

VEDTÆGTER

§ 1. Teleankenævnet, herefter kaldet ”ankenævnet” er stiftet af Forbrugerrådet Tænk og Telekommunikationsindustrien i Danmark.

Stk. 2. Udbydere af elektroniske kommunikationstjenester, der er medlemmer af Telekommunikationsindustrien i Danmark er således automatisk tilsluttet ankenævnet. Andre udbydere af elektroniske kommunikationstjenester kan tilslutte sig ankenævnet. I nærværende vedtægter benyttes betegnelsen tilsluttede udbydere som et samlebegreb for begge kategorier af udbydere af elektroniske kommunikationstjenester.

ANKENÆVNETS KOMPETENCE

§ 2. Ankenævnet behandler civilretlige tvister mellem slutbrugere og udbydere af elektroniske kommunikationstjenester, som er etableret i Danmark, vedrørende elektroniske kommunikationstjenester. En klage mod en udbyder af en elektronisk kommunikationstjeneste, der er etableret i udlandet, kan dog behandles, hvis sagen har større tilknytning til Danmark end til etableringslandet, eller hvis parterne er enige herom.

Stk. 2. Ankenævnet behandler endvidere tvister vedrørende registrering og debitering af indholdstjenester.

Stk. 3. En sag kan angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne.

Stk. 4. Aftaler om, at retstvister skal behandles ved voldgift eller andet lignende forum, udelukker ikke, at klage kan indgives til ankenævnet.

Stk. 5. Ved elektroniske kommunikationstjenester forstås tjenester, der helt eller delvist består i elektronisk overføring af kommunikation i form af lyd, billede og tekst eller kombinationer heraf ved hjælp af radio eller telekommunikationsteknik mellem nettermineringspunkter. Ved indholdstjenester forstås tjenester, der leveres elektronisk via en elektronisk kommunikationstjeneste og faktureres af udbyderen af den elektroniske kommunikationstjeneste.

Stk. 6. En klage kan indgives af slutbrugerne. Ved en slutbruger forstås den endelige aftager af ydelsen.

Stk. 7. Erhvervsdrivende slutbrugere kan kun indgive klager vedrørende registreret forbrug af elektroniske kommunikationstjenester. Ved en erhvervsdrivende forstås en fysisk eller juridisk person, der hovedsagelig handler som led i sit erhverv. Ankenævnet kan beslutte at behandle andre klager fra erhvervsdrivende slutbrugere, hvis klagen ikke adskiller sig væsentligt fra en klage vedrørende en privat aftale om en teletjeneste.

Stk. 8. Hvis køb af en vare eller en ydelse er betinget af indgåelse af en aftale om en elektronisk kommunikationstjeneste, og klagen hovedsageligt vedrører den elektroniske kommunikationstjeneste, kan ankenævnet også behandle eventuelle spørgsmål, der vedrører varen eller ydelsen.

Stk. 9. Ankenævnet kan kun behandle en klagesag, såfremt klager har rettet skriftlig henvendelse til udbyderen. Sekretariatet hjemviser klager, hvori udbyderen ikke har truffet afgørelse.

§ 3. Ankenævnet kan ikke behandle sager, der er afgjort ved endelig dom, retsforlig eller gyldig bindende voldgift. En voldgiftskendelse er kun bindende, såfremt forbrugeren forinden voldgiftssagen er blevet orienteret om muligheden for ankenævnsbehandling.

Stk. 2. Så længe en sag verserer for ankenævnet, kan klagesagens parter ikke anlægge sag ved domstolene, voldgiftsret eller lignende forum, angående de af klagen omfattede spørgsmål.

§ 4. Sager, hvis behandling i henhold til lovgivningen er henlagt til offentlige myndigheder eller andre tvistløsningsorganer, falder uden for ankenævnets kompetence.

Stk. 2. Hvis en sag er anlagt ved domstolene, og forbrugeren ønsker den indbragt for ankenævnet, hæver retten sagen og sender den til nævnet, medmindre det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives forbrugeren medhold i klagen, eller sagen ikke skønnes egnet til behandling ved nævnet.

Stk. 3. Hvis en sag er rejst ved voldgift eller andet særligt forum, og forbrugeren ønsker den indbragt for ankenævnet, skal sagen udsættes, indtil den er behandlet af nævnet.

AFVISNING AF KLAGESAGER

§ 5. Ankenævnet skal afvise klager, der hører under, er under behandling ved eller har været behandlet af et andet privat tvistløsningsorgan, et lovbestemt alternativt tvistløsningsorgan, eller et udenlandsk tvistløsningsorgan, som er anmeldt til Europa-Kommissionen, Nævnenes Hus, Digitaliseringsstyrelsen eller en domstol.

