

**AFGØRELSE FRA
TELEANKENÆVNET**

Sag: 18-356

Klager: XX

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

CVR: 40075291

Klagetema: Mobilt bredbånd – aftaleforhold – opsigelse - bevis-
byrde

SAGSFREMSTILLING

Sag: 18-356

Klagen vedrører: Tilbagebetaling af abonnementsydelse på abonnement, der var lovet opsagt.

Påklaget beløb: Anført som 3.783,75 kr.

Påklaget periode: Perioden fra juli måned 2017 til december måned 2018.

Reklameret til indklagede: Den 6. november 2018.

Indklagede truffet afgørelse: Den 13. november 2018.

Korrekt klagevejledning fra indklagede: ja.

Indklagede anmodet om udtalelse: Den 21. november 2018.

Sagen er fuldt oplyst i TA: Den 27. maj 2019.

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager oprettede den 27. juli 2016 en mobil bredbåndsforbindelse hos indklagede.

Ifølge klager kontaktede han i juli måned 2017 indklagede med henblik på opgradering af klagers bredbåndsforbindelse. Klager har oplyst, at han i den forbindelse talte med en sælger, der solgte produkter for både TDC, Yousee, Telmore og muligvis flere udbydere. Ifølge klager indgik han aftale med sælgeren om et abonnement fra Telmore. Samtidig forsikrede sælgeren klager om, at han havde taget sig af alt i forbindelse med afmelding af det gamle abonnement, og at klager intet skulle foretage sig.

I november måned 2018 konstaterede klager, at han foruden betalingen for bredbåndsabonnementet hos Telmore stadig betalte for den mobile bredbåndsforbindelse hos indklagede. Klager klagede derfor til indklagede og krævede tilbagebetaling af abonnementet for perioden med dobbeltabonnement.

Indklagede afslog imidlertid klagers anmodning om tilbagebetaling, idet der i henhold til indklagedes vilkår skulle betales abonnement, indtil dette var opsagt med en måneds varsel, og idet indklagede ikke kunne konstatere at have modtaget en opsigelse før i forbindelse med klagen.

Klager indbragte derefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager kræver tilbagebetaling af de abonnementsydelser, som han har betalt til indklagede i den periode, hvor klager har haft bredbåndsabonnement hos både indklagede og Telmore.

Klager gør gældende, at det er indklagedes sælger, der har begået en fejl og undladt at opsigte abonnementet hos indklagede,

Indklagede

Indklagede fastholder, at klager ikke har krav på tilbagebetaling, idet klager har indgået en gyldig aftale, som ikke er registreret opsagt før med virkning fra den 13. december 2018.

Indklagede gør i den forbindelse gældende, at klager siden juli måned 2017 uden at gøre indsigelse har modtaget og betalt 6 kvartalsfakturaer, som tydeligt angav, at de vedrørte mobilt bredbånd fra indklagede. Alle fakturaerne er betalt via Betalingservice.

Indklagede har oplyst, at det fremgår af indklagedes log, at klager var i telefonisk kontakt med indklagede den 19. juli 2017, men det fremgår ikke af loggen, hvad der i den forbindelse blev talt om.

Indklagede har oplyst, at der i den omtvistede periode er opkrævet 3.897,92 kr. vedrørende det mobile bredbånd.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Teleankenævnet bemærker, at klager ikke har bestridt at have indgået aftale med indklagede om abonnement på mobilt bredbånd. Udgangspunktet er herefter, at klager skal betale for abonnementet indtil abonnementet opsiges.

Indklagede har bestridt, at abonnementet blev opsagt forud for klagers henvendelse i november måned 2018. I henhold til dansk rets almindelige regler om bevisbyrde er det herefter klager, der skal godtgøre, at abonnementet blev opsagt i juli måned 2017. Nævnet finder ikke, at klager alene med sine egne oplysninger om telefonsamtalen med indklagedes sælger har løftet denne bevisbyrde. Nævnet har endvidere henset til, at klager ikke har reklameret over indklagedes opkrævninger.

Nævnet kan derfor ikke give klager medhold.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

Der gives ikke klager, XX, medhold i klagen over indklagede, Nuuday 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.