

**AFGØRELSE FRA  
TELEANKENÆVNET**

Sag: 17-463

**Klager:**

NN

**Indklagede:**

Oister Mobil  
Scandiagade 8, 5. sal  
2450 København SV  
Danmark

CVR: 26123445

**Klagetema:**

Mobil – Aftaleforhold – Ændring i abonnement – pris-  
stigning – ”For altid”

## **SAGSFREMSTILLING**

Sag: 17-463

**Klagen vedrører:** Indklagedes forhøjelse af prisen og efterfølgende opsigelse af abonnement, der efter klagers opfattelse skulle gælde "For altid"

**Påklaget beløb:** 20 kr. pr. måned

**Påklaget periode:** Fra 1. oktober 2017

**Reklameret til indklagede:** Den 30. august 2017

**Indklagede truffet afgørelse:** Den 30. august 2017

**Korrekt klagevejledning fra indklagede:** Nej

**Indklagede anmodet om udtalelse:** Den 4. september 2017

**Sagen er fuldt oplyst i TA:** Den 15. februar 2019

## **KLAGENS INDHOLD OG FORLØB**

Klager havde to abonnementer hos indklagede. Abonnementsaftalerne blev i henhold til klagers oplysninger indgået i 2014 på baggrund af en markedsføringskampagne fra indklagede, hvorefter abonnementet til 79 kr. pr. måned skulle gælde "For altid".

Indklagede sendte den 30. august 2017 en varsling til klager, hvoraf det fremgik, at prisen for klagers abonnementer fra den 1. oktober 2017 ville stige med 10 kr. pr. måned, og at et administrationsgebyr på 7 kr. pr. måned ville bortfalde.

På baggrund af prisstigningen sendte klager en klage til indklagede den 30. august 2017. Klager påklagede prisstigningen under henvisning til, at prisen i henhold til aftalen skulle være gældende "For altid".

Indklagede besvarede klagen pr. mail af den 30. august 2017. Indklagede fastholdt prisændringen under henvisning til ændrede markedsvilkår, afskaffelse af administrationsgebyret og et ønske fra indklagedes side om at simplificere indklagedes abonnementsportefølje.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

### **Klager**

Anfægter indklagedes ret til at sætte prisen for klagers abonnementer op under henvisning til, at abonnementerne i henhold til markedsføringen og parternes efterfølgende aftale skulle have et nærmere angivet indhold og en nærmere angivet pris "for altid". Klager anser indklagede for værende forpligtet til at levere abonnementerne til klager med det aftalte indhold til den aftalte pris, indtil klager selv opsiger abonnementsforholdet.

Klager henviser til, at han indgik abonnementsaftalerne på baggrund af indklagedes kampagne.

Klager ønsker at præcisere, at idet klager havde to abonnementer og kun betalte et administrationsgebyr på 7 kr., er den reelle prisstigning for klager 13. kr. pr. måned for de to abonnementer.

Indklagede har under sagens behandling i ankenævnet opsagt klagers abonnement i strid med klagers ønske, hvilket klager endvidere ønsker ankenævnets stillingtagen til gyldigheden af.

## **Indklagede**

Anfægter ankenævnets kompetence til at træffe afgørelse i klagesagen. Indklagede henviser i den forbindelse til, at der ikke foreligger en konkret økonomisk tvist, og at der alene er tale om spørgsmålet, om indklagedes "For altid"-kampagne er i overensstemmelse med markedsføringsloven.

Indklagede gør gældende, at markedsføringen og dens effekt ikke skal vurderes ud fra klagers konkrete opfattelse men ud fra en gennemsnitsforbrugers opfattelse. Indklagede henviser til, at gennemsnitsforbrugeren ikke vil opfatte udsagnet bogstavligt, og at der alene var tale om en anprisning.

Indklagede henviser endvidere til, at indklagedes varsling er i overensstemmelse med bestemmelsen herom i indklagedes vilkår.

## **NÆVNETS BEMÆRKNINGER**

Ankenævnet afsagde den 15. november 2018 følgende kendelse:

*"Ankenævnet skal indledningsvist bemærke, at ankenævnet i henhold til nævnets vedtægter §2 behandler civile tvister mellem slutbrugere og udbydere af teletjenester. I henhold til bestemmelsens stk. 3 kan tvisten vedrøre samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne.*

*Forbrugerombudsmanden påser overholdelse af markedsføringsloven og er relevant myndighed for så vidt angår fortolkning af de enkelte bestemmelser i markedsføringsloven. Der foreligger imidlertid i nærværende klagesag både civile og markedsføringsretlige aspekter.*

*Ankenævnet bemærker endvidere, at klagen angår en forhøjelse af abonnementsprisen. Dette er klart omfattet af ankenævnets kompetence. Klager henviser over for ankenævnet til, at aftalen blev indgået på baggrund af indklagedes kampagne, som indeholdt oplysning om, at indhold og pris skulle være "For altid".*

*Ankenævnet finder, at nævnet kan behandle spørgsmålet, om indklagede med hjemmel i parternes aftale herunder under hensyntagen til ovennævnte udsagn var berettiget til at hæve prisen for klagers abonnement.*

*Nævnet træffer herefter følgende:*

#### KENDELSE

*Indklagedes påstand om afvisning af klagen fra behandling ved Teleankenævnet og oversendelse af sagen til Forbrugerombudsmanden tages ikke til følge.*

*Klagen indgivet af, NN, over indklagede Oister Mobil, optages til behandling.”*

Ankenævnet behandler således sagens materielle indhold, som vedrører spørgsmålet, om indklagede var berettiget til at foretage ændringer i parternes aftale.