Stk. 2. Henhører klagen ikke under et andet privat tvistløsningsorgan, et lovbestemt alternativt tvistløsningsorgan, et udenlandsk tvistløsningsorgan, som er anmeldt til Europa-Kommissionen, Nævnenes Hus, eller Digitaliseringsstyrelsen, kan forbrugeren henvises til at anlægge sag ved de almindelige domstole, i hvilken forbindelse sekretariatet oplyser forbrugeren om muligheder for retshjælp og fri proces samt dækning af sagsomkostninger over en eventuel retshjælpsforsikring.

Stk. 3. Ankenævnet kan afvise at behandle en klage over en erhvervsdrivende, der er etableret i såvel Danmark som i et eller flere andre lande, hvis sagen har en større tilknytning til et andet land.

§ 6. Ankenævnet kan afvise en klage, hvis

- 1) klagen på grund af den principielle juridiske karakter, usikkerhed om bedømmelsen af de fremkomne faktiske oplysninger eller mangel på dokumentation af klagers krav eller af andre særlige grunde, findes uegnet til behandling i ankenævnet,
- 2) klagen må anses for åbenbart grundløs, herunder såfremt klagen anses for unødigt eller useriøs eller
- 3) behandlingen af klagen i alvorlig grad vil hindre ankenævnet i at fungere effektivt.

Stk. 2. Er det åbenbart, at klagen ikke kan behandles af ankenævnet, skal ankenævnet afvise klagen senest 3 uger efter modtagelsen. I andre tilfælde skal ankenævnet afvise klagen hurtigst muligt.

Stk. 3. En afvisning skal begrundes og forbrugeren skal oplyses om muligheden for at indbringe sagen for domstolene, samt om muligheden for at opnå dækning af omkostningerne via retshjælp, retshjælpsforsikring og/eller søge fri proces. Forbrugeren skal derudover, når det er relevant, oplyses om, at der kan ske forældelse af kravet, hvis sagen ikke indbringes for domstolene senest et år efter afvisningen.

§ 7. Er det åbenbart, at sagen falder uden for ankenævnets kompetence, kan sekretariatet afvise klagen. En sådan afgørelse skal kunne indbringes for ankenævnet på forbrugers anmodning.

Stk. 2. De stiftende organisationer kan bemyndige formanden til på ankenævnets vegne at afvise sager, som ikke skønnes egnede til behandling i ankenævnet i medfør af § 6, stk. 1, jf. Forbrugerklagelovens § 16, stk. 2.

ANKENÆVNETS SAMMENSÆTNING

§ 8. Ankenævnet består af en formand, som skal være landsdommer, samt eventuelt en eller flere næstformænd, med samme kvalifikationer som denne, samt et lige antal repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser. En næstformand har samme beføjelser, som efter disse vedtægter er tillagt formanden. Repræsentanterne udpeges af henholdsvis Forbrugerrådet Tænk og de tilsluttede teleudbydere. Ankenævnets medlemmer udpeges for 3 år ad gangen med mulighed for genudnævnelse.

Stk. 2. Såfremt det er nødvendigt med bistand ved klagebehandlingen, kan ankenævnet udpege sagkyndige jf. stk. 3, der bistår sekretariatet under sagens forberedelse eller ved sagens behandling i nævnet.

Stk. 3. Nævnet udpeger efter indstilling fra stifterne en eller flere fagligt anerkendte danske forsknings- og/eller rådgivningsinstitutioner med kundskab på Teleankenævnets område, der efter aftale med nævnet bistår med at udpege relevante uafhængige sagkyndige efter stk. 2 fra den pågældende institutions område.

SEKRETARIATETS OPGAVER OG KLAGEBEHANDLING

§ 9. Til ankenævnet knyttes et sekretariat. Det skal sikres, at sekretariatet i sin funktion er uafhængigt af de stiftende organisationer. Sekretariatet har til opgave at besvare skriftlige og telefoniske henvendelser og kan besvare personlige henvendelser til ankenævnet, samt at forberede klagesagerne til ankenævnsbehandling.

