

Dialogmøde med teleudbydere og brancheorganisationer om teleguiden

Dato: Torsdag den 25. marts 2010 kl. 09:00 – 10:30
Sted: IT- og Telestyrelsen. Holsteinsgade 63. DK-2100 København Ø.

Deltagere:

Anne Louise Vogensen, 3
Ane Mathiasen, 3
Christian Berg, Dansk Energi
Anders Sparre, Dansk IT
Martin Salamon, Forbrugerrådet
Henning Sørensen, TDC
Anders Brendstrup, Telenor
Anders Nordstrand, Telenor
Peter Brunsborg Greve, Telenor
Michael Green, Telia
Dennis Uslu Hansen, Telia
Christoffer Gjerulff, Telia
Hans Bremerholm Jahn, Telia Stofa
Torben Rønlev Hempel, Telia Stofa
Nicolai Fæste, Telmore
Henrik Klarup, Telmore
Allan Christiansen, Telmore

Henrik Brodersen, IT- og Telestyrelsen
Mette Stürup, IT- og Telestyrelsen
Jane Patzy Ørum, IT- og Telestyrelsen
Paw M. K. Gyldenkærne, IT- og Telestyrelsen

1. Velkomst og præsentation

Henrik Brodersen bød velkommen, hvorefter IT- og Telestyrelsens deltagere kort præsenterede sig.

Det blev indledningsvis understreget, at styrelsen sætter pris på den løbende dialog med branchen, og at man fremover vil styrke dialogen med branchen ved at afholde årlige møder om teleguiden.

Der blev opfordret til, at selskaberne retter øjeblikkelig henvendelse til styrelsen, hvis de mener, der er fejl i teleguiden. Styrelsen undersøger altid henvendelser fra branchen og forbrugere om mulige fejl, og får systemleverandøren til at lave påkrævede korrektioner hurtigst muligt.

Det blev oplyst, at styrelsen efter mødet vil vurdere forslagene samt sende en plan for det videre arbejde til selskaberne, så de får mulighed for at afgive bemærkninger til denne.

2. Kort status siden sidste møde

Jane Ørum redegjorde kort for udviklingstiltag, der var blevet gennemført siden det sidste møde med branchen. Det drejede sig blandt andet om øget synlighed af udbydere, der ikke er landsdækkende, optagelse af udbydere på fibernet ved fjernelse af den nedre dækningsgrænse på 10 pct., opdatering af forbrugsprofilerne samt postnummersøgning på bredbånd og øget mulighed for specialtilpasning.

3. Drøftelse af indkomne forslag fra branchen vedrørende teleguiden

a. Sms-kvitteringer

- Flere selskaber opkræver et gebyr, hvis forbrugeren ønsker en sms-kvittering. Dette indgår ikke i guiden i dag. (Foreslået af Telepristjek).

Der var bred enighed om, at der burde kigges på muligheden for at inkludere SMS-kvitteringer i teleguiden. Styrelsen lovede at kigge nærmere på det.

b. Overtaksering af opkald til telefonsvarer

- Nogle selskaber opkræver almindelig takst ved opkald til telefonsvareren, andre opkræver en forhøjet takst. Teleguiden tager ikke højde for dette forhold. (Foreslået af Telepristjek).

Telenor gav udtryk for et ønske om, at få inkluderet takster ved anvendelse af telefonsvarer, så det bliver afspejlet, hvad kunden reelt betaler. Telia var enig i den betragtning. TDC bemærkede, at man generelt skal være opmærksom på, at en hver ny valgmulighed mindsker gennemsigtigheden for brugeren af guiden.

Styrelsen gav tilsagn om at kigge nærmere på muligheden for at tage højde for overtakseringer.

c. Månedsgæbyr for udlandstelefonti og telefonsvarer

- Nogle selskaber opkræver et månedligt gebyr for udlandstelefonti og telefonsvarer. Det er ikke muligt at angive disse beløb i guiden, derfor indgår de ikke i beregningerne. (Foreslået af Telepristjek).

Der var generelt enighed, om at disse gebyrer bør implementeres i teleguiden.

Styrelsen gav tilsagn om at undersøge det nærmere.

d. Metoden mht. beregningsforudsætninger og profiler

- Profilerne i teleguiden er udarbejdet på grundlag af selskabernes trafik tal. Al det komplekse for guidens beregninger ligger bagved, mens det er gjort nemt og enkelt for forbrugeren at bruge guiden. Forbrugeren skal således blot angive sit forbrug, som er det, der ligger til grund for prissammenligningen. Er det fortsat en brugbar metode eller skal forbrugeren have mulighed for flere individuelle valg, og i givet fald hvilke? (Foreslået af Telepristjek).

