



ERHVERVS- OG
VÆKSTMINISTEREN

20. december 2013

Besvarelse af spørgsmål 49 alm. del stillet af Erhvervs-, Vækst- og Eksportudvalget den 4. december 2013 efter ønske fra Hans Christian Schmidt (V).

ERHVERVS- OG
VÆKSTMINISTERIET
Slotsholmsgade 10-12
1216 København K

Spørgsmål:

Med henvisning til ministerens svar af 4. december 2013 på alm. del – spørgsmål 45 bedes ministeren oplyse, hvilke initiativer ministeren agter at tage for at sikre de enkelte forbrugere bedre i forhold til abonnement på bredbånd, herunder om ministeren vil indføre svarfrister, så borgerne kan opleve en hurtig sagsbehandling.

Tlf. 33 92 33 50
Fax 33 12 37 78
CVR-nr 10 09 24 85
evm@evm.dk
www.evm.dk

Svar:

I forlængelse af mit tidligere svar på alm. del spørgsmål 45 kan jeg oplyse, at det allerede følger af udbudsbekendtgørelsen, at teleselskaberne skal træffe afgørelse i klagesager om regningens størrelse og betaling senest 3 måneder efter, at selskabet har modtaget klagen for første gang.

I andre typer af klagesager, eksempelvis om man reelt får den bredbåndshastighed, man i henhold til sit abonnement burde få, fastslår Forbrugerombudsmanden i sine teleretningslinjer, at de principper, der gælder for behandling af regningsklager, herunder principperne for hvor hurtigt en klage skal behandles, bør gælde for alle typer klager, herunder klager over aftaleforhold.

Teleretningslinjerne er udarbejdet efter forhandling mellem Forbrugerombudsmanden, Forbrugerrådet og telebranchen og er således tiltrådt af branchen selv.

Jeg kan desuden tilføje, at teleselskaberne i alle sager, hvor klageren ikke får fuldt medhold, er forpligtet til at vejlede klageren om relevante klagemuligheder, det vil sige til Teleankenævnet eller Forbrugerklagenævnet.

Jeg har på den baggrund ikke planlagt nye initiativer på dette område.