

**AFGØRELSE FRA
TELEANKENÆVNET**

Sag: 21-92

Klager: NN

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

CVR: 40075291

Klagetema: Fastnet – Aftaleforhold – Opsigelse – Krav om tilbagebetaling – Forældelse - Passivitet

SAGSFREMSTILLING

Sag: 21-92

Klagen vedrører: Indklagedes opkrævning for fastnetabonnement

Påklaget beløb: Ca. 22.000 kr.

Påklaget periode: 2008 - 2021

Reklameret til indklagede: Den 12. marts 2021

Indklagede truffet afgørelse: Den 17. marts 2021

Korrekt klagevejledning fra indklagede: Ja

Indklagede anmodet om udtalelse: Den 12. april 2021

Sagen er fuldt oplyst i TA: Den 16. august 2021

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager oprettede på et tidspunkt før 1995 et fastnetabonnement hos daværende Tele Danmark.

I maj 2008 bestilte klager TDC Bredbånd til klagers adresse. Ifølge klager blev fastnetabonnementet opsagt på samme tidspunkt, idet klager også afleverede lånt udstyr (fastnettelefon) tilbage.

Klager henvendte sig til indklagede den 12. marts 2021. Klager var blevet opmærksom på, at indklagede fortsat opkrævede abonnement for fastnetforbindelsen. Klager troede, at når ordet fastnet fremgik af regningen, var det fordi internetforbindelsen gik via telefonkablet. Klager gjorde gældende, at indklagede burde have opdaget, at abonnementet ikke blev brugt, og klager fandt det rimeligt, at indklagede tilbagebetalte pengene for de ydelser, som ikke var benyttet.

Indklagede svarede via mail den 17. marts 2021. Indklagede oplyste, at indklagede ikke kan se, om fastnetlinjen benyttes, da den kan benyttes til flere ting som f.eks. varmepumpe og som almindelig fastnettelefon. Indklagede oplyste videre, at abonnementet blev ændret i 2008, og at der siden var sendt 52 regninger, hvoraf det var fremgået, at der blev opkrævet for et fastnetabonnement, et bredbåndsabonnement og et mobilt bredbåndsabonnement. Da klager ikke havde kontaktet indklagede tidligere, kunne indklagede ikke vide, at klager ikke ønskede at beholde sit fastnetabonnement eller sit mobile bredbånd.

Indklagede kunne derfor ikke imødekomme klagers ønske om refusion.

Fastnetabonnementet blev opsagt med virkning fra den 26. marts 2021.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager har opgjort sit krav til ca. 22.000 kr. Klager finder det rimeligt, at indklagede tilbagebetaler dette beløb helt eller delvist.

Klager gør gældende, at abonnementet burde have været opsagt samtidig med, at klager tilbageleverede den lejede fastnettelefon i 2008.

Klager har anført, at hun troede, at regningernes angivelse af "fastnetforbindelse" havde sammenhæng med, at fastnettet skulle bruges til internetforbindelsen. Klager har derfor ikke været vidende om, at der blev betalt til et ubenyttet fastnetabonnement.

Indklagede har siden 2008 udsendt 52 regninger, uden at der på én eneste er medtaget oplysninger om trafik på fastnettelefonen og dermed følgende ekstra betaling. Der har altså ikke været noget forbrug på forbindelsen siden 2008, hvilket indklagede burde have reageret på.

Klager gør gældende, at indklagede har mulighed for at følge med i forbruget. Det lader til, at indklagede reagerer, hvis indklagede risikerer at miste betaling, men ikke hvis kunden over en lang årrække betaler for en ydelse, som kunden ikke har kendskab til og ikke har brug for.

Klager finder denne forretningsmetode stærkt kritisabel.

Indklagede

Indklagede afviser klagers ønske om hel eller delvis tilbagebetaling af abonnement for fastnetforbindelsen.

Indklagede har henvist til ordrebekræftelsen af 21. maj 2008, hvoraf det fremgår, at der blev givet en TDC samlerrabat. Samlerabatten blev givet, fordi klager havde bredbånd og fastnet på samme forbindelse. Det fremgår ikke af ordrebekræftelsen, at klagers fastnetabonnement blev opsagt i forbindelse med oprettelsen af bredbånd.

