

**AFGØRELSE FRA  
TELEANKENÆVNET**

Sag: 18-341

**Klager:** XX

**Indklagede:** Fullrate A/S  
Telegade 2, bygn. 4  
2630 Taastrup  
Danmark

CVR: 40 07 52 91

**Klagetema:** Internet – aftaleforhold – aftaleindgåelse – fortrydelse  
– hæftelse.

## **SAGSFREMSTILLING**

Sag: 18-341

**Klagen vedrører:** Tvist om aftale.

**Påklaget beløb:** Ej anført.

**Påklaget periode:** Ej anført.

**Reklameret til indklagede:** Den 30. oktober 2018.

**Indklagede truffet afgørelse:** Den 1. november 2018.

**Korrekt klagevejledning fra indklagede:** ja.

**Indklagede anmodet om udtalelse:** Den 5. november 2018.

**Sagen blev anset for fuldt oplyst i TA:** Den 12. juli 2019.

**90-dages fristen har været suspenderet:** Fra den 8. august til den 10. oktober 2019.

## **KLAGENS INDHOLD OG FORLØB**

Klager har oplyst, at han i efteråret 2018 talte med en af indklagedes sælgere om oprettelse af en ny bredbåndsforbindelse fra indklagede.

Ifølge klager lovede sælger en forbindelse, som ville blive langt over dobbelt så hurtig som klagers eksisterende forbindelse, og tilbød at sende en tekniker ud for at tjekke, om det ville være muligt at etablere den hurtige forbindelse. Ifølge klager skulle han først derefter tage stilling til, om han ville acceptere sælgers tilbud. Efterfølgende fik klager oplyst fra sin daværende udbyder, at det ville være fysisk umuligt at skabe en så hurtig forbindelse hos klager.

Videre har klager oplyst, at han senere blev ringet op af indklagede og spurgt, om han var tilfreds med flytningen, og om han var klar til skiftet den 1. november 2018. Klager forsøgte derefter at få leveringen stoppet, men fik oplyst, at der var indgået en bindende aftale, og at klager havde undladt at reagere på fremsendte mails og SMS'er, samt at fortrydelsesfristen var overskredet.

Indklagede har om hændelsesforløbet blandt andet oplyst, at klager den 30. august 2018 bestilte en bredbåndsforbindelse hos en af indklagedes eksterne partnere. Ifølge indklagede blev der samme dag sendt en kvittering til klager både på e-mail og på SMS. Senere samme dag sendte indklagede en ordrebekræftelse til klager, og endnu senere samme dag sendte indklagede besked om installationsdatoen. Installationsbrevet blev sendt både som e-mail og som SMS. Ifølge indklagede åbnede klager både e-mail-kvitteringen og installationsbrevet kort efter modtagelsen.

Da det trods klage til indklagede ikke lykkedes klager at blive frigjort fra kontrakten, indbragte han efterfølgende sagen for Teleankenævnet.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

## **Klager**

Klager bestrider, at der blev indgået en bindende aftale. Aftalen var, at der først skulle komme en tekniker for at vurdere, om den ønskede hastighed kunne leveres.

Klager gør blandt andet gældende, at det er hans mobiltelefon, der automatisk åbner de mails, som han modtager på sin mobiltelefon. Videre gør klager gældende, at han modtager så mange mails med tilbud fra indklagede, at han sletter dem alle uden at læse dem. Klager bestrider at have modtaget SMS'er fra indklagede.

Desuden påpeger klager, at han aldrig har modtaget noget postbesørget brev fra indklagede.

Endelig ønsker klager, at telefonsamtalen fra den 30. august 2018 bliver fundet frem.

Klager har på forespørgsel oplyst, at det var sælger, der ringede op til klager, og at klager på intet tidspunkt har givet indklagede tilladelse til at ringe til klager. Desuden bestrider klager at have oplyst sit CPR-nummer til sælger.

