

# TELEKLAGENEMNDA

---

Erik Grindheim  
Dreggsallmenningen 20  
5003 Bergen

Oslo, 06.02.04

Deres ref.:

Vår ref.: 02320114

**Må alltid oppgis ved henvendelse til oss**

## Vedrørende klage på telefonregning fra Tele2 Mobil

Vi viser til brevet mottatt av oss 03.02.2004.

Vedlagt oversendes klageskjema med veiledning samt informasjonsfolder om Teleklagenemnda. Forutsetning for å klage til nemnda, er at det er klaget skriftlig til selskapet. Svar fra selskapet må også være mottatt.

Det er viktig at De fyller ut fakturaens totale sum, og den delen av regningen som De mener ikke er riktig (omtvistet beløp). Det er også viktig at De fyller ut hvilket selskap det er De klager på. Vi ber om at klageskjemaet fylles ut og returneres til oss snarest mulig og senest

**23. februar 2004.**

Ettersom Teleklagenemnda er en nøytral instans som behandler klager på flere teleselskaper, har vi ikke tilgang til annen informasjon/dokumentasjon enn den klager og det innklagede selskapet sender oss. Det er derfor viktig at De sender oss kopier av relevant dokumentasjon i saken ( faktura, samtalespesifikasjon, o.l. ). Teleselskaper må, etter dagens regelverk, slette samtalespesifikasjon (Telenor etter 6 måneder, Tele2 og NetCom etter 3 måneder). Vi anbefaler Dem derfor å ta kontakt med teleselskapet umiddelbart for å få tilsendt samtaleutskrift vedrørende den påklagede fakturaen.

Dersom De allerede har sendt kopier av all nødvendig dokumentasjon , trenger De kun å fylle ut klageskjemaet og returnere det til oss.

Deres klage skal videresendes til teleselskapet som blir bedt om å kommentere saken og å sende eventuell relevant dokumentasjon. Deretter vil det bli skrevet et sakssammendrag. Først når sakssammendraget er ferdig, vil klagen bli behandlet i nemnda.

På grunn av at Teleklagenemnda har vært ubemannet i en periode, kan saksbehandlingen ta tid. Vi håper på forståelse for dette.

Med vennlig hilsen  
Teleklagenemnda

  
/Aneta Duric  
Sekretær

*Vedlegg  
Klageskjema  
Informasjon om Teleklagenemnda*

**Teleklagenemnda**

Postadresse:  
Postboks 4594 Nydalen  
0404 OSLO

Telefon:  
23 400 640  
Telefaks:  
23 400 501

E-post:  
[teleklagenemnda@forbrukerradet.no](mailto:teleklagenemnda@forbrukerradet.no)

## VEILEDNING TIL UTFYLLING AV KLAGESKJEMA

Dersom klager ønsker å klage på flere fakturaer, kan det brukes et klageskjema for alle dersom problemstillingen er den samme for begge/alle fakturaene. For eksempel dersom alle dreier seg om utenlandssamtaler. Dersom det er forskjellige ting som påklages ved de forskjellige fakturaene må det brukes et skjema for hver faktura.

I tillegg til klageskjemaet må også kopier av relevant dokumentasjon sendes inn. Dette vil blant annet være kopi av den påklagede faktura med eventuelle purringer, kopi av korrespondanse med selskapet og trafikkutskrifter for den aktuelle perioden. Send **ikke** inn originaler, da disse ikke vil bli returnert.

Dersom man ønsker å gi en mer utfyllende forklaring av hva tvisten dreier seg om, gjøres dette på separat ark.

Det er viktig at klageskjemaet fylles ut så fullstendig som mulig da det er dette som gir nemndsmedlemmene den første oversikten over saken.

### De forskjellige feltene på skjemaet

<b>Fornavn/Etternavn:</b>	Klagers navn
<b>Adresse/postnr/poststed:</b>	Klagers postadresse
<b>E-post:</b>	Dette feltet fylles kun ut dersom man ønsker korrespondanse tilsendt denne adressen, eller man ønsker å kunne sende korrespondanse til nemnda via e-post. Det gjøres oppmerksom på at ikke all korrespondanse kan sendes via e-post.
<b>Telefonnr:</b>	Klagers telefonnr, nummeret den påklagede faktura er tilknyttet.
<b>Selskap:</b>	Teleselskapet det klages på: Telenor, Tele2, NetCom eller Enitel.
<b>Fakturanr:</b>	Teleselskapets nummer på den påklagede fakturaen. Dersom flere fakturaer er påklaget fylles samtlige numre inn her.
<b>Fakturaens totale sum:</b>	Den summen teleselskapet krever innbetalt på den påklagede fakturaen. Dersom flere fakturaer påklages føres summen for hver enkelt av fakturaene.
<b>Omtvistet beløp:</b>	Den delen av regningen klager mener ikke er riktig.
<b>Innbetalt til selskapet:</b>	Dersom hele eller deler av fakturaen allerede er betalt fylles dette inn her. Dersom ingenting er betalt, skriver man 0 i dette feltet.
<b>Forfallsdato:</b>	Forfallsdato (betalingsdato) for den påklagede faktura.

