

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 20-28

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager havde et bredbåndsabonnement hos indklagede.

Den 4. september 2019 opsagde klager abonnementet. Indklagede sendte samme dag en bekræftelse på opsigelsen med oplysning om, at modem og strømforsyning skulle returneres til indklagede.

Ifølge klager blev udstyret sendt med PostNord den 22. november 2019.

Klager modtog imidlertid en regning dateret 30. december 2019 fra indklagede med opkrævning for 'Ikke returneret bredbåndsmodem'. Indklagede sendte den 17. januar 2020 en rykker til klager.

Klager henvendte sig herefter til indklagede først telefonisk og senere pr. mail af 21. januar 2020, og oplyste, at modemmet var blevet sendt via PostNord i Kvickly i Kalundborg. Klager oplyste, at da det var så længe siden, og klager ikke havde hørt noget fra indklagede, havde klager smidt kvitteringen ud.

Indklagede svarede i mail af 22. januar 2020 og fastholdt opkrævningen, idet klager ikke kunne fremvise en kvittering på afsendelsen.

Der var herefter noget yderligere korrespondance, men da parterne ikke kunne nå til enighed, indbragte klager sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager gør gældende, at modemmet blev sendt fra Kvickly i Kalundborg den 22. november 2019, hvilket klager har vidne på.

Efter lidt over 2 måneder smed klager kvitteringen ud, idet klager regnede med, at han var blevet kontaktet, hvis indklagede ikke havde modtaget modemmet. Klager har fremlagt en udskrift fra netbank, hvoraf beløbet på 60 kr., som det kostede at sende pakken, fremgår.

Klager har desuden oplyst, at klager skrev returadresse på pakken, og siden den ikke er kommet retur, må pakken være afleveret hos indklagede.

Klager gør derfor gældende, at indklagede må have forlagt det tilsendte modem.

Indklagede

Indklagede fastholder kravet mod klager.

Indklagede har henvist til, at indklagede i opsigelsen tydeligt skriver returadressen og beskriver vigtigheden af postkvitteringen. Begge dele er ikke opfyldt. Udstyret er således i givet fald sendt til en forkert adresse, og der foreligger i øvrigt intet bevis for afsendelsen af modemmet.

Klager har fremlagt en bankkvittering fra Kvickly på 60 kr. Denne har indklagede vurderet ikke kan bruges som bevis, da den blot beviser at klager har brugt 60 kr. i Kvickly.

Indklagede har undersøgt muligheden for, at modemmet skulle være blevet forlagt hos indklagede, hvilket har vist sig ikke at være tilfældet.

Endelig har indklagede anført, at hvis et modem fejlagtigt sendes til Århus, videresendes dette til den korrekte adresse (indklagedes lager i Esbjerg).

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Nævnet noterer, at indklagede har fremlagt kopi af bekræftelse på opsigelse sendt til klager den 4. november 2019. Heraf fremgår blandt andet følgende:

"Husk at aflevere dit modem

Vi beder dig sende modem og strømforsyning retur til os senest 5 hverdage efter opsigelsesdatoen.

Returadresse:

*Stofa A/S
Edison Park 1
6715 Esbjerg N*

Husk at få en kvittering på, at du har afsendt pakken. Det er dit bevis på, at du har returneret udstyret. Hvis modem og strømforsyning ikke returneres, så opkræves du 995 kroner.

Du skal selv betale porto, når du sender dit modem. Du kan også aflevere dit modem og strømforsyning i vores medlemsbutikker.

Du kan se på stofa.dk/kontakt#butikker, hvor de ligger. Vi kan ikke modtage dit udstyr på vores øvrige lokationer."

Nævnet bemærker, at risikoen for, at breve og pakker kommer frem til adressaten, som udgangspunkt påhviler afsenderen. Nævnet bemærker endvidere, at indklagede i brevet til klager specifikt har oplyst om vigtigheden af at få en kvittering på afsendelse af pakken.

Nævnet finder ikke, at den fremlagte udskrift fra klageres netbank er dokumentation for afsendelse af pakken. Nævnet finder endvidere ikke, at klager med sine egne oplysninger

om at have sendt pakken på en given dato, har godtgjort dette. Nævnet kan derfor ikke uden en kvittering lægge til grund, at pakken blev afsendt til indklagede.

Nævnet kan derfor ikke give klager medhold i, at han skal fritages for betaling af indklagedes krav.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

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

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

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