

**AFGØRELSE FRA
TELEANKENÆVNET**

Sag: 16-523

Klager:

NN

Indklagede:

Hi3G Denmark A/S
Scandiagade 8
2450 København SV
Danmark

CVR: 26123445

Klagetema:

Mobilt bredbånd – Aftaleforhold – Oprettelse af to ens
abbonnementer

Nævnets sammensætning:

Landsdommer John Lundum, formand
Martin Salamon, udpeget af Forbrugerrådet Tænk (2
stemmer)
Kenneth Jarnit, udpeget af teleudbyderne
Marianne L. Holm, udpeget af teleudbyderne

SAGSFREMSTILLING

Sag: 16-523

Klagen vedrører: Oprettelse af to abonnementer, hvoraf klager kun anerkender at have oprettet det ene

Påklaget beløb: 2.602,44 kr.

Påklaget periode: Fra den 1. september 2013 til den 1. december 2016

Reklameret til indklagede: Den 21. november 2016

Indklagede truffet afgørelse: Den 25. november 2016

Korrekt klagevejledning fra indklagede: Nej

Indklagede anmodet om udtalelse: Den 28. november 2016

Sagen er fuldt oplyst i TA: Den 2. oktober 2017

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager indgik den 11. september 2013 abonnementsaftale i indklagedes butik på Østerbrogade. Indklagede noterede oprettelse af to mobile bredbåndsabonnementer. Indklagede sendte herefter opkrævninger til klager, som klager løbende betalte.

Klager konstaterede i november 2016, at hun betalte for to mobile bredbåndsabonnementer. Idet klager kun kunne anerkende at have indgået aftale om et abonnement, sendte hun en skriftlig klage til indklagede den 21. november 2016.

Indklagede svarede klager i mail af den 25. november 2016. Indklagede fastholdt, at opkrævningerne for to abonnementer var sket i overensstemmelse med den indgåede aftale, og afviste at kreditere klager for det andet. Indklagede tilbød dog klager at lukke det ene abonnement uden at håndhæve opsigelsesvarslet på 30 dage.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Anfægter indklagede opkrævning for to ens mobile bredbåndsabonnementer.

Klager gør gældende, at hun kun har ønsket og anvendt et abonnement til sin iPad i hele klageperioden.

Klager oplyser, at en medarbejder hos indklagede har oplyst, at der kan være opstået en fejl i forbindelse med oprettelsen.

Indklagede

Fastholder, at opkrævningerne for to mobile bredbåndsabonnementer er sket i overensstemmelse med aftalen. Indklagede henviser i den forbindelse til oprettelsesdokumenterne. Indklagede henviser endvidere til, at der er forløbet 3 år fra oprettelsen, til klager kontaktede indklagede, og at klager i hele perioden har betalt for de to abonnementer.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Klager kræver tilbagebetaling af alt opkrævet vedrørende det ene mobile bredbåndsabonnement eller en ikke angivet kompensation for den fejl, som klager gør gældende, at indklagede har lavet i forbindelse med oprettelsen.

Indklagede afviser at kompensere klager under henvisning til, at klager ikke har gjort indsigelse mod det ene abonnement, før der var forløbet 3 år fra aftaleindgåelsen.

I forbindelse med sagens behandling har indklagede fremlagt dokumentation for aftalen i form af abonnementsformular samt en underskrevet købsformular. Af denne købsformular fremgår, at der er indgået aftale om to abonnementer. Dette fremgår ikke af abonnementsformularen på trods af, at det er muligt at angive de enkelte abonnementer særskilt på side 2.

Det er ankenævnets opfattelse, at det ikke kan udelukkes, at oprettelsen af to abonnementer beror på en tastefejl i forbindelse med udfyldelse af købsformularen. Det er dog endvidere ankenævnets opfattelse, at klager for at bevare muligheden for at anfægte opkrævningerne skulle have kontaktet indklagede på et langt tidligere tidspunkt. Klagers passivitet bevirker efter ankenævnets opfattelse, at klager ikke længere er berettiget til at gøre indsigelser mod indklagede opkrævninger for de to abonnementer.

Klager gives af ovennævnte grunde ikke medhold i klagen.

Ankenævnet skal dog bemærke, at indklagedes klagevejledning i forbindelse med indklagedes afgørelse har været mangelfuld, idet klageren ikke er blevet oplyst om muligheden for at påklage indklagedes afgørelse for Teleankenævnet, jf. Bekendtgørelse om udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester (Bekg. nr. 715 af 23. juni 2011) § 15, nr. 3. Ankenævnet finder indklagedes mangelfulde klagevejledning kritisabel.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

Der gives ikke klager, NN, medhold i klagen over indklagede, Hi3G Denmark A/S.

Det indbetalte klagegebyr på 150 kr. returneres ikke til klager, jf. vedtægternes § 27.

Indklagede, Hi3G Denmark A/S, betaler ikke sagsomkostninger til Teleankenævnet, jf. vedtægternes § 28.