

**AFGØRELSE FRA  
TELEANKENÆVNET**

Sag: 16-332

**Klager:**

NN

**Indklagede:**

Kviknet.dk ApS  
Egelundsvej 18  
5260 Odense S  
Danmark

CVR: 35466924

**Klagetema:**

Internet – Aftaleforhold – Forudbetaling for abonnement

## **SAGSFREMSTILLING**

Sag: 16-332

**Klagen vedrører:** Indklagedes krav om 2 måneders forudbetaling for abonnement

**Påklaget beløb:** ikke angivet

**Reklameret til indklagede:** Den 1. august 2016

**Indklagede truffet afgørelse:** Den 2. august 2016

**Korrekt klagevejledning fra indklagede:** Nej

**Indklagede anmodet om udtalelse:** Den 8. august 2016

**Sagen er fuldt oplyst i TA:** Den 21. marts 2017

## **KLAGENS INDHOLD OG FORLØB**

Klager indgik aftale med indklagede om oprettelse af internetforbindelse. Da klager modtog den første faktura, blev han opmærksom på, at indklagede opkrævede 2 måneder forud for abonnementsafgift.

Klager sendte en klage til indklagede den 1. august 2016, hvori klager påklagede både et gebyr for betaling via bankoverførsel samt de to måneders forudbetaling.

Indklagede besvarede klagen den 2. august 2016. Indklagede fastholdt opkrævningen af gebyret samt kravet om 2 måneders forudbetaling. Indklagede henviste i den forbindelse til branchesædvane.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

### **Klager**

Anfægter indklagede krav om to måneders forudbetaling for internetabonnement.

Klager gør gældende at kravet er urimeligt under henvisning til Forbrugerombudsmandens retningslinjer for betaling.

### **Indklagede**

Fastholder kravet om forudbetaling for klagers abonnement under henvisning til indklagedes abonnementsvilkår.

Indklagede henviser endvidere til, at flere udbydere, som indklagede sammenligner sig med, kræver forudbetaling af 1-3 måneders abonnementsafgift, og at der er tale om en foranstaltning indført med henblik på kreditsikring af indklagedes kunder. Indklagede begrundede indførelse af kreditsikringen med, at indklagede er en nyere udbyder og en af de billigste udbydere på markedet og derfor har en konstant udfordring med dårlige betalere, som ofte kommer til indklagede, når de er blevet afvist af de andre selskaber på markedet.

## NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Således som sagen er forelagt ankenævnet, omhandler den alene spørgsmålet om indklagede er berettiget til at fakturere klager 2 måneder forud for klagers internetabonnement.

Klager gør over for ankenævnet gældende, at indklagedes opkrævning af forudbetaling på 2 måneder er urimelig og i strid med Forbrugerombudsmandens retningslinjer.

Indklagede fastholder indklagedes praksis med på første faktura at opkræve betaling for 2 fulde kalendermåneders abonnement og eventuel restperiode, hvis abonnementet starter efter den 1. i en måned, således som det fremgår af indklagedes abonnementsvilkår. Indklagede begrundede kravet med et behov for kreditsikring.

Af indklagedes abonnementsvilkår fremgår følgende vedr. betaling:

*"Kundens betaling for Bredbåndsabonnementet foregår altid minimum 2 måneder forud. Kviknet modtager p.t. betalinger via en række betalingskort på Kviknets hjemmeside. Ved betaling med betalingskort tilmeldes Kundens betalingskort en enkelt gang, hvorefter Kviknet løbende vil trække et beløb svarende til den månedlige abonnementspris. Første trækning på betalingskortet indeholder 2 fulde kalendermåneders abonnement og eventuel restperiode, hvis abonnementet starter efter den 1. i en måned. Såfremt Kunden ønsker at udskifte sit betalingskort, skal Kunden tilmelde sit nye betalingskort på selvbetjeningssiden "Mit Kviknet" på [www.kviknet.dk](http://www.kviknet.dk). Hver gang Kviknet trækker en betaling fra Kundens betalingskort, tilsendes en kvittering for betalingen pr. e-mail til den af Kunden angivne e-mailadresse."*

Det er ankenævnets opfattelse, at vilkåret om to måneders forudbetaling er aftalt mellem parterne. Klager har ikke over for ankenævnet anfægtet at være bundet af indklagedes abonnementsvilkår.

Ankenævnet skal bemærke, at klager til støtte for sin påstand har henvist til følgende tekst fra Forbrugerombudsmandens hjemmeside:

*"Standardvilkår om forudbetaling vil kunne blive anset for urimelige, medmindre der er en saglig og rimelig grund til det. Det er ikke rimeligt, hvis ønsket om forudbetaling er begrundet i likviditetskrav."*

Af Forbrugerombudsmandens retningslinjer vedr. Betalingsmodtageres håndtering af betalinger ved fjernsalg fremgår følgende af kapitel 4:

*”Ved forudbetaling forstås, at der i forbindelse med bestillingen, men inden leveringen, sker hel eller delvis betaling af købesummen.*

*Et vilkår om forudbetaling må forudsætte, at der er en saglig og rimelig grund herfor. En saglig og rimelig grund kan være, at der er tale om levering af varer, som er fremstillet efter forbrugerens specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg, jf. forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, nr. 3 (bestillingskøb), eller hvor der er en fast saglig branchekutyme for forudbetaling, som det fx er tilfældet ved løbende aftaler om levering af aviser, blade og tidsskrifter. Det er ikke i sig selv sagligt, hvis begrundelsen for at kræve forudbetaling er betinget af et likviditetsbehov.*

*Betaling hos en betalingsmodtager ved brug af et betalingsinstrument, som forudsætter, at der inden købet/bestillingen er indbetalt penge, som det fx er tilfældet med en del net-baserede tjenester, anses ikke for en forudbetaling i strid med markedsføringsloven. Det samme gælder løbende aftaler, hvor der foretages indbetalinger via et betalingskort, fx ved aftaler om automatisk optankning for afregning af et teleabonnement.”*

Ankenævnet finder ikke, at indklagedes opkrævninger som beskrevet i indklagedes abonnementsvilkår er i strid med Forbrugerombudsmandens retningslinjer vedr. forudbetaling. Ankenævnet skal i den forbindelse bemærke, at det er sædvanlig praksis i telebranchen at opkræve abonnementsafgift forud, og at klager foretager betalinger til indklagede via et betalingskort.

Klager kan af ovennævnte grunde ikke gives medhold i klagen.

Af klagers seneste henvendelse til ankenævnet fremgår, at klager er opkrævet rykkergebyr for manglende betaling under sagens behandling i ankenævnet. Det er ankenævnets opfattelse, at det alene er den første faktura med opkrævning for to måneders abonnementsafgift, der er omfattet af den verserende klagesag. Indklagede har således i henhold til Udbudsbekendtgørelsen § 14, stk. 2 (Bekendtgørelse om udbud af elektroniske kommunikationsnet og –tjenester nr. 715 af 23. juni 2011) alene været forpligtet til at sætte inddrivelsen af denne faktura i bero. Såfremt klager finder, at indklagede på trods heraf har rykket klager i strid med udbudsbekendtgørelsen, henvises klager til at indgive en klage herom til indklagede.

Ankenævnet skal i øvrigt bemærke, at indklagedes klagevejledning i forbindelse med indklagedes afgørelse har været mangelfuld, idet klageren ikke i indklagedes afgørelse af den 2. august 2016 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, Kviknet.dk ApS.

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

Indklagede, Kviknet.dk ApS, betaler ikke sagsomkostninger til Teleankenævnet, jf. vedtægternes § 28.