

**AFGØRELSE FRA
TELEANKENÆVNET**

Sag: 19-6

Klager:

NN

Indklagede:

SE/Stofa A/S
Slet Parkvej 5-7
8310 Tranbjerg J
Danmark

CVR: 42405310

Klagetema:

Internet – Aftaleforhold – Gebyr ved brevpost – Varsling

SAGSFREMSTILLING

Sag: 19-6

Klagen vedrører: Klage over opkrævning af gebyr ved brevpost

Påklaget beløb: 29 kr. pr. kvartal

Påklaget periode: Fra januar 2018

Reklameret til indklagede: Den 28. december 2018

Indklagede truffet afgørelse: Den 28. december 2018

Korrekt klagevejledning fra indklagede: Nej

Indklagede anmodet om udtalelse: Den 4. januar 2019

Sagen er fuldt oplyst i TA: Den 15. marts 2019

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager havde bredbåndsabonnement hos indklagede.

Klager konstaterede i december 2018, at han blev opkrævet 29 kr. pr. kvartal i gebyr for brevpost. Klager påklagede dette over for indklagede i mail af den 28. december 2018. Klager gjorde gældende, at han ikke havde modtaget fakturaer pr. brev, og at han derfor ikke anså sig forpligtet til at betale gebyret.

Indklagede besvarede klagen samme dag. Indklagede fastholdt, at klager, såfremt han ikke var tilmeldt Stofa Digital, var forpligtet til at betale brevpostgebyr.

Klager sendt endnu en klage til indklagede den 28. december 2018. Klager henviste til, at klager var tilmeldt PBS og af denne årsag ikke modtog fakturaer med posten.

Indklagede svarede klager samme dag. Indklagede henviste til en varsling af brevpostgebyret sendt til klager i december 2017 og til, at klager var forpligtet til at betale brevpostgebyr på trods af tilmelding til PBS.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Anfægter indklagedes opkrævning af brevpostgebyr.

Klager gør gældende, at han ikke er forpligtet til at betale brevpostgebyr, idet han er tilmeldt betaling via PBS, hvilket klager betaler 9,75 kr. for pr. måned.

Indklagede

Fastholder gebyret for brevpost under henvisning til, at indklagede som et led i indklagedes digitalisering overgik til digital post fra den 1. januar 2018. Af et varsel sendt til klager i den forbindelse fremgik, at man skulle tilmelde sig digital post for at undgå gebyret for brevpost på 29 kr. pr. kvartal.

Indklagede henviser endvidere til, at klager ikke var tilmeldt digital post, og at han ved tilmelding hertil ville modtage e-mail med bl.a. ordrebekræftelser, betalingspåmindelser, meddelelser og varslinger om abonnementsvilkår, produkter, priser mm. At klager er tilmeldt PBS-betaling betyder alene, at klager ikke modtager løbende fakturaer på mail eller post.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Teleankenævnet bemærker indledningsvis, at nævnet alene betragter klagen som en klage over indklagedes opkrævninger af gebyr for brevpost.

Klager har over for ankenævnet gjort gældende, at han som følge af indklagedes uretmæssige opkrævninger af gebyr for brevpost har et beløb på 29 kr. pr. kvartal fra januar 2018 til gode hos indklagede.

Indklagede har over for ankenævnet oplyst, at indklagede pr. 1. januar 2018 gennemførte en ændring af sine abonnementsvilkårs bestemmelser om kommunikationsformen. Med ændringerne indførte indklagede elektronisk kommunikation for alle abonnenter således, at abonnenter, som ikke tilmeldte sig elektronisk kommunikation, skulle betale 29 kr. pr. kvartal pr. abonnement.

Nævnet finder, at indklagede både i henhold til egne generelle vilkår og i henhold til § 11 i udbudsbekendtgørelsen (Bekendtgørelse nr. 715 af 23. juni 2011 om udbud af elektroniske kommunikationsnet og –tjenester) er berettiget til at gennemføre ændringer i abonnementsvilkårene, såfremt ændringerne varsles korrekt.

Dernæst bemærker nævnet, at indklagede har fremlagt udaterede skabeloner til brug for direkte og individuel varsling af vilkårsændringerne. Klager har ikke over for ankenævnet bestridt at have modtaget ligelydende varslinger. Nævnet finder således, at indklagede har sandsynliggjort, at indklagede har varslet klager korrekt om indførelse af brevgebyr, idet varslingen både var i overensstemmelse med indklagedes generelle vilkår og i overensstemmelse med bestemmelsen i udbudsbekendtgørelsens § 11 (Bekendtgørelse nr. 715 af 23. juni 2011 om udbud af elektroniske kommunikationsnet og –tjenester).

Henset til muligheden for at undgå gebyret ved tilmelding til elektronisk kommunikation samt henset til gebyrets størrelse kan nævnet ikke give klager medhold i, at klager har noget beløb til gode hos indklagede.

Nævnet kan i det hele ikke give klager medhold i sin klage.

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, SE/Stofa A/S.

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

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