



**TELE  
INDUSTRIEN**  
teleselskabernes  
branchesamarbejde

Styrelsen for Dataforsyning og Infrastruktur

9. november 2023

### **Opfølgning på møde den 25. april 2023 om fremtidssikring af en uvildig tvistbilæggesinstans på teleområdet**

Som opfølgning på mødet den 25. april 2023 mellem TI, Teleankenævnet og SDFI fremsendes hermed en skriftlig henvendelse fra TI vedrørende branchens ønsker.

Som nævnt på mødet den 25. april 2023 er det ønsket, at der for telebranchen indføres en lovhjemmel med pligt for alle teleselskaber til at være tilsluttet et klagenævn, og derved deltage i at sikre en sådan vigtig funktion for forbrugerne.

Der er i andre sektorer etableret tilsvarende ordninger, der pålægger alle erhvervsdrivende at være tilsluttet et ankenævn og derved bidrage til finansieringen af denne funktion. Det gælder for eksempel for energiområdet, for taxikørsel og for parkering.

Der synes således fra lovgivers side på disse områder at have været opbakning til at sikre velordnede klagemuligheder for forbrugerne, og at dette må betragtes som et gode for alle erhvervsdrivende i en branche, hvorfor alle erhvervsdrivende forpligtes til at tilslutte sig og deltage i finansieringen.

En sådan løsning har været efterspurgt i telebranchen siden etableringen af Teleankenævnet, og vi er nu blevet opmærksomme på, at finansieringsspørgsmålet fra lovgivers side er blevet adresseret i de relevante branchers resortlovgivning og ikke i den generelle forbrugerklagelovgivning vedrørende alternativ tvistbilæggesinstans.

Det bagvedliggende ønske er at få myndighedernes hjælp til at styrke og bakke op om det samarbejde, der allerede er etableret i branchen og lukke ned for ufrugtbare diskussioner og spekulationer om muligheden for at tilvælge eller fravælge en tilslutning til ankenævnet og derved bidrage eller undgå at bidrage til finansieringen.

Det er vores opfattelse, at opfyldelsen af det fremsatte ønske vil være udtryk for et vigtigt politisk signal om ansvar overfor forbrugerne - med reelt begrænsede konsekvenser for de erhvervsdrivende, der vil blive omfattet.

Der synes ikke at være saglige begrundelser for, at de erhvervmæssige rammevilkår på teleområde skal være væsentligt forskellige fra de rammevilkår, der gælder for andre erhverv, som f.eks. energi.

Det er vores klare vurdering, at så længe der ikke findes en egentlig pligt til at tilslutte sig et ankenævn, så vil der kunne være økonomiske incitamenter for selskaber til at vælge at stå udenfor og ikke bidrage til at sikre denne vigtige funktion for forbrugerne.

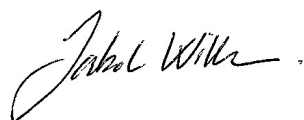
Denne henvendelse skal derfor også ses som en anmodning om hjælp til at styrke og fremtidssikre den meget tilfredsstillende ordning, der findes allerede, og som branchen har taget ansvar for i over 20 år.

Til orientering kan det oplyses, denne anmodning har været forelagt Forbrugerrådet Tænk, medstifter af Teleankenævnet, som støtter henvendelsens indhold.

Såfremt der er spørgsmål eller forhold, der ønskes uddybet, står vi naturligvis til rådighed, lige som vi gerne deltager i et opfølgende møde med styrelsen, såfremt der er behov for det.

I vedlagte bilag gennemgås med udgangspunkt i den præsentation, der blev givet på mødet, baggrunden for ønsket om en hjemmel vedrørende krav om tilslutning til et ankenævn.

Med venlig hilsen



Jakob Willer  
Direktør  
Teleindustrien