3 gav udtryk for et ønske om opdatering af datatrafik parametrene i teleguidens profiler.

Telmore mente, at det ville være ønskeligt, hvis der blev taget hensyn til on-net/off-net kald.

Forbrugerrådet foreslog, at selskaberne kunne gøre en datafil med detaljerede forbrugsoplysninger for fx de sidste 6 måneder tilgængelig for kunderne. Teleguiden kan så udarbejdes, så datafilen kan indlæses og evalueres af teleguiden, hvorved resultatet vil afspejle forbrugerenes reelle forbrugsmønstre.

Telia var i tvivl om, hvad der vil blive opnået med det, da forbrugeren allerede har mulighed for at få en oversigt over eget forbrug. Forbrugerrådet bemærkede, at det ville gøre det meget enklere for forbrugeren.

TDC bemærkede, at konkurrencemyndighederne skal inddrages, inden noget sådan indføres. Derudover påpegede TDC, at kunderne også ser på andre ting end priserne, og at det er et generelt problem ved prisguider.

Dansk IT bemærkede, at det var et interessant forslag, som fortjener at blive undersøgt nærmere.

Telenor gav udtryk for, at Forbrugerrådets forslag var en smuk tanke, men at det var baseret på en meget enkel tankegang, da kunden stadig skal tage stilling til en række andre ting.

Styrelsen vil lade de forskellige synspunkter indgå i de videre overvejelser

e. Admin- eller PBS-gebyr som særskilt parameter

- Et administrationsgebyr eller PBS-gebyr indgår i teleguiden på den måde, at det tillægges abonnementsafgiften med oplysning herom i selskabets uddybende beskrivelse. Det indgår i teleguidens beregninger. Skal gebyret fremgå som en særskilt parameter i guiden? (Foreslået af Telia).

Telia udtrykte ønske om, at det bør fremgå som en særskilt parameter på lige fod med faktura gebyr.

TDC bemærkede, at der allerede var et arbejde i gang med at afklare, hvad der forstås ved gebyrer, og at det vil være hensigtsmæssigt, hvis man afventer resultaterne af dette arbejde.

Styrelsen støttede, at man burde afvente resultaterne af dette arbejde, samt at det kunne blive en svær balance, hvis de forskellige selskaber har vidt forskellige gebyrer.

Derefter fulgte en drøftelse af, hvad der kan betragtes som et gebyr. Forbrugerrådet bemærkede, at det gerne må fremgå tydeligt af teleguiden, at forbrugerne betaler dobbelt gebyr i forbindelse med PBS-betalinger.

f. Abonnementer med særskilt takst til udvalgte abonnementer

- Nogle selskaber giver mulighed for, at man ringer gratis til et antal (fx fem) abonnementer inden for selskabet. Det kan teleguiden ikke håndtere. Hvad er selskabernes og branchens holdning til det? (Foreslået af Telia)

Telenor mente det var en god idé, men havde svært ved at se, hvordan man skulle få det inddraget.

Telia pegede på, at det måtte være et spørgsmål om, hvordan modellen skrues sammen.

Styrelsen bemærkede, at OECD havde lavet en model, hvor det var inkluderet i forbrugsprofilen, og den eventuelt kunne præsenteres for selskaberne.

Telenor bemærkede, at man bør udvise forsigtighed med det, da forbrugere med adgang til on-net kald anvender det meget, mens andre igen slet ikke anvender det.

Styrelsen vil kigge på det og efterfølgende give branchen en tilbagemelding på mulige løsninger.

g. Abonnementer med en lavere pris over tid

- På nogle abonnementer falder abonnementsafgiften over tid, for eksempel efter seks måneder, det afspejler teleguiden ikke. Hidtil har udgangspunktet været købs situationen. Bør der ændres på det? (Foreslået af Telia).

Telia forklarede, at forslaget ville indebære en præsentation af to beregninger. Den første vil vise prisen for de første seks måneder og den anden prisen i tiden efter de seks måneder.

TDC påpegede, at udfordringen er at forstå, hvordan kunden foretager valg i teleguiden. Desto flere krumspring, desto svære bliver det for kunden at foretage de rette valg. Telmore gav ligeledes udtryk for, at det vil øge kompleksiteten. Telia var enige, men pegede på, at belønning af loyalitet er et vigtigt konkurrenceparameter.