Siden oprettelsen af bredbåndsabonnementet i 2008, er der udsendt og betalt 52 regninger, hvoraf det er fremgået, at der opkræves for et fastnetabonnement. Indklagede har ingen noter om, at klager har gjort indsigelse mod opkrævningerne, før klager henvendte sig til indklagede den 12. marts 2021.

I forhold til klagers oplysning om, at den lejede fastnettelefon er blevet leveret tilbage til indklagede, har indklagede oplyst, at indklagede ikke er vidende om, hvad telefonlinjen benyttes til. Ud over lejede apparater fra indklagede kan man også benytte købte telefonapparater, som både sælges af indklagede og it- og elektronikforretninger m.fl., eller tilslutte andet udstyr som for eksempel telefaks eller udstyr til styring af varmepumper m.m.

Indklagede gør desuden gældende, at indklagede ikke overvåger forbruget med henblik på at kontakte kunderne for eventuel rådgivning om ændring af abonnementet. Det er kundens ansvar at kontakte indklagede, hvis kundens forbrug ændrer sig, eller hvis kunden ikke er enig i de poster, der opkræves på regningen.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Nævnet bemærker indledningsvist, at parterne er enige om, at klager i en længere årrække har betalt for en telefonisk fastnetforbindelse hos indklagede.

Klager gør gældende, at abonnementet blev opsagt i 2008, og at abonnementet siden da ikke har været benyttet, hvorfor indklagede bør tilbagebetale abonnementsbetalingerne helt eller delvist.

Nævnet deler sig i et flertal og et mindretal.

Nævnets flertal (formanden og repræsentanten for teleudbyderne) udtaler følgende:

Nævnets flertal bemærker, at klagers eventuelle krav på tilbagebetaling er omfattet af de formueretlige forældelsesregler i forældelsesloven (Lovbekg. nr. 1238 af 9. november 2015 om forældelse af fordringer), hvorefter krav af en karakter som i denne sag, der er ældre end 3 år, som udgangspunkt er ophørt ved forældelse.

Klager burde efter flertallets opfattelse på et langt tidligere tidspunkt have konstateret, at hun betalte for fastnetabonnementet.

Nævnets flertal finder endvidere, at klager ved at fortsætte de løbende betalinger fra 2008 og frem og ved at undlade at få afklaret, hvad disse betalinger vedrørte, har handlet på en sådan måde, at et eventuelt krav på tilbagebetaling må anses for bortfaldet som følge af passivitet.

Klagers oplysning om at have opsagt abonnementet i 2008 samtidig med tilbagelevering af lånt udstyr kan ikke tillægges afgørende betydning, idet klager ikke har kunnet dokumentere at have opsagt abonnementet, og idet abonnementet kunne anvendes med andet udstyr end det lånte.

Nævnets mindretal (repræsentanten for Forbrugerrådet Tænk) udtaler følgende:

Repræsentanten for Forbrugerrådet Tænk finder ikke, at det er rimeligt at fastholde abonnementsbetalingerne overfor klager.

Nævnets mindretal lægger særligt vægt på at der er tale om et fastnetabonnement, og at abonnementet ikke har været benyttet gennem en periode på over 10 år, hvilket indklagede burde have været vidende om. Klager har derved ikke fået gavn af den leverede ydelse.

Under disse omstændigheder finder mindretallet, at indklagedes bør sikre sig, at klager på en tilstrækkelig relevant måde bliver orienteret om, at der blev opkrævet for et ubenyttet abonnement. Det er således mindretallets opfattelse, at indklagede vidste eller burde vide at fastnetforbindelsen ikke længere var relevant for klager.

På denne baggrund finder mindretallet, at klager skal krediteres et skønsmæssigt fastsat beløb.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet, hvorefter klager ikke gives medhold.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

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

Det indbetalte klagegebyr på 175 kr. returneres ikke 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.