§ 10. Klager der indsendes til ankenævnet, men som henhører under et andet godkendt privat tvistløsningsorgan, under Nævnenes Hus, Digitaliseringsstyrelsen eller et lovbestemt tvistløsningsorgan, videresendes af sekretariatet dertil. Enhører klagen ikke under et tvistløsningsorgan eller en myndighed som anført i 1. pkt., kan forbrugeren henvises til at anlægge sag ved de almindelige domstole. Forbrugeren oplyses i så fald om muligheder for retshjælp og fri proces.

§ 11. En klage skal indgives på ankenævnets klageformular. En klage kan indgives elektronisk og, hvis elektronisk klageindsendelse ikke er mulig eller rimelig, pr. post.

Stk. 2. Klager, der indgives ved oversendelse fra en domstol, voldgiftsret eller lignende forum, behandles som øvrige sager i henhold til nærværende vedtægter.

Stk. 3. Så længe sagen verserer ved ankenævnet, stilles opkrævningen af det beløb, som klagen angår, i bero.

§ 12. Inden sagsbehandlingen påbegyndes skal parterne snarest oplyses skriftligt om, at de ikke er forpligtet til at benytte en advokat eller en juridisk rådgiver, men at de kan søge uafhængig rådgivning eller lade sig repræsentere eller bistå af tredjemand i alle faser af proceduren, lige som klageren oplyses om, at klagen til enhver tid kan tilbagekaldes, hvorefter sagen afsluttes. Parterne skal derudover vejledes om, at behandlingen ved nævnet ikke udelukker muligheden for en domstolsprøvelse.

§ 13. Sekretariatet påser, at følgende betingelser for behandling i ankenævnet er opfyldt:

- 1) at forbrugeren forgæves har klaget skriftligt til den erhvervsdrivende,
- 2) at klagen indbringes på ankenævnets klageskema, vedlagt relevante bilag, og
- 3) at klagegebyret er indbetalt.

Sekretariatet henlægger sagen, hvis betingelserne i stk. 1 ikke opfyldes.

Stk. 2. Sekretariatet videregiver klagen til den erhvervsdrivende til udtalelse. Når sekretariatet har modtaget svar fra den erhvervsdrivende, forelægges dette forbrugeren til udtalelse.

Stk. 3. Sekretariatet drager omsorg for sagens oplysning og fremskaffer af egen drift det fornødne retlige og faktiske grundlag for afgørelsen, herunder at der indhentes en skriftlig sagkyndig erklæring, hvis det er nødvendigt for at træffe afgørelse i sagen.

§ 14. Sekretariatet drager omsorg for, at hver af parterne får kendskab til oplysninger fra modparten, som må anses for at være af betydning for sagens afgørelse, og til skriftlige sagkyndige erklæringer indhentet til brug for ankenævnsbehandlingen. Dette gælder dog ikke, hvis en parts interesse i at kunne benytte kendskab til oplysninger findes at burde vige for afgørende hensyn til private interesser. Sekretariatet vejleder i fornødent omfang parterne om deres retsstilling.

Stk. 2. Sekretariatet fastsætter en rimelig frist for parterne til at afgive de fornødne udtalelser. En frist skal som minimum være 14 dage. For udbyderen af den elektroniske kommunikationstjenestes afgivelse af den første udtalelse fastsætter sekretariatet en frist på 3 uger. Fristen regnes fra datoen for sekretariatets fremsendelse af anmodning til parterne om en udtalelse. Sekretariatet kan forlænge fristen efter anmodning. Hvis udbyderen eller forbrugeren ikke er fremkommet med en udtalelse inden fristens udløb, kan sekretariatet afgive sagen til behandling i ankenævnet, der kan beslutte at træffe afgørelse på det foreliggende grundlag.

Stk. 3. Når alle dokumenter med de relevante oplysninger er modtaget, herunder eventuelle sagkyndige erklæringer, meddeles parterne straks herom.

Stk. 4. Sekretariatet kan søge sagen forligt mellem parterne. Ved fremsættelse af forligsforslag skal det fremgå, at sagen er behandlet af sekretariatet, og at den kan kræves forelagt ankenævnet.

Stk. 5. Sekretariatet afslutter sagen, hvis udbyderen under sagens forberedelse opfylder klagerens krav. Det samme gælder, hvis klageren frafalder sin klage.

Stk. 6. Sager, der ikke er blevet afsluttet under den forberedende sekretariatsbehandling, afgives af sekretariatet med en sagsfremstilling, samt en indstilling til afgørelse til behandling i ankenævnet.

Stk. 7. Sager til afgørelse i ankenævnet fremsendes så vidt muligt senest 14 dage før et nævnsmøde til de deltagende nævnsmedlemmer.

