**TI**

**Juni/Juli 2012**

**TI ønsker alle medlemmer og samarbejdspartnere en rigtig dejlig sommer.**

**Tak for et godt og konstruktivt forår, hvor vi har opnået mange gode resultater med branchesamarbejdet. Vi ser frem til at fortsætte indsatsen med jer alle efter sommerferien. God sommer!**

**Fremme af lovligt indhold på nettet**Kulturministeren offentliggjorde den 20. juni 2012 et samlet udspil, som skal bidrage til at gøre det lettere at bruge kreativt indhold på internettet på en lovlig måde <http://kum.dk/nyheder-og-presse/pressemeddelelser/2012/juni/pressemeddelelse/>

Med udspillet fra kulturministeren afsluttes det arbejde, som har kørt i Kulturministeriet de seneste år for at finde veje til at reducere piratkopiering på internettet.

Telekommunikationsindustrien finder det meget positivt, at den meget omdiskuterede brevmodel nu lægges på hylden, og at regeringen nu sætter fokus på at styrke det lovlige kreative indhold på internettet og styrke den positive informationsindsats om de lovlige alternativer. Det er det, der skal til, for at begrænse omfanget af piratkopiering. Læs pressemeddelelsen [her](http://www.teleindustrien.dk/billeder/Forside/Pressemeddelelseompiratpakke.pdf) (fra TI, ITEK, IT-Branchen, Forbrugerrådet, Prosa og IDA).

**Årsdag i TI: Fokus på telebranchens image**

På TI’s årsdag den 7. juni 2012 fik vi sat fokus på telebranchens image og brugernes vurderinger af telebranchen. Med årsdagen ønskede TI at nuancere og kvalificere debatten om telebranchens image og få input til, hvordan vi i brancheregi og i hvert enkelt selskab kan forbedre kundernes oplevelser og opfattelse af branchen.

For at få temaet sat ordentligt på dagsordenen havde vi inviteret forbrugerombudsmand Henrik Øe til at give os sit syn på sektoren. Vi fik input fra tidligere TI formand advokat Jens Ottosen-Støtt, og vi fik synspunkter om branchen fra Christiansborg, præsenteret af Torsten Schack Pedersen (V).

På dagen fik vi rigtig mange gode input til, hvad der kan gøres bedre i forhold til særligt markedsføring og gennemsigtighed.

Det er temaer, som vi følger op på i TI-regi. Bl.a. i relation til brancheaftaler om markedsføring af bredbånd, hvor vi har en tæt og konstruktiv dialog med forbrugerombudsmanden. Det gælder i relation til gennemsigtighed, hvor vi har en dialog med Erhvervsstyrelsen og Forbrugerrådet om problemstillingen. Og det gælder i relation til markedsføring af afdragsordninger, hvor bl.a. forbrugerombudsmanden har peget på, at der er nogle udfordringer (se mere nedenfor).

**Det mener brugerne – TI-brugerundersøgelse 2012**

Som forberedelse til årsdagen havde TI fået udarbejdet en undersøgelse af, hvordan forbrugerne vurderer telebranchen. Undersøgelsen kan ses [her](http://www.teleindustrien.dk/billeder/Forside/brugerundersøgelse2012.pdf).

Overordnet set viser undersøgelsen, at telebranchens største udfordringer vedrører kundeservice og gennemsigtighed på markedet. Mange har et dårligt indtryk af kundeservicen, og mange synes at markedet er svært at gennemskue.

Der er dog også nogle positive signaler i undersøgelsen, som nuancerer billedet af branchens produkter og services. Bl.a. kan det ses, at mange forbrugere i bund og grund er meget godt tilfredse med den service, de får hos deres eget teleselskab. Mange ser positivt på mulighederne for at skifte udbyder på markedet, og der er relativt set ret få forbrugere, der klager over deres teleselskab.

Samlet set viser undersøgelsen klart, at vi har nogle udfordringer i telebranchen, som vi skal tage alvorligt, og hvor vi skal gøre det bedre. Men der er bestemt også positive tegn – som vi skal notere os og glæde os over. Og i forhold til gennemsigtighed og kundeservice, så er der grund til at tro på, at vi også her vil kunne se nogle forbedringer fremadrettet. Det er områder, som selskaberne er meget opmærksomme på – og hvor konkurrencen mellem selskaberne, udbuddet af enkle og attraktive løsninger og kampen om kunderne fører os i den rigtige retning.

**Klar besked til brugerne ved markedsføring af afdragsordninger**Et af de temaer, som Forbrugerombudsmanden har rejst overfor telebranchen, og som han også berørte på vores årsdag, vedrører gennemsigtighed ved markedsføring af afdragsordninger.

Problemstillingen har bl.a. været omtalt i Søndagsavisen <http://sondagsavisen.dk/2012/22/pas-paa-teleselskabernes-nye-prislaas.aspx>

En stor del af teleselskaberne ændrede i løbet af 2011 praksis fra at give tilskud til mobiltelefoner, til at sælge telefoner baseret på afbetalinger pr. måned – fx over 24 måneder. Dette har haft konsekvenser for markedsføringen af produkterne på selskabernes hjemmesider.

Forvirringen for kunderne kan potentielt så bestå i, at det kan være svært at se, hvor lang til man er bundet til sit teleabonnement (6 måneder) sammenholdt med hvor lang tid, man afbetaler telefonen (24 måneder).

Fra teleindustriens side er det vores klare opfattelse, at forbrugerne skal have klar besked om, hvad der er abonnement, og hvad der er afbetaling på telefonen, og det skal stå klart for forbrugeren, hvad bindingsperioden er.

Derfor har vi også opstillet nogle TI retningslinjer for, hvordan det kan sikres bedre.

For at sikre gennemsigtighed ved markedsføringen af afdragsordninger anbefaler TI, at følgende retningslinjer gøres gældende ved sådan markedsføring:

* Opdeling af pris for abonnement og telefon skal være tydelig
* Det skal tydeligt fremgå, at man kun er bundet af abonnementet i 6 måneder

**Høringssvar over Erhvervsstyrelsens vejledning til bekendtgørelse om udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester**  
TI har i fællesskab med DI ITEK afgivet høringssvar vedrørende Erhvervsstyrelsens vejledning om udbudsbekendtgørelsen - læs høringssvaret [her](http://www.teleindustrien.dk/billeder/Høringer/TIogDIITEKhøringssvar-ERSTUdbudsbekendtgørelsen-18062012.docx).

**TI’s bestyrelsesmedlemmer - 7. juni 2012**

TI afholdt generalforsamling den 7. juni 2012. På det efterfølgende konstituerende bestyrelsesmøde valgte en enig bestyrelse Jesper Gronenberg, TDC, som formand for TI og Lasse Andersen, Telia, som næstformand for TI. Den øvrige bestyrelse består af Silva Gertz, OCH, samt Nicholai K. Pfeiffer, Telenor. B-medlemsrepræsentanter til TI bestyrelsen blev Per Skovgaard Rosen, Nianet, samt Claus Dindler, GlobalConnect.

Læs mere om Telekommunikationsindustrien på <http://www.teleindustrien.dk>

**Kontakt:**

Telekommunikationsindustrien Jakob Willer

Nørre Voldgade 48, 2 Susanne Poulsen

1358 København K

Telefon: 33 13 80 20  
[post@teleindu.dk](mailto:post@teleindu.dk)

[www.teleindustrien.dk](http://www.teleindustrien.dk)