

*Til § 95*

Bestemmelsen svarer med enkelte ændringer til den gældende § 16, stk. 3-6, i lov om forsyningspligt og visse forbrugerforhold inden for telesektoren.

Den hidtidige bestemmelse i § 16, stk. 3, nr. 3, er dog overført til denne lovs § 110, stk. 6, som led i en samlet regulering af muligheden for at tillægge afgørelser opsættende virkning.

Desuden foreslås der med stk. 1, nr. 3, indført en ny bestemmelse, der giver Telebrugernævnet adgang til at afvise sager, hvor det involverede teleselskab, i forbindelse med en tvist om et regningsbeløb enten har tilkendegivet eller tilkendegiver at ville godtgøre klageren det fulde beløb, eller kulancemæssigt vil udbetale en tilsvarende beløb til klageren. Det samme gælder andre kunderelaterede situationer, hvor teleselskabet erkender, at man ikke har overholdt gældende regler for udbud af telenet eller teletjenester og har valgt at kompensere slutbrugeren herfor. Telestyrelsen foreslås tillagt samme adgang til at afvise sager, jf. § 23, stk. 3. Der forekommer i disse situationer, hvor selskabet på egen hånd har løst eller vil løse det opståede problem, ikke at være behov for at få Telestyrelsens eller Telebrugernævnets endelige afgørelse i sagen.

Nævnet bør uanset ovennævnte ikke afvise at behandle sager, hvor særlige konkrete forhold tilsiger, at den pågældende sag uanset ovennævnte bør behandles. Sådanne særlige omstændigheder kan f.eks. tænkes at foreligge i sager, som er principielle eller omhandler et område, hvor nævnet ikke tidligere har truffet afgørelse.

*Til § 96*

Bestemmelsen udgør en samlet oversigt over de sager, hvori Telebrugernævnet træffer afgørelse, enten som klageinstans i forhold til afgørelser truffet af Telestyrelsen, eller som 1. instans i sager, hvor Telestyrelsen på grund af behovet for gennemførelse af mundtlig partsforklaring henviser sager til Telebrugernævnet, jf. § 24.

Bestemmelsen er for så vidt angår Telebrugernævnets rolle som 1. instans i visse sager en uændret videreførelse af bestemmelsen i den gældende § 17 i lov om forsyningspligt og visse forbrugerforhold inden for telesektoren.

Stk. 3 præciserer nævnets kompetence til at anvende påbud, og opregner hvilke parter, sådanne påbud kan rette sig imod.

Som stk. 4 videreføres Telebrugernævnets eksisterende kompetence til at rekvirere tekniske undersøgelser hos Telestyrelsen eller andre eksterne parter i

forbindelse med konkrete sager. Se også lovens § 108 med tilhørende bemærkninger, der nærmere regulerer, hvorvidt sådanne undersøgelser kræver forudgående retskendelse.

*Til § 97*

Bestemmelsen svarer til den gældende § 20 i lov om forsyningspligt og visse forbrugerforhold inden for telesektoren.

Bestemmelsen gør det klart, at Telebrugernævnets afgørelser ikke kan indbringes for forskningsministeren. Telebrugernævnets afgørelser vil dog altid kunne indbringes for domstolene.

*Til § 98*

Bestemmelsen er ny i forhold til gældende regulering.

I den politiske principaftale af 8. september 1999 åbnes der mulighed for, at behandlingen af forbrugerklager på teleområdet eventuelt på sigt overgår fra Telestyrelsen og Telebrugernævnet til et privat brancheklagenævn, som det kendes bl.a. fra det finansielle område. Der vil navnlig være tale om klager over forhold, der forudsættes reguleret i den generelle bekendtgørelse om udbud af telenet eller teletjenester, herunder også behandlingen af tvister om konkrete regninger, jf. hjemlerne til regulering heraf i §§ 10 og 18.

Forudsætningen for en sådan overførsel af kompetence til et privat klagenævn vil være, at der etableres et branchekodeks, der kan erstatte den ovenfor nævnte bekendtgørelsesregulering, som herefter vil kunne ophæves, og at der er bred opbakning navnlig fra forbrugerside til dette kodeks og til at lade behandlingen af klager over manglende overholdelse af denne overgå til et privat klagenævn, svarende til f.eks. Pengeinstitutankenævnet, Forsikringsankenævnet eller lignende.

Det vil derudover være en forudsætning, at et sådant privat klagenævn godkendes af Forbrugerklagenævnet, jf. lov om Forbrugerklagenævnet. En sådan godkendelse gives kun, hvis klagenævnets vedtægter indeholder bestemmelser om nævnets sammensætning og sagsbehandling, der er betryggende set fra en forbrugersynsvinkel.

I stk. 2 fastsættes det, at et privat klagenævn eller et nyt offentligt klageorgan i forbindelse med en nedlæggelse af Telebrugernævnet overtager behandlingen af de af Telebrugernævnets sager, som er omfattet af det nye nævnets kompetenceområde. Overførslen af sager fra Telebrugernævnet til det nye nævn eller klageorgan omfatter også sager, som er under behandling