Forbrugerrådet foreslog, at man i stedet kunne gøre det muligt at vælge abonnementstype fra guiden.

Der var enighed om, at det var en interessant tanke, som kunne overvejes nærmere.

h. Tillægsmoduler

- Bør det overvejes at ændre registreringen af tillægsmoduler, som for eksempel sms? I dag tages der udgangspunkt i grundabonnementet, som tilrettes for de parametre, der måtte gælde for tillægsmodulet. I visse tilfælde vil det betyde et utal af kombinationer. (Foreslået af Telia).

Der var opbakning til forslaget, og det blev derfor besluttet at inddrage det i de videre overvejelser.

i. Skal IP-tv medtages i teleguiden

- (Forslået af Telia).

Telia forklarede, at forslaget ikke kun omhandlede IP-tv, men tv generelt. Derudover blev der peget på, at flere og flere kunder modtager tv over en bredbåndsforbindelse, og at det i visse tilfælde er en forudsætning for at få bredbånd.

Styrelsen pegede på, at det kan være meget svært at sammenligne vidt forskellige programpakker.

Stofa bemærkede, at der findes et utal af programpakker, og de leverer fx forskellige tv-pakker til antenneforeninger.

Dansk Energi kunne tilslutte sig det, og gjorde opmærksom på, at kompleksiteten gør det til en meget stor opgave. Dansk Energi foreslog i stedet, at der i stedet laves en markering i teleguiden, såfremt tv er en forudsætning for at få bredbånd.

Styrelsen bemærkede, at Danske Energis forslag var interessant, og at man ville inddrage det i de videre overvejelser.

j. Breddbandhastigheder – garanterede minimumshastigheder

- Teleguiden anvender de nominelle hastigheder. Forbrugeren får ikke oplysninger om den garanterede minimumshastighed. Bør de garanterede hastigheder også fremgå? (Foreslået af Dansk Energi).

Dansk Energi indledte med at forklare, at tilføjelsen af garanterede minimumshastigheder til teleguiden er overensstemmende med Højhastighedskomiteens anbefalinger af en varedeklaration på internetforbindelser. Der fokuseres nu kun på prisen, men der burde være mere fokus på kvalitet, som fx hvilke reelle hastigheder der leveres. Mange leverer allerede oplysningerne i forbindelse med markedsføringen af bredbåndsforbindelser. Dansk Energi pegede på TDC som det bedste eksempel i øjeblikket. Endvidere bemærkede Dansk Energi, at særligt en offentlig myndighed bør inddrage dette i lyset af Forbrugerombudsmandens retningslinjer.

TDC pegede på, at branchen havde taget initiativ til at nå frem til en fælles standard for varedeklARATIONER af bredbånd.

Stofa var enig med TDC og mente, at man skulle afvente en brancheaftale.

Telenor bemærkede, at man var enige i, at det burde inkluderes, men at man burde vente til branchen var nået frem til en fælles model.

Det blev konkluderet, at det indføres i teleguiden, når branchen har opnået fælles fodslag.

k. BredbåndstelefoNI sidestilles med fastnettelefoNI

- I "Kom hurtigt i gang" i guiden skal bredbåndstelefoNI explicit angives, ved en fastnet søgning. Er bredbåndstelefoNI så udbredt, at den bør sidestilles – Hvad er selskabernes og branchens holdning til det? (Foreslået af Fullrate).

Der var enighed om, at bredbåndstelefoNI skal være til valgt som default.

l. Mulighed for at angive en samlet pris for firewall og antivirus og ikke separate priser

- Hvad er selskabernes og branchens holdning til det? (Foreslået af Fullrate).

Der var enighed om at inkludere muligheden for at angive en samlet pris for firewall samt antivirus.

m. Mulighed for at indtaster nuværende abonnement

- Det forslås, at der gives mulighed for at indtaste sit nuværende abonnement som prissammenligning. Det vil også give mulighed for at sammenligne vilkårene. (Foreslået af Forbrugerrådet).

3 mente, at der burde være et minimumskrav for antallet af abonnenter for at blive inkluderet i teleguiden. Telia pegede på, at det kunne blive uoverskueligt for kunderne og et stort arbejde for selskaberne.

