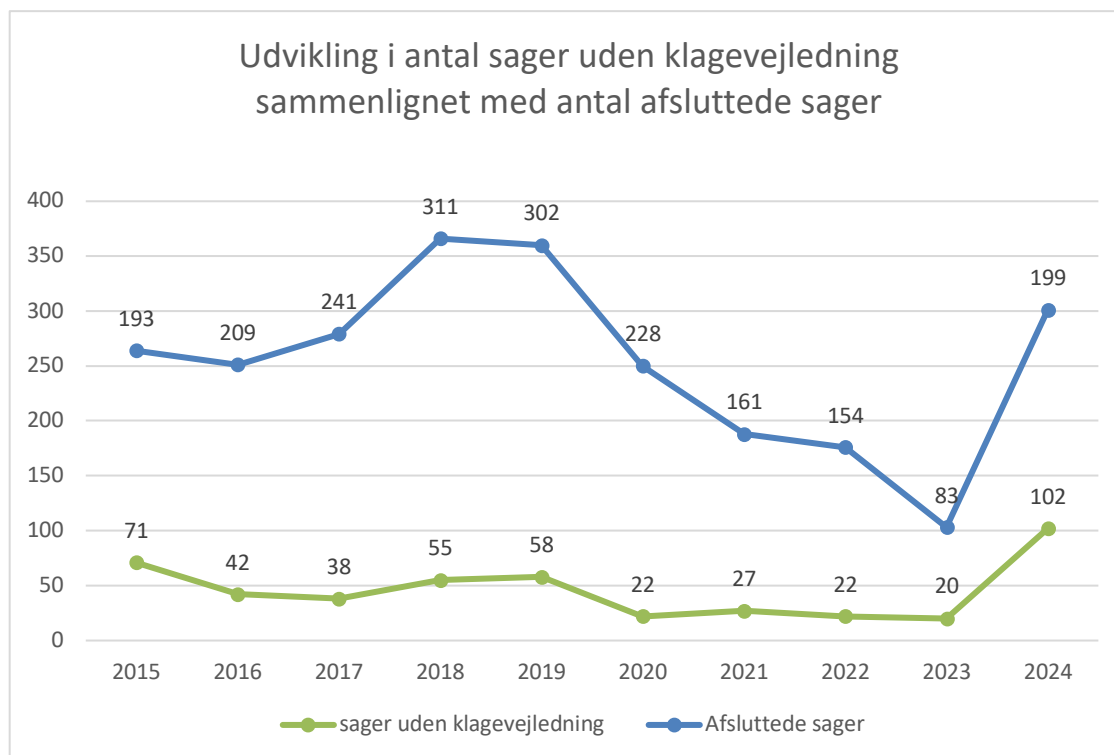
### 7.13 Udvikling i fejlprocenten<sup>40</sup>

Teleankenævnet har siden 2013 opgjort antallet af klagesager, hvori der ikke er givet en korrekt klagevejledning i henhold til love og bekendtgørelser (forbrugerklagelovens § 4 og slutbrugerbekendtgørelsens § 17). Se udviklingen nedenfor.



<sup>40</sup> I 2013-15-tallene blev medregnet klager der var givet klagevejledning i, men hvor klagevejledningen ikke var givet til Teleankenævnet, men til en anden instans, f.eks. Forbrugerklagenævnet. Denne gruppe klager er ikke medregnet i 2016 og frem, bl.a. fordi det kan være tvivlsomt, hvilken instans der skal klagebehandle en klage, og da klageinstansen under alle omstændigheder oversender klager, der er indsendt til forkert instans.

## 7.14 Udvikling i antal sager uden klagevejledning sammenlignet med antal afsluttede sager<sup>41</sup>



<sup>41</sup> Disse tal omfatter udelukkende sager, der har været behandlet af nævnet eller er afsluttet som forlig gennem sekretariatet