

**AFGØRELSE FRA
TELEANKENÆVNET**

J.nr. 12.06-0406-15

Klager:

NN

Indklagede:

TDC A/S
Teglholmsgade 1
0900 København C
CVR 14773908

Klagetema:

Internet – Aftaleforhold – Uanmodet levering –
Manglende opsigelse – Passivitet

SAGSFREMSTILLING

J.nr. 12.06-0406-15

Klagen vedrører: Indklagedes opkrævning for Dial-up-abonnement

Påklaget beløb: 18.570 kr.

Påklaget periode: Fra 2001 til 2015

Reklameret til indklagede: Den 11. november 2015

Indklagede truffet afgørelse: Den 12. november 2015

Klage modtaget i sekretariatet: Den 16. november 2015

Indklagede anmodet om udtalelse: Den 16. november 2015

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager indgik i december 2000 aftale om levering af et internetabonnement af typen Dial-Up Internetabonnement Standard 12 måneder. Til abonnementet var tilknyttet 5 mail-adresser. På et ikke nærmere anført tidspunkt indgik klager endvidere en aftale med indklagede om bredbånd.

Klager foretog løbende rettidige årlige indbetalinger for både Dial-up abonnementet samt for et bredbåndsabonnement hos indklagede. I november 2015 blev klager opmærksom på indbetalingerne for Dial-up abonnementet og sendte på baggrund heraf en klage til indklagede den 11. november 2015. Heri gjorde klager gældende, at hun på et ikke nærmere angivet tidspunkt havde opsagt abonnementet, og at hun derfor ville have refunderet alle indbetalinger foretaget efter 2001.

Indklagede svarede klager den 12. november 2015. Indklagede afviste at have modtaget en opsigelse af abonnementet, men krediterede pr. kulance to års abonnementsafgift.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Anfægter indklagedes opkrævninger for Dial-up-abonnementet fra 2001 til november 2015.

Klager gør gældende, at hun har opsagt abonnementet og ikke benyttet det siden 2001.

Indklagede

Fastholder opkrævningernes berettigelse. Indklagede afviser at have modtaget en opsigelse af abonnementet før november 2015.

Indklagede har i forbindelse med indklagedes egen sagsbehandling krediteret klager to års abonnementsafgift under henvisning til nævnets praksis.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Ankenævnet skal indledningsvist bemærke, at opkrævningerne vedrører et Dial-up internetabonnement, og ikke som klager fejlagtigt angiver opkrævning for mailadressen xx@yy.mail.dk.

Teleankenævnet bemærker, at nævnet ved afgørelsen har lagt til grund, at det har været teknisk muligt at benytte Dial-up abonnementet i hele klageperioden.

Det fremgår af det forelagte, at klager ikke har været vidende om, at hun ud over en bredbåndsforbindelse også har haft det påklagede Dial-up abonnement.

Teleankenævnet finder, at indklagede i forbindelse med oprettelsen af bredbåndsabonnementet burde have vejledt klager om, at hun som følge af oprettelsen sandsynligvis ikke ville have behov for Dial-up abonnementet. Nævnet finder ikke, at indklagede har godtgjort, at forbrugere i tilsvarende situationer jævnligt vil have ønske om at fortsætte et dial-up abonnement.

Dernæst bemærker nævnet, at klagers krav på tilbagebetaling er omfattet af de formueretlige forældelsesregler i forældelsesloven (Lovbekg. nr. 1063 af 28. august 2013 om forældelse af fordringer), hvorefter krav af en karakter som i denne sag, der er ældre end 3 år, som udgangspunkt er ophørt ved forældelse. Endvidere bemærker nævnet, at klager først efter ca. 15 år har konstateret, at hun havde et aktivt Dial-up abonnement. Klager burde efter ankenævnets opfattelse have konstateret, at hun betalte for Dial-up abonnementet, efter at hun havde indgået aftale om bredbåndsabonnementet. Klager har uanset dette i ca. 15 år løbende betalt opkrævninger på Dial-up abonnementet. Nævnet finder, at klager derved har udvist en sådan grad af passivitet, at klager ikke har krav på at blive krediteret fuldt ud.

Nævnet har i lignende sager bestemt, at der skal ydes tilbagebetaling for 2 år. Nævnet finder ikke, at der er forhold, der bevirker, at der skal forholdes anderledes i denne sag.

Da indklagede forud for klagens indbringelse for Teleankenævnet har givet tilsagn om at kreditere klager 2 år abonnementsbetaling, kan nævnet ikke give klager medhold.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

Der kan ikke gives klager medhold i klagen over indklagede, TDC A/S.

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

Indklagede, TDC A/S, bidrager som tilsluttet Teleankenævnet til nævnets drift og betaler derfor ikke sagsomkostninger.