§ 15. For tvistløsningsorganets medlemmer, sekretariat og sagkyndige gælder, at

- 1) der må ikke modtages instrukser fra nogen af parterne eller disses repræsentanter, og
- 2) aflønningen skal ske på en måde, der ikke er knyttet til resultatet af proceduren.

Stk. 2. For sekretariatet gælder derudover, at udnævnelsen skal være til et mandat af en varighed, som er tilstrækkelig til at sikre, at sekretariatet handler uafhængigt, og ikke er i fare for at blive afsat uden gyldig grund.

§ 16. Ingen må deltage i behandlingen af en sag, når

- 1) vedkommende selv har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller tidligere i samme sag har været repræsentant for nogen, der har en sådan interesse,
- 2) vedkommendes ægtefælle, beslægtede eller besvogrede i op- eller nedstigende linje eller i sidelinjen så nær som søskendebørn eller andre nærtstående har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald, eller er repræsentant for nogen, der har en sådan interesse.
- 3) der i øvrigt foreligger omstændigheder, der er egnede til at vække tvivl om vedkommendes fuldstændige upartiskhed.

Stk. 2. Den, for hvem nogen af de i stk. 1 nævnte forhold foreligger, skal omgående underrette ankenævnets formand herom. Formanden træffer herefter beslutning om, hvorvidt den pågældende kan deltage i behandlingen af klagen.

§ 17. Ankenævnets medlemmer, Nævnenes Hus og Digitaliseringsstyrelsens repræsentanter, jf. § 18, stk. 2, sekretariatets medarbejdere og eventuelle sagkyndige, der er udpeget af ankenævnet, har med undtagelse af oplysninger, der er offentligt tilgængelige, tavshedspligt om, hvad der fremkommer under ankenævnsbehandlingen.

ANKENÆVNETS MØDER OG AFGØRELSE

§ 18. Afgørelser i ankenævnet træffes på et møde ved almindelig stemmeflerhed. Når ankenævnet træffer afgørelse, skal det bestå af en formand og mindst to medlemmer valgt blandt forbruger- og erhvervsinteresser, således at sidstnævnte er ligeligt repræsenteret. Er et ankenævnsmedlem repræsenterende henholdsvis forbruger- eller erhvervsinteresser, forhindret i at deltage i et møde, tillægges det fraværende medlems stemme den tilstedeværende repræsentant for henholdsvis forbruger- eller erhvervsinteresser. Dette skal ske inden mødets begyndelse.

Stk. 2. På ankenævnsmøder kan, uden stemmeret, deltage en sagkyndig, jf. § 8, stk. 2, ligesom parter kan tilkaldes, hvis særlig omstændigheder taler herfor.

Stk. 3. En repræsentant for såvel Nævnenes Hus som Digitaliseringsstyrelsen har til enhver tid uden stemmeret adgang til at deltage i ankenævnets møder.

Stk. 4. Ankenævnet holder møder et passende antal gange om året, så fristerne efter forbrugerklagelovens § 17 og § 18 kan overholdes.

Stk. 5. Ankenævnets formand kan bestemme, at den sagsbehandler, der har forberedt sagen i sekretariatet, skal forelægge sagen ved behandlingen i ankenævnet.

Stk. 6. Der føres protokol over ankenævnets møder.

Stk. 7. Sekretariatet skal til hvert ankenævnsmøde fremlægge en oversigt over de sager, hvor der siden sidste ankenævnsmøde er indgået forlig med sekretariatets medvirken, samt en kort angivelse af forligets indhold. Sekretariatet skal ligeledes til hvert ankenævnsmøde fremlægge en oversigt over de sager, der er afvist af formanden eller sekretariatet efter § 7 eller afgjort af formanden efter § 24.

§ 19. Ankenævnet træffer afgørelse på det af sekretariatet tilvejebragte grundlag, herunder spørgsmål om betaling af gebyrer og omkostninger, jf. §§ 27 og 28. Formanden og de enkelte ankenævnsmedlemmer skal have adgang til samtlige oplysninger i sagen.

Stk. 2. Afgørelse træffes efter en juridisk bedømmelse af sagens omstændigheder.

Stk. 3. En afgørelse anses for truffet den dato, hvor klagen afgøres på et nævnsmøde.

§ 20. Ankenævnet skal afgøre en klage inden 90 dage fra det tidspunkt, hvor sagen er fuldt oplyst.

