



Folketingets Kulturudvalg
Christiansborg
1240 København K

Kulturministeren
Kulturministeriet
Nybrogade 2
1203 København K

Tlf. : 33 92 33 70
Fax : 33 91 33 88
E-mail : min@kum.dk
Web : www.kum.dk

27. januar 2010

Hermed fremsendes svar på spørgsmål nr. 66 (alm. del - bilag 92), vedr. klage i forbindelse med månedlig betaling af licens, stillet af Folketingets Kulturudvalg den 14. januar efter ønske fra Mogens Jensen (S).

Carina Christensen

Spørgsmål nr. 66

(alm. del - bilag 92), vedr. klage i forbindelse med månedlig betaling af licens
Skrivelse af 14. januar

Svar til Folketingets Kulturudvalg fra kulturministeren. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Mogens Jensen (S).

Spørgsmål:

"Ministeren bedes kommentere henvendelse af 9. januar 2010 fra Anne Birgitte Pedersen, jf. KUU alm. del – bilag 92, herunder om ministeren mener, det er en rimelig behandling klageren har fået af DR ?"

Svar:

Jeg har bedt DR om bidrag til besvarelsen af spørgsmålet, da det vedrører DRs virksomhed. DR har oplyst følgende:

"Den 1. juni 2009 indførtes mulighed for, at licensbetalerne kunne vælge at betale licensen månedligt. Hidtil har det kun været muligt at betale licensen halvårligt.

Alle månedsopkrævninger til nye licensbetalere lyder første gang på mere end en måneds betaling, og i visse tilfælde lyder den første opkrævning på mere end to måneders betaling. Det skyldes, at første faktura er sammensat af op til tre elementer:

1. Licensen betales forud, jf. BEK § 8, stk. 3. Derfor vil den første månedsopkrævning som minimum indeholde opkrævning for den kommende måned.
2. Til månedsbetaling knytter sig et krav om tilmelding til betalingsservice via PBS, jf. BEK § 11, stk. 2. Oprettelse af PBS-aftale og dannelse af opkrævning via PBS tager typisk en til to måneder. Der går således op til to måneder fra licensbetaleren tilmelder sig licensbetaling hos DR, til licensbetaleren modtager sin betalingsoversigt fra PBS.
3. Licenspligten træder i kraft dagen efter, at licensbetaleren erhverver et licenspligtigt apparat, jf. BEK § 3, stk. 4. Ved tilmelding spørger DR alle nye licensbetalere, hvornår de har erhvervet det licenspligtige apparat. DR opkræver licens fra denne dato. Hvis denne dato ligger forud for selve tilmeldingsdatoen, vil den første faktura dække denne periode også. Licensen opkræves således med tilbagevirkende kraft.

DR kan i forhold til den konkrete henvendelse fra Anne Birgitte Pedersen (ABP) oplyse følgende:

I den konkrete sag har ABP modtaget en faktura på 1.114,75 kr. Årsagen hertil er en kombination af de elementer, som er nævnt ovenfor:

1. ABP har tilmeldt sig månedsbetaling den 21. september 2009 via DRs hjemmeside og har i forbindelse med tilmeldingen angivet, at hun har erhvervet sit licenspligtige apparat 1. juni 2009. Derfor opkræves licensen med tilbagevirkende kraft fra 1. juni til 21. september svarende til tre måneder og 21 dage.
2. PBS har brugt i alt 1 måned og 9 dage (21. september til 1. november) til at oprette betalingsaftale samt danne og udsende faktura.
3. DR har opkrævet licens forud. Derfor opkræves på den første faktura også licens for perioden 1. november-30. november.

I alt faktureres ABP altså for 6 måneder fra 1. juni til 30. november. Da ABP henvender sig til DR Licens- og Programservice for at få en forklaring, betyder manglende klarhed i kommunikationen fra DRs side, at ABP ikke får den fulde indsigt i sammenhængen. ABP vælger derefter at afvise PBS-betalingen og bliver derfor næste gang faktureret et endnu højere beløb, hvilket yderligere medvirker til APB's forvirring.

I den konkrete sag skal DR beklage, at ABP ikke oplever, at hun har fået en rimelig behandling. DR arbejder løbende med at forbedre kundetilfredsheden og sikre, at DR giver licensbetalerne klar information.

DR Licens- og Programservice har modtaget en række henvendelser i forbindelse med indførelse af den nye månedsbetalingsordning. DR Licens- og Programservice har på baggrund af disse henvendelser besluttet at iværksætte en række tiltag til en forbedret kommunikation.

Det gælder især information om, hvad den første faktura indeholder på baggrund af sammenhængen mellem de tre ovenfor angivne elementer. Dette vil blive iværksat i løbet af kort tid dels på DRs licenshjemmeside, dels ved telefoniske henvendelser, dels på selve fakturaen.

Derudover vil DR iværksætte tiltag for i videst muligt omfang at minimere perioden fra kundens faktiske tilmelding og frem til fakturaens udsendelse. ”

Jeg henholder mig til DRs bemærkninger.