

**AFGØRELSE FRA
TELEANKENÆVNET**

Sag: 17-181

Klager: XX

Indklagede: Yousee A/S
Teglholmsgade 1
0900 København C
Danmark

CVR: 14773908

Klagetema: Internet – aftaleforhold – dobbelt abonnement -
tilbagebetaling

SAGSFREMSTILLING

Sag: 17-181

Klagen vedrører: Krav om tilbagebetaling for ubenyttet internetforbindelse.

Påklaget beløb: Anført som ca. 12.000 kr.

Påklaget periode: Fra november 2013 til januar 2017.

Reklameret til indklagede: Den 1. marts 2017.

Indklagede truffet afgørelse: Den 9. marts 2017.

Korrekt klagevejledning fra indklagede: ja.

Indklagede anmodet om udtalelse: Den 21. marts 2017.

Sagen er fuldt oplyst i TA: Den 12. februar 2018.

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager konstaterede ultimo 2016, at han i en periode var blevet opkrævet for en bredbåndsforbindelse af indklagede. Ifølge klager havde han aldrig aktiveret denne bredbåndsforbindelse hos indklagede. Han havde desuden aldrig modtaget en router, og han havde aldrig haft forbrug på forbindelsen. Klager oplyste, at han havde haft bredbåndsabonnement hos en anden udbyder.

Som følge af det konstaterede rettede klager henvendelse til indklagede og anmodede om tilbagebetaling af betalte abonnementsydelser.

Indklagede besvarede klagers henvendelse den 9. marts 2017. Indklagede afslog at kompensere klager noget beløb.

Klager indbragte efterfølgende sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Det er klagers opfattelse, at han skal have tilbagebetalt de betalte ydelser for det ikke benyttede bredbåndsabonnement.

Ifølge klager modtog han aldrig en router, og han har aldrig aktiveret bredbåndsforbindelsen. Klager er af den opfattelse, at indklagede burde have konstateret, at forbindelsen aldrig blev benyttet.

Indklagede

Indklagede fastholder, at der ikke er grundlag for tilbagebetaling af abonnementsydelser.

Indklagede har oplyst, at bredbåndsabonnementet blev oprettet i november måned 2013, og at der i den forbindelse blev udsendt en ordrebekræftelse. I november 2016 blev abonnementet ændret til en erhvervsløsning. Der blev i den forbindelse udsendt en ordrebekræftelse. Videre har indklagede oplyst, at der i perioden fra november 2013 og til november 2016 blev sendt i alt 14 kvartalsregninger, som alle er blevet betalt via Betalingsservice.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Teleankenævnet skal indledningsvis bemærke, at dele af klagers eventuelle krav på tilbagebetaling er omfattet af de formueretlige forældelsesregler i forældelsesloven (Lovbekg. nr. 1238 af 9. november 2015 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. Ligeledes må klager som følge af passivitet have fortabt retten til at gøre indsigelse vedrørende den manglende router.

Dernæst bemærker nævnet, at nævnet på grundlag af de fremlagte ordrebekræftelser samt det forhold, at klager siden oprettelsen af bredbåndsabonnementet i november måned 2013 har betalt de fremsendte opkrævninger uden at gøre indsigelse, må lægge til grund, at klager har indgået aftale med indklagede om levering af en bredbåndsforbindelse.

Det er på dette grundlag nævnets opfattelse, at klager har været forpligtet til at betale for indklagedes ydelse. Dette gælder, uanset om klager har benyttet indklagedes ydelse. Indklagede har ikke nogen forpligtelse til at påse, i hvilket omfang de leverede ydelser bliver benyttet.

Nævnet kan derfor ikke give klager medhold.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

Der gives ikke klager, XX, medhold i klagen over indklagede, Yousee A/S.

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

Indklagede, Yousee A/S, bidrager som tilsluttet Teleankenævnet til nævnets drift og betaler derfor ikke sagsomkostninger, jf. vedtægternes § 28.