Stk. 2. I særlige tilfælde kan ankenævnet forlænge tidsfristerne efter stk. 1 eller udsætte behandlingen af en sag. Ankenævnet skal i disse tilfælde informere parterne om, at tidsfristen forlænges, og samtidig oplyse, hvornår sagen kan forventes henholdsvis afgjort eller afsluttet.

Stk. 3. Ankenævnet kan i særlige tilfælde udsætte behandlingen af en sag. Ankenævnet skal i disse tilfælde informere parterne om, på hvilken baggrund sagen udsættes, og, om muligt, hvornår en fortsættelse af sagens behandling kan forventes.

§ 21. Ankenævnets afgørelser skal være begrundede og udstedes skriftligt på et varigt medie. Det skal fremgå, hvilken formand, der har medvirket ved afgørelsen. Hvis en afgørelse beror på en flertalsbeslutning, skal mindretallet begrunde sin stilling i en dissens, der udarbejdes af sekretariatet og godkendes af de dissenterende. Både afgørelser og forlig skal underskrives af ankenævnets formand eller den, han bemyndiger hertil. Ankenævnet fastsætter en frist på 30 dage til opfyldelse af afgørelsen eller forliget. Parterne skal have en kopi af afgørelsen eller forliget.

Stk. 2. Såfremt klagegebyret skal tilbagebetales til klager, jfr. § 27, skal dette fremgå af afgørelsen.

Stk. 3. Såfremt udbyderen af den elektroniske kommunikationstjeneste skal betale omkostninger for sagens behandling ved ankenævnet, skal dette samt beløbets størrelse fremgå af afgørelsen, jf. § 28.

Stk. 4. Hvis forbrugeren har fået helt eller delvist medhold, skal afgørelsen forkyndes for udbyderen. Udbyderen skal i forbindelse med forkyndelsen have oplysning om, at hvis udbyderen ikke ønsker at være bundet af afgørelsen, skal dette skriftligt meddeles nævnet inden 30 dage fra forkyndelsen af afgørelsen. Udbyderen skal endvidere have oplyst, at en anmodning om genoptagelse fremsat inden for 30 dage fra forkyndelsen har opsættende virkning, samt at en afgørelse kan tvangsfuldbyrdes, hvis udbyderen ikke inden for 30 dage fra forkyndelsen har meddelt, at udbyderen ikke ønsker at være bundet, eller har søgt sagen genoptaget.

Stk. 5. De tilsluttede udbydere er bundet af ankenævnets afgørelse og giver afkald på at anfægte rigtigheden af en afgørelse fra ankenævnet, medmindre udbyderen inden 30 dage efter kendelsens afsendelse skriftligt har meddelt ankenævnet, at udbyderen ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.

Stk. 6. Vælger udbyderen ikke at følge ankenævnets afgørelse uden samtidig at indbringe sagen for domstolene inden rimelig tid, offentliggøres udbyderen på ankenævnets hjemmeside, jf. § 34.

§ 22. Begge parter skal underrettes om muligheden for indbringelse af sagen for domstolene samt hvor det er relevant, vejledes om muligheden for tvangsfuldbyrdelse og om muligheden for genoptagelse. Forbrugeren skal derudover, når det er relevant, oplyses om

- 1) adgang til at få Nævnenes Hus til at udtage stævning på forbrugerens vegne samt dække visse omkostninger til en retssag,
- 2) mulighederne for retshjælp eller dækning af sagsomkostninger gennem eventuel retshjælpsforsikring, og
- 3) at der kan ske forældelse af kravet, hvis sagen ikke indbringes for domstolene senest et år efter ankenævnets afgørelse.

§ 23. Forbrugerrådet Tænk og de tilsluttede udbydere af elektroniske kommunikationstjenester kan bemyndige formanden til på ankenævnets vegne at træffe afgørelser i visse klagesager, hvor der foreligger en fast praksis.

Stk. 2. For at der kan siges at foreligge en fast praksis kræves, at ankenævnet på mindst tre møder har truffet afgørelser omfattende identiske problemstillinger.

GENOPTAGELSE

§ 24. Ankenævnets formand kan beslutte, at en sag, hvori ankenævnet har truffet afgørelse, eller hvori forlig er indgået for ankenævnet, skal genoptages, hvis særlige grunde taler herfor, herunder navnlig i tilfælde af

- 1) lovligt forfald hos en part som ikke har ytret sig i sagen,
- 2) nye oplysninger, som – hvis de havde foreligget under ankenævnsbehandlingen – må antages at ville have medført et andet udfald af sagen.