Styrelsen bemærkede, at muligheden for indtastning af faktiske abonnementsoplysninger allerede var blevet vendt tidligere, og at det vil blive taget med i de videre overvejelser.

n. Prisguidens udregninger

- Hvordan sikre IT- og Telestyrelsen at prisguiden foretager korrekte udregninger, og dermed visning af søgeresultat? (Foreslået af Telmore).

Forbrugerrådet mente, at det kunne understøttes ved, at teleguidens data blev stillet frit til rådighed for andre.

TDC fandt dette forslag problematisk. Endvidere bemærkede TDC, at de er forpligtiget til at indberette til styrelsen, og har en løbende dialog med styrelsen om brugen af data. Selskaberne har ingen reel mulighed for at handle ved en tredje parts misbrug af data. TDC fandt derfor forslaget bekymrende, og mente det vil give anledning til en række juridiske og formelle problemer.

Dansk IT var bekymret over TDC's frygt for at give andre adgang til prisoplysninger. TDC påpegede, at det ikke var et spørgsmål om offentliggørelse, men at de vil miste muligheden for indflydelse på brugen af data.

Telmore bemærkede, at man var betænkelig ved at få flere prisguider, da det vil betyde flere fortolkninger og udlægninger, hvilket kan være et problem.

Telia gav udtryk for, at profilerne er baseret på følsomme data, men at man ikke anså de rene data for følsomme.

3 udtrykte enighed med TDC og Telmore, da en prisguide kræver en løbende dialog, som den nuværende. Endvidere bemærkede 3, at der ikke var behov for flere guider.

o. Pris inklusive køb af mobiltelefon

- Mulighed for at prisguiden inkluderer abonnementer med priser, der inkluderer køb af mobiltelefon. Valg af abonnement sker for en stor del i forbindelse med køb af mobiltelefon. Hvad er selskabernes og branchens holdning til det? (Foreslået af Telmore).

Telmore bemærkede, at det er på dette område, at konkurrencen er hårdest. Fra et forbrugerperspektiv vil det have værdi at medtage det i guiden. Telmore påpegede, at man dog ikke havde nogen idé om, hvordan det i praksis kan gøres, men ville foreslå, at styrelsen arbejder videre med det.

Telia var enig, og pegede på, at det lå tæt op af de tidligere diskuterede seks måneders forslag.

Styrelsen vil tage det med i de videre overvejelser.

p. Markedsføring af teleguiden

- I dag fokuseres der udelukkende på enkelte selskaber i stedet for hvad forbrugerne efterspørger. Hvad er selskabernes og branchens holdning til det? (Foreslået af Telmore).

Telmore påpegede, at selskaberne, som fremstår bedst i guiden, har tilpasset sig guidens beregninger. Disse selskaber skjuler den faktiske udgift for kunderne ved høje priser på tjenester,

der ikke er inkluderet i guiden. Telmore mente dette kunne fremhæves, hvis det blev muligt at se udviklingen over tid for de enkelte abonnemeter.

Styrelsen bemærkede, at man blandt andet havde fokus på prisudviklingen i prispjecen. Derudover har styrelsen overvejet at lave en fokusgruppe med forbrugere, så man for eksempel kan få en bedre idé om deres behov.

q. Netværk og kundetilfredshed

- Teleguiden skal gøre mere ud af at bringe dimensioner som kvalitet af netværk og kundetilfredshed i spil, så guiden ikke kun bliver et spørgsmål om pris. Hvad er selskabernes og branchens holdning til det? (Foreslået af Telmore).

Telmore bemærkede, at forbrugernes lykke ikke kun er en god pris, men at kundeservice, kvalitet med mere også har værdi. Det er forskellige produkter, som teleselskaberne leverer.

Forbrugerrådet bemærkede, at man fandt det hensigtsmæssigt at foretage prissammenligninger, da det gør det lettere for forbrugerne at fokusere på andre relevante faktorer. Forbrugerrådet vil dog gerne indgå i et samarbejde med styrelsen for at øge fokus på kvalitetsområdet.

Telenor var enige i, at kvalitet er vigtigt – men påpegede samtidig, at kvalitet er subjektiv, fx afhænger det af, hvor i landet en mobilkunde befinder sig. Det vil være meget svært at sammenligne kvaliteten.

3 gav udtryk for, at man gerne så øget fokus på kvalitet, og at udviklingen viste, at kvalitetsprodukter efterspørges. Det kunne eventuelt gøres ved, at branchen lavede en fælles standard.