Klager har under sagens behandling i ankenævnet oplyst, at indklagede har sendt klager endnu en varsel, hvoraf det fremgår, at klagers eksisterende abonnement vil blive nedlagt, og at klager derefter vil få tilbudt et nyt abonnement. Ankenævnet skal i den forbindelse bemærke, at der efter ankenævnets opfattelse er tale om endnu en abonnementsændring. Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at såfremt indklagede frit kunne opsiges klagers abonnement, ville løftet om, at prisen var gældende for altid, være uden indhold.

Nævnet har noteret, at Forbrugerombudsmanden har behandlet spørgsmålet om markedsføring for så vidt angår en ”for altid”-kampagne. Forbrugerombudsmanden har i en afgørelse af den 18. december 2018 fastslået, at det er i strid med markedsføringslovens §§ 5 og 6 og vildledende at markedsføre en pris med udtrykket ”for altid”, hvis der samtidig er et vilkår om prisjusteringer i aftalen.

Herefter skal nævnet bemærke følgende:

Som udgangspunkt er et teleselskab berettiget til selv at bestemme, hvordan det ønsker at sammensætte selskabets abonnementer, herunder om der tilbydes roaming, og hvilken pris abonnementet skal have. Det er således som udgangspunkt tilladt for udbydere at hæve prisen på deres abonnementer.

Ved løbende abonnementsaftaler og andre vedvarende aftaler er det endvidere almindeligt antaget, hvis andet ikke er aftalt, at en aftale kan opsiges eller tilpasses ændrede markedsvilkår med et passende varsel.

Af indklagedes abonnementsvilkår pkt. 17. ”Justeringer af aftalen”, fremgår følgende:

*”Vi kan løbende være nødt til at ændre aftalen. Sådanne ændringer vil blive varslet mindst en måned før de træder i kraft. I varslingsperioden har du ret til at opsige aftalen med 14*

*dages varsel med virkning senest fra den dato, hvor ændringen træder i kraft. Hvis du fortsat benytter tjenesten eller abonnementet efter ikrafttrædelsesdatoen, vil vi betragte dette som en accept af ændringen.*

*Ændringer til fordel for dig, kan vi gennemføre uden forudgående varsel, og disse giver dig ikke ret til opsigelse.*

*Ændring af éngangsafgifter, herunder oprettelsesafgifter mv., kan ske uden varsel ved indførelse i OiSTERs prisliste.*

*Varsling af ændringer sker via information til din e-mailadresse, på SMS, i dagspressen og/eller på OiSTER.dk.*

*Prisændringer for dit forbrug i udlandet vil ikke blive varslet, hvis prisændringen følger af, at vores internationale roamingpartner hæver prisen over for os."*

Udsagnet "For altid" og bestemmelsen vedr. vilkårsændringer i indklagedes abonnementsvilkår er indbyrdes modstridende.

Det, der skal afgøres i denne klagesag, er, hvilken betydning det skal have for fortolkningen af den indgåede aftale, at indklagede på tidspunktet for aftalens indgåelse oplyste, at den var gældende for altid, herunder hvilken betydning anvendelsen af vendingen "for altid" skal have for aftalens standardvilkår om, at aftalen løbende kan ændres af indklagede.

I den forbindelse skal nævnet bemærke, at en aftale, der som den foreliggende indeholder et vilkår, der afskærer indklagede fra at hæve prisen "for altid", dvs. indeholder et element af uopsigelighed, som udgangspunkt ikke kan opsiges eller ændres ensidigt.

Der kan dog, uanset om dette lægges til grund, efter omstændighederne være grundlag for, at den ene part med et passende varsel ensidigt kan foretage rimelige ændringer i retsforholdet, selv om det måtte betyde mindre byrdeforøgelser for den anden part. Dette må dog som udgangspunkt forudsætte, at der er indtrådt ændrede forhold, som det ikke var muligt at forudse på tidspunktet for aftalens indgåelse, f.eks. væsentligt ændrede forhold på grund af teknisk udvikling mv., jf. Lennart Lynge Andersen og Palle Bo Madsen: Aftaler og Mellemmænd, 7. udgave (2017), s. 430.

Det er ikke ankenævnets opfattelse, at der i den periode, der forløb fra indklagedes markedsføring med anvendelse af vendinger som "for evigt", "for altid" mv. til indklagedes beslutning om at hæve abonnementsprisen, var sket ændringer af nationale eller EU-relaterede forhold af betydning for danske teleudbydere, der var uforudsigelige for indklagede. At det var overvejende sandsynligt, at der kunne ske ændringer som følge af forberedelsen af forordningen om EU-roaming, kunne endvidere ikke være indklagede ubekendt.