Stk. 2. En anmodning fra den erhvervsdrivende om genoptagelse af klagesagen, der er indgivet skriftligt til nævnet inden 30 dage fra forkyndelsen af afgørelsen, har opsættende virkning. Fristen på 30 dage regnes herefter fra det tidspunkt, hvor anmodningen om genoptagelse er blevet afvist, eller hvor nævnet har truffet afgørelse i genoptagelsessagen.

Stk. 3. Anmodninger om genoptagelse, der indgives af den erhvervsdrivende senere end 30 dage efter forkyndelsen, afvises.

TVANGSFULDBYRDELSE

§ 25. Når der er truffet afgørelse i en klagesag kan hver af parterne indbringe sagen for domstolene, jf. dog stk. 2.

Stk. 2. Nævnets afgørelse i klagesagen kan tvangsfuldbyrdes i forhold til den erhvervsdrivende efter udløbet af 30 dage efter forkyndelsen eller afvisningen af genoptagelsen, medmindre den erhvervsdrivende forinden har givet skriftlig meddelelse til sekretariatet om, at den pågældende ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.

Stk. 3. En anmodning til fogedretten om tvangsfuldbyrdelse skal være bilagt den nævnsafgørelse, der danner grundlag for anmodningen om tvangsfuldbyrdelse, og en erklæring fra nævnet om, at den erhvervsdrivende ikke inden for 30 dage efter forkyndelsen eller afvisningen af genoptagelsen har meddelt, at den pågældende ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.

GEBYRER OG SAGSOMKOSTNINGER

§ 26. Ingen af parterne betaler omkostninger ved nævnsbehandlingen til den anden part.

§ 27. Ved indgivelse af klage til ankenævnet opkræves et gebyr på kr. 175. Dette gebyr tilbagebetales til forbrugeren, såfremt sagen henlægges, klagen trækkes tilbage inden nævnsbehandlingen, der gives forbrugeren helt eller delvist medhold i klagen, sagen afsluttes ved forlig eller ankenævnet ikke kan behandle klagen.

Stk. 2. En erhvervsdrivende, der ikke løbende bidrager til ankenævnets drift, skal betale et gebyr for behandling af sagen, jf. § 28, stk. 5, 3. pkt., jf. stk. 6 og 7 og § 29.

TEGNINGSREGEL, FINANSIERING OG REGNSKAB

§ 28. Ankenævnet tegnes af direktøren.

Stk. 2. Direktøren udarbejder i efteråret et udkast til budget for det kommende kalenderår, som fremsendes til Telekommunikationsindustrien i Danmark. Telekommunikationsindustrien i Danmark fastlægger på baggrund heraf nævnets budget for det kommende kalenderår.

Stk. 3. Ankenævnet udarbejder årligt et regnskab over de med ankenævnets virksomhed forbundne indtægter og udgifter.

Stk. 4. Regnskabsåret er kalenderåret.

Stk. 5. De tilsluttede udbydere af elektroniske kommunikationstjenester afholder de omkostninger, der er forbundet med ankenævnets virksomhed, herunder udgifter til honorar til Forbrugerrådet Tænks repræsentanter. Fordeling af omkostningerne besluttet af bestyrelsen for Telekommunikationsindustrien i Danmark. Udbydere, der ikke har tilsluttet sig ankenævnet, bidrager til finansieringen af ankenævnet i overensstemmelse med stk. 6 og 7. De af klagerne indbetalte gebyrer indgår ligeledes i finansieringen af ankenævnet.

Stk. 6. Udbydere, som nævnt i stk. 5, 3. pkt., skal såfremt klager får helt eller delvist medhold i nævnet eller der indgås forlig i det væsentlige til klagers fordel betale et beløb i sagsomkostninger i henhold til bilaget til vedtægterne pkt. a og b. Beløbene fastsættes som standardbeløb.

Stk. 7. Ved sekretariatets videresendelse af klagen til udbyderen af den elektroniske kommunikationstjenesters udtalelse, jf. § 14, orienteres samtidig om, at udbyderen ved klagesagens afslutning ved forlig eller afgørelse fra ankenævnet, faktureres for klagenes behandling ved ankenævnet samt om beløbets størrelse.

§ 29. Beløbet kan inddrives ved udpantning hos udbyderen af den elektroniske kommunikationstjeneste, jf. gældsinddrivelseslovens §§ 10 og 11, jf. nr. 30 i lovens bilag 1.

