

---

FOLKETINGETS  
OMBUDSMAND



Folketingets Retsudvalg  
Christiansborg  
1240 København K

Gammeltoft 22  
DK-1457 København K

Tlf. +45 33 13 25 12  
Fax +45 33 13 07 17

www.ombudsmanden.dk  
post@ombudsmanden.dk

Personlig henvendelse: 10-14  
Telefonisk henvendelse:  
Man-tors 9-16, fre 9-15

---

**26 APR. 2011**

Kære Peter Skaarup

J.nr. 1997-2972-932/LIA/ADP  
Bedes oplyst ved henvendelse

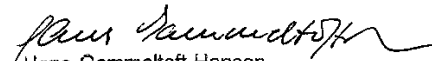
Ved brev af 19. februar 1998 bad Retsudvalgets daværende formand mig om at underrette udvalget når jeg blev opmærksom på at begrebet "ombudsmand" eventuelt blev anvendt i strid med bestemmelsen i ombudsmandslovens § 30.

Dok.nr. 97

I den forbindelse kan jeg oplyse at det fremgår af en pressemeddelelse fra teleselskabet HI3G at teleselskabet har ansat en kundeombudsmand. Jeg vedlægger et print af pressemeddelelsen fra teleselskabet HI3G's hjemmeside.

+ bilag

Med venlig hilsen

  
Hans Gammeltoft-Hansen

11-04-2011

3's Kundeombudsmand er startet

**Cand.jur Peter Fogh Knudsen – telebranchens første kundeombudsmand – er hentet direkte fra Konkurrence & Forbrugerstyrelsen, hvor han bl.a. har arbejdet som specialkonsulent og ført retssager for Forbrugerombudsmanden. Peter Fogh Knudsen får til opgave at sikre, at kundernes rettigheder bliver overholdt i enhver henseende.**

—

Mens priskrigen raser, og de fleste teleudbydere har stirret sig blinde på billige prispakker, har man hos 3 koncentreret sig om at forbedre gennemskueligheden og serviceniveauet i alle afkroge af virksomheden. I den forbindelse har 3 udbygget sin juridiske afdeling med en kundeombudsmand, der har fået til opgave at tilsikre, at kundernes rettigheder bliver overholdt i enhver henseende – uafhængigt af 3's øvrige interesser.

3's Kundeombudsmand hedder Peter Fogh Knudsen, er 40 år og har en fortid som specialkonsulent i Forbrugerstyrelsen, hvor han bl.a. har ført retssager for Forbrugerombudsmanden. Han har derudover været ansat som advokat hos TDC og har de seneste seks år været leder af Forbruger Europa, der er en division under Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. Sideløbende fungerer han som ekstern lektor i forbrugerret ved Københavns Universitet.

Peter ser nu frem til at prøve kræfter med sin nye rolle som forbrugernes løftede pegefinger på teleselskabernes egen banehalvdel.

”Tanken om kundeombudsmand i telebranchen har strejft mig mange gange, så jeg var ikke sen til at slå til, da jeg så stillingsopslaget fra 3. Vi kan ikke komme uden om, at branchen kæmper med et blakket ry, så jeg ser meget frem til at yde en indsats for at højne serviceniveauet for kunderne og dermed bidrage til at forbedre 3's image yderligere,” siger Peter Fogh Knudsen.” Til en start har jeg været en tur over sundet

og besøge min pendant i Sverige og høre om, hvordan de griber udfordringerne an der. Nu planlægger jeg at besøge en række af 3's butikker rundt i landet for at møde kunderne i øjenhøjde og høre om deres oplevelser”.

3's Kundeombudsmand er det seneste i en lang række initiativer, der skal forbedre kundernes oplevelser, når de handler hos 3. Senest har 3 lanceret markedets mest transparente abonnementsstruktur og Europas største telebutik, der – udover en imponerende indkøbsoplevelse – bl.a. tilbyder gratis undervisning i 3's produkter.

”Hos 3 har vi valgt at gå målrettet efter at give vores kunder den bedst tænkelige service, og det har da også betydet, at antallet af klager over os i Teleankenævnet er faldet med næsten 30 pct. på et år. Men vi skylder vores kunder at blive endnu skarpere. Især i disse discount-tider, hvor service og kvalitet synes at bliver nedprioriteret til fordel for slagtilbud. Vi er overbeviste om, at god kundeservice er vejen frem, og med Peter som vores kunders talsmand mener vi at have taget et syvmileskridt i den rigtige retning,” siger Morten Christiansen, CEO hos 3 Danmark.

**For yderligere information:**

Knud Løkke Rasmussen, Kommunikationschef, e-mail: [knud.lokkerasmussen@3.dk](mailto:knud.lokkerasmussen@3.dk), mobil: 31 200 900.