

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 19-427

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Den 20. september 2019 indgik klager aftale med indklagede om køb af et mobilabonnement og et 5/0,5 Mbit bredbåndsabonnement. Aftalen blev indgået telefonisk. Samme dag sendte indklagede en ordrebekræftelse til klager pr. mail.

Klager henvendte sig til indklagede i mail af 25. september 2019. Klager ønskede at fortryde købet.

Indklagede svarede, at fortrydelse af mobilabonnementet ikke var muligt, da dette allerede var flyttet til indklagede og taget i brug. I forhold til bredbåndsabonnementet henviste indklagede klager til at udfylde en fortrydelsesblanket eller ringe til indklagede.

Ifølge klager udfyldte klager blanketten og sendte denne til indklagede pr. post.

Indklagede har oplyst, at indklagede ikke har modtaget blanketten fra klager og ikke hørte yderligere fra klager, før indklagede senere rykkede for manglende betaling. Klager henvendte sig til indklagede pr. mail af 9. december 2019 og oplyste, at der ikke ville ske betaling af abonnementet, idet klager mente at have fortrudt sin bestilling.

Indklagede afviste at lade handlen gå tilbage og henviste til, at klager hverken havde indsendt en fortrydelsesblanket eller ringet for at få ordren annulleret.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager gør gældende, at købet er fortrudt korrekt inden for fortrydelsesfristen.

Klager har oplyst, at klager sendte en fortrydelsesblanket via alm post til indklagede dagen efter købet. Klager har fremlagt kopi af kvittering for køb af porto. Herudover har klager henvendt sig til indklagede via mail og oplyst, at han ønskede at annullere købet af mobil- og bredbåndsabonnement, da dækningen på klagers adresse var meget dårlig.

Klager har anført, at han derudover ikke afhentede den tilsendte router på posthuset, og at routeren er sendt retur til indklagede.

Indklagede

Indklagede fastholder, at der ikke er sket fortrydelse af købet.

Indklagede henviser til, at klagers mail af 25. september 2019 har været egnet til at skabe betydelig forvirring omkring det nærmere formål hermed, hvilket i høj grad har medvirket til sagens forløb. Det er i forlængelse heraf indklagedes opfattelse, at der ikke er afgivet en utvetydig erklæring fra klager omkring udøvelse af fortrydelsesretten i overensstemmelse med § 20, stk. 1, i forbrugerftaleloven.

Indklagede vendte den 8. oktober 2019 tilbage til klager og oplyste, at der skal udfyldes en fortrydelsesblanket. Indklagede anerkendte med andre ord, at der fortsat kunne ske fortrydelse af aftalen efter denne dato, idet overskridelsen af fristen var begrundet i indklagedes svartid, jf. forbrugerftalelovens § 20, stk. 3.

Det må på baggrund af indholdet i beskeden til klager den 8. oktober 2019 have stået klager klart, at han ikke allerede havde foretaget en behørig udnyttelse af fortrydelsesretten.

Indklagede modtog imidlertid ikke svar fra klager, før indklagede rykkede for manglende betaling. Klager besvarede henvendelsen den 9. december 2019 og oplyste, at der ikke ville ske betaling af abonnementet, idet klager mente at have fortrudt sin bestilling.

Klager har således haft rig mulighed for at udnytte fortrydelsesretten efter indklagedes henvendelse den 8. oktober 2019, og den manglende udnyttelse af fortrydelsesretten kan udelukkende tilskrives klagers forhold.

Indklagede bemærker i den forbindelse, at det ifølge forbrugerftalelovens § 20, stk. 4, påhviler klager at løfte bevisbyrden for, at denne gyldigt har udnyttet fortrydelsesretten inden for fristen, og denne bevisbyrde ses ikke løftet.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Indledningsvis skal det bemærkes, at sagen efter nævnets opfattelse drejer sig om, hvorvidt klager har fortrudt et køb af bredbåndsabonnement hos indklagede. Klager har således over for nævnet præciseret, at klagen alene drejer sig om indklagedes opkrævning for bredbåndsabonnementet.

Nævnet lægger efter det oplyste til grund, at aftaleindgåelsen skete telefonisk, og at der derfor er tale om et fjernsalg, hvorefter der gælder en fortrydelsesret i henhold til forbrugerftalelovens § 18, stk. 1, som klager skal informeres om.

Indklagede har fremlagt ordrebekræftelse dateret den 20. september 2019. Af ordrebekræftelsen fremgår der umiddelbart ikke oplysninger om fortrydelsesretten, herunder betingelser, tidsfrist og procedurer for at gøre fortrydelsesretten gældende. Indklagede har imidlertid over for nævnet oplyst, at købet er omfattet af en 14 dages fortrydelsesret, hvilket også fremgår af indklagedes generelle betingelser punkt 1 B samt af indklagedes hjemmeside.

Spørgsmålet er herefter, om klager har fortrudt aftalen rettidigt. Det er klager, der har bevisbyrden for, at klager har gjort brug af fortrydelsesretten rettidigt.

Nævnet finder, at klager ved sin henvendelse til indklagede den 25. september 2019 gjorde det klart, at klager ønskede bredbåndsabonnementet opsagt. Nævnet bemærker i den forbindelse, at den omstændighed, at klagers henvendelse kunne give anledning til tvivl om, hvorvidt han også ønskede at opsige eller fortryde mobilabonnementet, hvilket han efter indklagedes opfattelse var afskåret fra, da det var taget i brug, ikke kan føre til, at indklagede kunne stille krav om yderligere tilkendegivelse fra klagers side som betingelse for at lade klager fortryde aftalen om bredbåndsabonnementet. Nævnet finder på denne baggrund, at klager skal stilles, som om abonnementet blev fortrudt den 25. september 2019 i overensstemmelse med forbrugeraftalelovens § 20, stk. 1. Nævnet har lagt særligt vægt på, at klager i mailen har anført, at han *'fortryder alt køb'*. Det fremgår endvidere af indklagedes mail af 8. oktober 2019 som svar på klagers henvendelse, at *'du skriver du vil annullere alt'*, hvilket efter nævnets opfattelse viser, at indklagede forstod formålet med klagers henvendelse.

Indklagede tilpligtes således at kreditere klager alt opkrævet vedrørende klagers internetforbindelse.

Klager gives dermed medhold i klagen.

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. Ankenævnet finder indklagedes mangelfulde klagevejledning kritisabel.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

Der gives klager, NN, medhold i klagen over indklagede, Velkommen A/S.

Det indbetalte klagegebyr på 175 kr. returneres til klager, jf. vedtægternes § 27.

Indklagede, Velkommen A/S, betaler 29.012 kr. med tillæg af moms i sagsomkostninger til Teleankenævnet, jf. vedtægternes § 28.