INFORMATIONSKRAV I FORBINDELSE MED KLAGER INDGIVET VIA EUROPAKOMMISSIONENS ONLINE TVISTBILÆGGELSESPLOTTFORM (OTB-PLATFOM), JF. FORORDNING NR. 524/2013 AF 21. MAJ 2013¹

§ 30. Modtager ankenævnet en klage via OTB-plattformen, underrettes parterne og OTB-plattformen snarest om, hvorvidt klagen optages til behandling eller afvises i medfør af forbrugerklagelovens § 14, 15 eller 16.

Stk. 2. Såfremt klagen optages til behandling, jf. stk. 1, underrettes parterne samtidig om ankenævnets procedureregler og om eventuelle omkostninger, der kan pålægges i medfør af § 26 og § 27.

Stk. 3. Accepterer ankenævnet at behandle en klage modtaget via OTB-plattformen, underretter sekretariatet straks, når sagen er fuldt oplyst, jf. herved forbrugerklagelovens § 18, stk. 2, parterne og OTB-plattformen herom.

Stk. 4. Sekretariatet meddeler i klager modtaget via OTB-plattformen straks efter, at sagen er afsluttet, OTB-plattformen om datoen for henholdsvis modtagelsen og afslutningen af klagen såvel som resultatet af behandlingen.

§ 31. Ankenævnet linker på hjemmesiden til Europa-Kommissionens liste over alternative tvistbilægelsesinstanser (ATB-instanser), jf. artikel 20, stk. 4, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om alternativ tvistbilægelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet (ATB-direktivet).

ÅRSRAPPORT OG OPLYSNINGSKRAV M.V.

§ 32. Ankenævnets udarbejder årligt en årsrapport om aktiviteterne i det forløbne år og administrationen i øvrigt. Forbrugerrådet Tænk, de tilsluttede teleudbydere og sekretariatet for Teleankenævnet fastlægger i fællesskab principper for udformning og præsentation af statistiske oplysninger i årsrapporten. Eventuelle ændringer i de fastlagte principper skal være besluttet senest ved udgangen af det kalenderår, statistikken vedrører. Årsrapporten skal indeholde oplysninger om

- 1) antallet af modtagne klager og typen af tvister klagerne har vedrørt,
- 2) den procentvise andel af sager, der er indstillet, inden der er nået et resultat,
- 3) den gennemsnitlige sagsbehandlingstid,
- 4) systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende,
- 5) antal afviste klager, herunder den procentvise andel af afviste klager i forhold til hver af de afvisningsmuligheder, som tvistløsningsorganet har fået godkendt, jf. §§ 5 og 6,
- 6) andelen af sager, hvor klageren har fået medhold,
- 7) i hvilket omfang afgørelser efterleves, hvis dette vides, og

¹ Adgangen til at indgive klager via den europæiske platform for onlinetvist-bilægelse (OTB-plattformen) bortfalder den 20. marts 2025. Det sker som følge af, at OTB-plattformen nedlægges ved Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2024/3228 af 19. december 2024 om ophævelse af forordning (EU) nr. 524/2013 og om ændring af forordning (EU) 2017/2394 og (EU) 2018/1724 for så vidt angår nedlæggelsen af den europæiske platform for onlinetvistbilægelse.

- 8) oplysning om eventuel deltagelse i netværk, som samarbejder om grænseoverskridende tvister, og en vurdering af effektiviteten af dette.

Stk. 2. Ankenævnet afrapporterer årligt til Nævnenes Hus, Digitaliseringsstyrelsen og Telekommunikationsindustrien i Danmark.

OPLYSNINGSPLIGT

§ 33. Ankenævnet opretholder og ajourfører ankenævnets hjemmeside (www.teleanke.dk). Hjemmesiden skal på en klar og lettilgængelig måde indeholde følgende oplysninger, der tillige skal gives på varigt medie på forespørgsel, om

- 1) proceduren for tvistløsningen (klagebehandlingen),
- 2) navn på ankenævnet, postadresse og email-adresse,
- 3) at ankenævnet er opført på en liste i overensstemmelse med Forbrugerklagelovens § 4, stk. 3, og artikel 20 i ATB-direktivet,
- 4) de fysiske personer, der er ansvarlige for tvistløsningen (klagebehandlingen), hvordan de er udpeget og for hvor lang tid,
- 5) eventuelt medlemskab af ATB-instanser, der letter grænseoverskridende tvistbilæggelse,
- 6) de former for tvister (klager), som ankenævnet kan behandle herunder eventuelle værdigrænser,
- 7) de procedureregler, der gælder for bilæggelse af en tvist, og de kriterier, på grundlag af hvilke ankenævnet kan afvise at behandle en klage,
- 8) de sprog, på hvilke en klage kan indgives, og hvorpå behandlingen foregår,
- 9) eventuelle omkostninger til betaling af sagens behandling, som parterne skal dække,
- 10) tvistløsningens (klagebehandlingens) gennemsnitlige varighed
- 11) retsvirkningen af tvistløsningens (klagebehandlingens) resultat, herunder i hvilket omfang, det kan tvangsfuldbyrdes,
- 12) årsrapporter om ankenævnets virksomhed, og udvalgte afgørelser. Klagers navn skal anonymiseres ved offentliggørelsen. Offentliggørelse skal ske i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningen og databeskyttelsesloven.