## **Indklagede**

Indklagede fastholder, at der blev indgået en aftale, som ikke blev fortrudt inden for fristen.

Indklagede bestrider, at der skulle være indgået aftale om forudgående teknikerbesigtigelse af leveringsmuligheder.

Indklagede gør gældende, at klager den 30. august 2018 både fik tilsendt flere mails og flere SMS'er, og at de fremsendte mails blev åbnet samme dag. Endvidere gør indklagede gældende, at det tydeligt fremgik af emnefeltet i de sendte mails, at de omhandlede et bestillingsforløb.

Indklagede påpeger desuden, at klager under telefonsamtalen med sælger oplyste sælger om sit CPR-nummer. Ifølge indklagede ville dette aldrig forekomme, såfremt der blot var ønsket et tilbud.

Indklagede har på forespørgsel bekræftet, at det var indklagedes sælger, der ringede til klager. Ifølge indklagede gav klager den 7. januar 2016 tilladelse til, at indklagede måtte ringe til klager. Dette skete i forbindelse med oprettelse af et tidligere kundeforhold. Indklagede har desuden oplyst, at klager afmeldte denne tilladelse den 19. oktober 2018 via sin selvbetjening. Indklagede har til dokumentation for tilladelsen fremlagt et systemudskrift og oplyst, at yderligere dokumentation ikke kan fremskaffes.

## NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Teleankenævnet bemærker indledningsvis, at parterne er enige om, at det var indklagedes sælger, der kontaktede klager med henblik på indgåelse af en aftale. Klager har imidlertid bestridt, at han på noget tidspunkt har givet indklagede tilladelse til at ringe til ham. Indklagede er derfor anmodet om at dokumentere, at der ikke var tale om en uanmodet henvendelse, og har i den forbindelse oplyst, at tilladelsen blev givet af klager den 7. januar 2016 i forbindelse med oprettelsen af et tidligere kundeforhold, og at klager afmeldte tilladelsen den 19. oktober 2018 via sin selvbetjening. Indklagede har fremlagt et systemudskrift, og oplyst, at yderligere dokumentation ikke kan fremskaffes.

Af forbrugeraftaleloven (Lov om forbrugeraftaler nr. 1457 af 17. december 2013) § 4 fremgår, at erhvervsdrivende ikke uden forudgående anmodning herom må rette telefonisk henvendelse til en forbruger med henblik på straks eller senere at opnå tilbud eller accept af tilbud om indgåelse af aftale. Aftaler indgået i strid med forbuddet er ikke bindende for klager, jf. § 5.

Det påhviler således indklagede at godtgøre, at klager har anmodet indklagede om at blive kontaktet.

Ankenævnet finder ikke, at indklagede med det oplyste og den fremsendte systemudskrift har løftet bevisbyrden for, at indklagede forud for opkaldet til klager havde sikret sig, at klager havde givet tilsagn om at måtte blive kontaktet. Efter nævnets opfattelse er det ikke tilstrækkelig dokumentation hverken for, at samtykket er givet, eller for samtykkets indhold at fremlægge en udskrift fra et kundesystem, hvoraf det fremgår, at klager har givet samtykke, og hvornår samtykket blev givet. Nævnet har afstemt denne opfattelse med Forbrugerombudsmanden, som tilføjede, at et samtykke til telefoniske henvendelser givet i forbindelse med en kundeoprettelse efter en konkret vurdering kan bortfalde, når kundeforholdet afsluttes.

Da nævnet ikke finder, at indklagede har dokumenteret, at klager havde givet samtykke til indklagedes telefoniske henvendelse, anser nævnet henvendelsen for at være i strid med forbrugeraftalelovens § 4, stk. 1. Som følge deraf anses klager ikke for at være bundet af aftalen.

Klager gives af ovennævnte grunde medhold i klagen.

Nævnet træffer herefter følgende:

#### AFGØRELSE

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

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

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