

- Selskabets afgørelse kan indbringes for IT- og Telestyrelsen.
- Er abonnenten eller selskabet ikke tilfreds med IT- og Telestyrelsens afgørelse, kan den indbringes for Telebrugernævnet.
Ved behandlingen af en klage lægges typisk vægt på følgende forhold:
- Det sikres, at alle relevante undersøgelser foretages.
- Oplysninger fra klageren og selskabet inddrages.
- Der træffes afgørelse på baggrund af en konkret vurdering af alle oplysninger i sagen.
Dansk rets almindelige regler om fri bevisbedømmelse suppleres på teleområdet af abonnementsbetingelserne. Heraf følger, at når man har en telefonforbindelse, hæfter man ikke blot for egne opkald, men også for opkald, som andre har foretaget via ens telefon. Abonnenten hæfter dog ikke, hvis der har været fejl eller indbrud på den del af telefonforbindelsen, som selskabet har ansvar for.

For det tredje har *branchen* – særligt det sidste år – taget *initiativer* for at beskytte forbrugerne. Det er eksempelvis tilfældet i forbindelse med de såkaldte downloadsager, hvor der blev indført spærringsordninger for at beskytte telekunderne mod utilsigtet høje telefonregninger. Det skete efter drøftelse med IT- og Telestyrelsen og med inddragelse af brugerrepræsentanter. Ved samme lejlighed aftalte *branchen* og Forbrugerrådet bl.a. at fortsætte drøftelserne om abonnementsvilkårene.

På den baggrund finder jeg, at der allerede i dag findes en række instrumenter, der kan være med til sikre forbrugerbeskyttelsen og retssikkerheden på teleområdet. Jeg følger til stadighed med i, om reglerne er gode nok. For eksempel har jeg i lyset af den seneste omtale af SMS-området bedt IT- og Telestyrelsen overveje, om telereguleringen er god nok på området.

Spm. nr. S 1736

Til videnskabsministeren (30/1 03) af:

Kristen Touborg (SF):

»Vil ministeren kommentere artiklen i B.T. den 23. januar 2003, side 14, hvor en telefonabonnent angiveligt er blevet hængt ud som en dårlig betaler via telefonsvarer hos Tele2?«

Begrundelse

Teleabonnementforeningen af 1992 har rettet henvendelse til spørgeren vedrørende ovennævnte sag og lignende sager. For spørgeren ser det ud som om, der er et større område her, hvor der hersker nærmest kaotiske tilstande.

Svar (10/2 03)

Videnskabsministeren (Helge Sander):

Generelt skal jeg bemærke, at det selvfølgelig skal være muligt at klage over en telefonregning, uden at ens telefon bliver spærret. Det sikrer telereguleringen allerede. Men det er naturligvis også helt i orden, at selskaberne spærre for en telefon, hvis abonnenten blot undlader at betale sine regninger. Dette kan kombineres med en meddelelse om, at det pågældende abonnement er blevet spærret. En sådan meddelelse vil blive givet til alle, der ringer op til det spærrede nummer, også hvis det sker via en viderestilling fra et ikke spærret nummer til det spærrede nummer.

Det er dog ikke ensbetydende med, at teleselskaberne har adgang til at hænge folk ud som dårlige betalere, fordi de ikke har betalt deres telefonregning. Hvis et teleselskab ønsker en abonnent registreret som dårlig betaler, skal det naturligvis ske efter de regler, der findes på det område.

Oplysninger om, at en telefon er spærret eller lukket varetager også et hensyn til den, der ringer op, så man ikke bliver ved med at ringe forges i den misforståelse, at telefonen af andre grunde midlertidigt ikke var tilgængelig. I selve oplysningen om, at telefonen er spærret, ligger ikke pr. automatik, at det er sket på grund af manglende betaling af regningen. Det kan også tænkes at ske, hvis abonnenten selv spærre eksempelvis en mobiltelefon, fordi den er blevet stjålet.

I forhold til den konkrete sag skal jeg blot bemærke, at de oplysninger, der fremgår af pressen, peger mere i retning af, at der – i kraft af varierende oplysninger fra teleselskabet – er skabt forvirring. Det er et spørgsmål om kvaliteten af den kundeservice, der ydes. Det er ikke et område, der er velegnet til sektorspecifik regulering.