

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 20-428

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Den 20. maj 2020 oprettede klager et mobilt bredbåndsabonnement med 50 GB data hos indklagede. Abonnementet blev oprettet med en bindingsperiode på seks måneder og en opsigelsesfrist på 1 måned.

Den 14. juli 2020 blev abonnementet ændret fra 50 GB data til 250 GB data. Denne opgradering af abonnementet udløste nye seks måneders binding.

Den 15. september 2020 opsagde klager sit abonnement hos indklagede.

Indklagede opkrævede klager betaling for abonnementet frem til bindingsperiodens udløb den 14. januar 2021.

Den 15. december 2020 sendte klager en klage til indklagede over opkrævning af abonnement på grund af opsigelse, før bindingsperioden var udløbet.

Den 16. december 2020 svarede indklagede, at opkrævningen blev fastholdt, da der var en seks måneders bindingsperiode på abonnementet.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager afviser at betale indklagedes opkrævning for abonnement i bindingsperioden.

Klager gør gældende, at ændring af klagers abonnement til 250 GB ikke burde have udløst en bindingsperiode på yderligere seks måneder. Det er klagers opfattelse at der er tale om en negativ salgsmetode fra indklagedes side.

Indklagede

Indklagede fastholder opkrævning for abonnementet frem til bindingsperiodens udløb under henvisning til den fremsendte ordrebekræftelse samt indklagedes abonnementsvilkår.

På nævnets forespørgsel har indklagede oplyst, at der den 14. juli 2020 var tale om opgradering til et større abonnement og ikke en opsigelse, og at klager derfor ikke blev opkrævet for bindingsperioden for det tidligere abonnement. Der startede en ny seks måneders bindingsperiode den 14. juli 2020 på det nye abonnement, og da der senere skete en opsigelse af abonnementet, blev klager opkrævet for seks måneders bindingsperiode.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Klager gør over for nævnet gældende, at klagers ændring af sit abonnement fra 50 GB data til 250 GB data ikke burde have medført en bindingsperiode på yderligere seks måneder.

Nævnet har noteret, at indklagede har oplyst, at klagers abonnement, som var oprettet den 20. maj 2020, ikke blev opsagt den 14. juli 2020. Derimod blev dette abonnement opgraderet til et større abonnement.

Nævnet har videre noteret, at klagers abonnement den 14. juli 2020 blev ændret fra 50 GB data til 250 GB data, og at klager modtog en ordrebekræftelse herpå.

Nævnet bemærker, at en ny bindingsperiode på 6 måneder må anses for at være et byrdefuldt vilkår, og at det efter nævnets vurdering ikke er forventeligt, at en ændring af en eksisterende aftale, der alene består i en forøgelse af datamængden, vil medføre en ny bindingsperiode. Nævnet finder, at vilkåret om en ny bindingsperiode ikke i tilstrækkeligt omfang er fremhævet i ordrebekræftelsen af den 14. juli 2020. Den nye bindingsperiode er således ikke omtalt i selve ordrebekræftelsen tekst, men alene anført under "Specifikationer".

Det er i øvrigt nævnets opfattelse, at klagers opmærksomhed forud for aftaleindgåelsen af 14. juli 2020 burde have været henledt på vilkårene for aftalen, herunder at abonnementet ville medføre en fornyet bindingsperiode på seks måneder.

Det er således nævnets opfattelse, at indklagede ikke har godtgjort, at klageren er blevet oplyst med tilstrækkelig tydelighed om den nye bindingsperiode ved opgradering af klagers abonnement den 14. juli 2020. Som følge heraf er klager ikke bundet af bindingsperioden, der blev pålagt hans abonnement i forbindelse med ændringen den 14. juli 2020.

Klager gives derfor medhold i klagen, således at indklagede ikke kan opkræve betaling for opsigelse i bindingsperioden.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

Der gives klager medhold i klagen over indklagede, Yousee A/S / Nuuday A/S.

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

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