Det er nævnets opfattelse, at markedsføringen af de pågældende abonnementstyper med udsagn om, at prisen gælder "for evigt", "for altid" eller lignende, har været egnet til at skabe forventning om, at abonnementsets særlige og unikke karakteristika er, at prisen ikke vil stige, at dette ikke kan ændres af teleudbyderen, og at teleudbyderen ikke kan opsiges aftalen, heller ikke ved at "nedlægge" abonnementet. I den forstand beskrives abon-

nementet i markedsføringen som uopsigeligt, hvilket på tidspunktet for indgåelsen af aftalen mellem parterne var et ganske særligt forhold for denne type af aftale i forhold til sammenlignelige produkter fra andre udbydere.

Det er ankenævnets vurdering, at netop denne egenskab ved de pågældende abonnementer har været bestemmende for mange af de forbrugere, der indgik aftale med indklagede om denne type abonnementer.

Aftalen mellem parterne indeholdt tillige et vilkår om, at den løbende kunne ændres. Vilkåret om, at aftalen løbende kunne ændres, var ikke særligt fremhævet eller på anden måde omtalt, så klagers opmærksomhed blev henledt på vilkåret.

Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at det for klagers vedkommende var udsagnet "For altid", der var bestemmende for klagers indgåelse af aftalen.

Det er ankenævnets opfattelse, at indklagede i sin markedsføring anførte oplysninger, der var egnede til at give en forbruger en berettiget forventning om, at aftalen var uopsigelig fra indklagedes side. På den baggrund finder nævnet, at indklagedes standardvilkår om adgang til at ændre i parternes aftale, der ikke var særligt fremhævet i forbindelse med aftalens indgåelse, skal fortolkes indskrænkende og ikke i en forbrugeraftale kan håndhæves fuldt ud.

Det bemærkes i den forbindelse, at det stod eller burde have stået indklagede klart, at indklagedes kampagne, hvorefter prisen var gældende for altid, ikke blot var en anprisning, som en gennemsnitsforbruger ikke ville opfatte som gældende mellem parterne. Det er ankenævnets opfattelse, at udsagnet "for altid" af forbrugere er blevet opfattet som et reelt udsagn og en sikkerhed for, at abonnementsprisen pr. måned ikke ville stige.

Udsagnet binder på den baggrund indklagede således, at indklagede ikke under henvisning til bestemmelsen i indklagedes abonnementsvilkår havde adgang til at ændre vilkår og priser til skade for forbrugeren på det tidspunkt, da indklagede forhøjede abonnementsprisen. Udsagnet afskar endvidere indklagede fra at opsiges aftalen med klager på det tidspunkt, indklagede varslede en opsigelse af aftalen.

Ankenævnet finder på baggrund heraf, at indklagede ikke var berettiget til at hæve prisen for klagers abonnement med det sædvanlige varsel. Ankenævnet finder, at indklagede ved at benytte udsagnet "for altid" har givet klager den opfattelse, at han ville være sikret mod stigninger i abonnementsprisen.

I henhold til det oplyste har klager fortsat abonnementsforholdet efter indklagedes prisændring. Dette forhold sammenholdt med, at indklagede i varslingskrivelsen af den 30. august 2017 gav klager mulighed for at opsiges abonnementet, har indklagede anført til støtte for at klager har accepteret prisstigningen. Ankenævnet finder imidlertid ikke, at klagers opretholdelse af aftalen afskærer klager fra at kræve den oprindelige aftale om pris opretholdt eller afskærer ankenævnet fra at træffe en afgørelse gående ud herpå.

Ankenævnet finder, at den foreliggende situation, hvor indklagede har sat abonnementsprisen op, uanset at indklagede havde anvendt betegnelsen "for altid" i markedsføringen af abonnementet, skal løses ved, at indklagede pålægges at betale klager en kompensation på 1.000 kr. pr. abonnement. Ankenævnet har ved fastsættelsen af beløbet lagt vægt på abonnementsprisen og størrelsen af prisstigningen.

Ankenævnet skal endvidere 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. Klagevejledning skal i henhold til bestemmelsen gives, når slutbrugeren ikke har fået medhold i en klage. Idet klager anfægter en prisstigning på 10 kr. pr. måned, og indklagede fastholder prisstigningen over for klager, foreligger der en situation, hvor indklagede i henhold til ovennævnte bestemmelse er forpligtet til at give klagevejledning. Ankenævnet finder indklagedes mangelfulde klagevejledning kritisabel.

Nævnet træffer herefter følgende:

#### AFGØRELSE

Der gives klager, NN, delvist medhold i klagen over indklagede, Oister Mobil, således at indklagede tilpligtes at betale klager en kompensation på 1.000 kr. pr. abonnement.

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

Indklagede, Oister Mobil, betaler 25.895 kr. med tillæg af moms i sagsomkostninger til Teleankenævnet, jf. vedtægternes § 28.