Telia pegede på, at man så burde vende det om, og spørge kunderne frem for selskaberne.

r. Opdatering af forbrugsprofilerne på mobil

- Hvad er selskaberne og branchens holdning til det? (Foreslået af Telmore).

Styrelsen bemærkede, at arbejdet allerede var iværksat, men at der var tale om et større arbejde.

s. Medtagelse af flerkundeforhold/dobbelt kunde

- Det er i dag muligt at opnå en besparelse ved at samle flere produktområder (f.eks. bredbånd og mobilt bredbånd) hos samme teleselskab. Hvad er selskabernes og branchens holdning til at dette medtages i Teleguiden? (Foreslået af Telenor).

Styrelsen bemærkede, at det allerede nu var muligt at foretage disse valg i guiden.

Telenor var enig, men påpegede, at det kan være svært gennemskueligt for kunden, da der hele tiden skal foretages valg. Kunden laver ikke altid koblingen med rabat ved samling af produkter.

Telia foreslog, at det blev tilføjet på et mere overordnet niveau, så der blot blev informeret om muligheden for rabat/ekstra tjenester.

Styrelsen gav tilsagn om at overveje dette.

t. Fjernelse af differentiering af peak/off peak og evt. hjemmezone

- Er der stadig behov for at disse parametre er inkluderet på mobiltelefoni? (Foreslået af Telenor).

Telenor mente, at parameteret ikke længere havde relevans, og at det sandsynligvis blot er forvirrende for brugerne af teleguiden.

Telmore pegede på, at det ikke var meget letter forståeligt, hvis forbrugerne læser forudsætningerne.

Styrelsen oplyste, at selskaberne selv kan redimensionere takstkemaet, så det passer til selskabets takststruktur. Gør selskaberne det, vil det være det, som forbrugerne får vist. Styrelsen bemærkede, at man vil inddrage selskabernes bemærkninger i de videre overvejelser.

u. En detaljeret oversigt over udregningerne

- Som det er i dag, kan det være svært at gennemskue, hvordan den pågældende pris er udregnet. Hvad er selskabernes og branchens holdning til at denne medtages i Teleguiden? (Foreslået af Telenor).

Styrelsen lovede at sende forudsætningslisten til selskaberne samt at undersøge muligheden for mere detaljerede bemærkninger til beregningerne.

v. Andet?

Intet at berette.

4. Drøftelse af indkomne forslag fra branchen vedrørende prispjecen "Hallo, hallo"

a. Nye profiler med højere sms- og taleforbrug

- Der stilles forslag om ændring af profilerne, således at der tages højde for et højere forbrug af sms- og tale. I dag er højeste sms- og taleforbrug 1500 sms+30 min eller 420 sms+210 min pr. måned. Hvad er selskabernes og branchens holdning til det? (Foreslået af Telia).

Styrelsen var enig i, at højere forbrugsmønstre bør inkluderes. Det blev samtidig bemærket, at det vil ske i forbindelse med opdateringen af teleguidens profiler.

b. ”Mobil som supplement til fastnet”, er den profil tidsvarende?

- (Foreslået af Telia).

Styrelsen bemærkede, at profilen stadig er relevant, men ikke som et supplement til fastnet. Den vil derfor fremover blot blive benævnt ’Mobil’ eller noget tilsvarende.

c. Data og MMS

- Indgår ikke i prispjecen i dag. Hvad er selskabernes og branchens holdning til det? (Foreslået af Telia).

Det var enighed om, at det var relevant at inkludere. Særligt for så vidt angår data.

d. Medtagelse af ikke landsdækkende selskaber i prispjecen

- Bør ikke landsdækkende selskaber medtages i prispjecen? Pjecen forudsætter i dag, at der udbydes landsdækkende, dvs. at der udbydes til mindst 80% af befolkningen. Hvad er selskabernes og branchens holdning til det? (Foreslået af Stofa).

Telia Stofa bemærkede, at man slet ikke var synliggjort i prispjecen, og at der også burde være fokus på, at der findes lokale udbydere.

Der var enighed om, at teksten skal præciseres de relevante steder, så det fremgår, at der kan være lokale alternativer til de landsdækkende udbydere.

e. Andet?

Intet at berette.

5. Eventuelt

Styrelsen lovede at sende en skriftlig tilbagemelding på baggrund af dagens møde. Derudover blev der givet tilsagn om, at branchen vil blive inviteret til årlige møder om teleguiden.

Styrelsen takkede for et godt og konstruktivt møde.