### Gi en kort forklaring av hva tvisten dreier seg om:

Her skriver man kort hva tvisten dreier seg om, for eksempel om det gjelder samtaler til utlandet (spesifiser hvilke(t) land om mulig), samtaler til mobiltelefon, samtaler i tidsrom da man ikke har vært hjemme, avgifter for tjenester man ikke har bestilt etc. Gi her også en kort forklaring på hvorfor det omtvistede beløp ikke er riktig, for eksempel at dette er ukjente numre eller at man ikke har vært hjemme på det aktuelle tidspunktet. *Selv om disse opplysningene kommer fram i den innsendte dokumentasjonen, er det viktig at det gies et kort sammendrag her.*

### Er det klaget muntlig/skriftlig til selskapet:

Det er viktig at disse feltene fylles ut ettersom det er et kriterium for behandling i Teleklagenemnda at det har vært klaget skriftlig til selskapet.

Se baksiden

**Selskapets svar:**

Gi en kort redegjørelse for hvilket svar selskapet har gitt. For eksempel om det har vært tilbudt reduksjon av regningen, sperring for utenlandssamtaler eller om selskapet har fastholdt sitt krav.

**Vedlegg:**

Lag en liste over den dokumentasjon som legges ved klageskjemaet. Vær oppmerksom på at klageren selv må innhente faktura og samtaleutskrift. Hvis kopier av disse ikke legges ved klageskjemaet, kan de ettersendes til Teleklagenemnda.

**Tillatelse til å innhente informasjon fra det innklagede selskapet**

Dersom nemnda skal kunne innhente nødvendig dokumentasjon direkte fra selskapet i stedet for at klager selv må innhente denne, krysses det av for ja her. Dersom man ikke ønsker at nemnda skal ha direkte tilgang til denne informasjonen, krysser man av nei.

**Signatur:**

Den som eier abonnementet må signere klageskjemaet samt all annen korrespondanse med Teleklagenemnda med mindre det foreligger en skriftlig fullmakt.

## Resultatet av klagen:

Nemnda gir en begrunnet uttalelse med et kort sakssammendrag og de momenter nemnda har lagt til grunn for avgjørelsen.

Nemndas uttalelser er rådgivende. Uttalelsen sendes til forbrukeren, Forbrukerrådet og det innklagede selskap.

Ved uttalelser som gir forbrukeren helt eller delvis medhold, skal det innklagede selskap gi skriftlig begrunnet melding til forbrukeren og nemnda innen tre uker dersom uttalelsen ikke vil bli fulgt.

## Gjenopptakelse:

En avsluttet sak kan gjenopptas såfremt nye opplysninger fremlegges og formannen finner at disse opplysningene kunne gitt første behandling av saken et annet utfall.

# TELE- KLAGE- NEMNDA

## Slik når du oss:

### E-post:

[teleklagenemnda@forbrukerradet.no](mailto:teleklagenemnda@forbrukerradet.no)

### Postadresse:

Teleklagenemnda  
Postboks 4594 Nydalen  
0404 Oslo

### Telefon:

23 400 640

### Telefax:

23 400 501



### **Teleklagenemnda er etablert av:**

Forbrukerrådet, Telenor, Tele2 og NetCom GSM

### **Hva kan Teleklagenemnda behandle:**

Teleklagenemnda behandler klager fra forbrukere som mener at Telenor, Tele2 eller NetCom GSM har krevd større betaling for trafikk og/eller faste avgifter over fast eller mobil telefonnett i større utstrekning enn forbrukerens faktiske bruk tilsier.

Nemnda kan også behandle klager fra andre enn forbrukere, såfremt den interesse som fremmes ikke har særlig yrkes- eller næringsmessig tilknytning og nemnda har kapasitet til å behandle saken.

### **Teleklagenemnda behandler ikke:**

Saker som er brakt inn for eller er avgjort av rettsapparatet, herunder namsrett og namsmann.

Saker som er av en slik art at nemnda ikke kan gi uttalelse med mindre partene forklarer seg muntlig.

Nemndas formann kan avvise en sak dersom den ikke egner seg for behandling i nemnda.

### **Saksbehandlingen:**

Teleklagenemnda har et fast sekretariat som har en nøytral stilling i forhold til begge parter i klagesaken.

Forbrukeren må ha reklamert skriftlig overfor selskapet før saken kan fremmes for nemnda og selskapet må ha tatt stilling til klagen.

Klager som skal behandles i nemnda må sendes inn senest fire uker etter at forbrukeren har mottatt endelig svar på sin reklamasjon overfor det enkelte selskap. Fristen løper bare dersom svaret gir uttrykk for å være endelig og gir skriftlig orientering om adgangen og fristen til å bringe saken inn for nemndsbehandling.

Klagen må være skriftlig, gjerne på spesielt klageskjema, det må fremgå hvilke grunner klagen bygger på og hva som kreves. De dokumenter som har betydning for saken må legges ved.

Alle som deltar i klagebehandlingen har taushetsplikt men opplysninger som ellers ville være undergitt taushetsplikt etter telekommunikasjonsloven blir meddelt nemnda i forbindelse med klagebehandlingen. Behandling i Teleklagenemnda er gebyrfri.

Etter at sekretariatet har innhentet den nødvendige dokumentasjon i saken får begge parter tilsendt et sakssammen- drag. Deretter sendes saken til behandling i nemnda. Nemnda består av en nøytral formann som er jurist, en representant fra forbrukerne og en representant fra næringsviden.