§ 34. Ankenævnet udarbejder en liste med navne på de udbydere af elektroniske kommunikationstjenester, som ikke efterlever ankenævnets afgørelser. Listen skal offentliggøres på ankenævnets hjemmeside.

Stk. 2. Såfremt en afgørelse er indbragt for domstolene, kan offentliggørelse efter stk. 1 ikke ske, før endelig afgørelse fra domstolene foreligger.

Stk. 3. Såfremt der er sket offentliggørelse af navnet på en udbyder, og afgørelsen efterfølgende efterleves, skal oplysningerne om den pågældende slettes fra listen.

Stk. 4. Oplysninger om en sag kan ikke fremgå af listen i mere end et år.

§ 35. Enhver kan ved henvendelse til ankenævnets sekretariat forlange at blive gjort bekendt med ankenævnets afgørelser. Ankenævnet kan i forbindelse med sagens afgørelse bestemme, at navnene på de erhvervsdrivende skal tilbageholdes, såfremt særlige forhold taler herfor. På udbyderen af den elektroniske kommunikationstjenestes anmodning udelades oplysninger, som den pågældende har en berettiget interesse i ikke kommer til offentlighedens kendskab. Navne på klagerne må aldrig offentliggøres. Sekretariatet bestemmer, om den, der har fremsat begæringen, skal gøres bekendt med ankenævnsafgørelsen ved at gennemse den i sekretariatet eller ved, at der gives ham en afskrift

eller fotokopi af afgørelsen. Sekretariatet kan til dækning af omkostningerne fastsætte et gebyr for udlevering af afskrifter eller fotokopier.

§ 36. Nævnenes Hus og Digitaliseringsstyrelsen kan til enhver tid anmode om at få tilsendt kopi af ankenævnets afgørelser, herunder dets afvisninger.

Stk. 2. Ankenævnet orienterer løbende Digitaliseringsstyrelsen om konkrete sager af betydning for styrelsens tilsyn med udbydere af elektroniske kommunikationstjenesters overholdelse af telereguleringen.

GENERELLE BESTEMMELSER

§ 37. Til vedtagelse af ændringer af nærværende vedtægter kræves enighed mellem de stiftende organisationer. Vedtægtsændringerne skal godkendes af erhvervsministeren.

§ 38. De udbydere af elektroniske kommunikationstjenester, der tilslutter sig ankenævnet, kan melde sig ud af ankenævnet med et varsel på mindst 3 måneder til udgangen af et kalenderår. De udbydere, der automatisk er tilsluttet ankenævnet gennem medlemskab af Telekommunikationsindustrien i Danmark, kan alene melde sig ud af ankenævnet ved at opsiges medlemskabet af Telekommunikationsindustrien i Danmark efter de til enhver tid gældende regler herfor.

§ 39. Forbrugerrådet Tænk og Telekommunikationsindustrien i Danmark kan med 1 års varsel til en 1. april opsiges aftalen, hvorved ankenævnet opløses. Vedtægterne er dog bindende for så vidt angår ydelser leveret inden udtredelsesdatoen. Der fastsættes betryggende vilkår for afvikling af verserende sager mv.

OVERGANGSBESTEMMELSER

§ 40. Vedtægterne træder i kraft den 1. februar 2025.

BILAG:

OMKOSTNINGER TIL SAGERS BEHANDLING

I dette bilag fastsættes de standardbeløb, som en ikke-tilsluttet udbyder af en elektronisk kommunikationstjeneste skal betale til ankenævnet for dets udgifter til sagens behandling, jf. vedtægternes § 28, stk. 6.

Standardbeløbet efter § 28 stk. 6 udgør

- a) i sager, hvori klager får helt eller delvist medhold i nævnet, et beløb på 29.012 kr. ekskl. moms og
- b) i sager, hvori der indgås forlig til klagers fordel, et beløb på 13.500 kr. ekskl. moms.