

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 21-90

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager havde i 2018 bestilt en fiberforbindelse hos indklagede, og klager havde betalt 1.995 kr. for tilslutning af fibernet til sin bolig.

Klager har oplyst, at indklagede i sin markedsføring om tilslutning til fibernet i klagers område havde oplyst, at indklagede ville tilbyde tilslutningen til 1.995 kr., hvilket var halv pris, såfremt et tilstrækkeligt antal kunder ville vælge tilslutning inden for en given periode. Det fremgik videre, at såfremt kunderne på et senere tidspunkt ønskede at få fibernet installeret, ville prisen stige til det dobbelte af det angivne tilbud.

I marts 2021 konstaterede klager, at indklagede tilbød gratis tilslutning af fibernet i klagers område. Klager rettede henvendelse til indklagede og anmodede om tilbagebetaling af det beløb, som klager havde betalt for tilslutningen. Klager gjorde gældende, at han ville have ventet med at få fibernet hos indklagede, såfremt han havde haft kendskab til, at prisen senere ikke ville stige, men at tilslutning derimod ville blive gratis.

Indklagede afslog klagers anmodning.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager kræver enten tilbagebetaling af det beløb, som klager betalte for tilslutningen ved oprettelse af abonnementet, eller at indklagede yder klager en kompensation svarende til gratis internet i en periode.

Det er klagers opfattelse, at han har været udsat for falsk og vildledende markedsføring.

Indklagede

Indklagede afviser klagers krav under henvisning til, at priserne på etablering af fibernet altid vil variere med tiden.

Indklagede har oplyst, at da området, hvor klager boede, var et nyt område, fik alle beboere i området i 2018 et tilbud om oprettelse af fibernet til 1.995 kr. Der var tidsfrist på tilbuddet om at få en fiberforbindelse, således at alle de beboere, som tilmeldte sig inden en

bestemt dato, kom med i første del af projektet og således blev blandt de første i området til at få leveret fibernet.

Indklagede har videre oplyst, at da indklagede havde fibernet liggende klar til andre beboere, som ikke havde valgt at bestille i første omgang, valgt indklagede at tilbyde alle disse beboere tilslutning til en fiberforbindelse til 0 kr. i stedet for den normale pris på 1.995 kr. Dette tilbud var også gældende i en given periode, og bestilling uden for denne periode ville igen koste 1.995 kr.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Ankenævnet bemærker indledningsvist, at der mellem parterne er enighed om, at der i 2018 indgik en aftale om etablering af fibernet på klagers adresse.

Klager gør gældende, at han har krav på tilbagebetaling af prisen for etablering af fibernet i 2018, og at forhold omkring indklagedes markedsføring efter indgåelsen af aftalen bør føre til, at klagers aftale kan reguleres.

Klager gør gældende, at indklagede har handlet i strid med Forbrugerombudsmandens retningslinjer for prismarkedsføring. Mere specifikt handler indsigelsen om, hvorvidt klager er blevet vildledt til at indgå en aftale om etablering af fibernet til 1.995 kr., hvor prisen for etablering efterfølgende er blevet nedsat til 0 kr. i forbindelse med en ny kampagne.

Ankenævnet bemærker, at klager i 2018 har indgået en gyldig og bindende aftale med indklagede om etablering af fibernet i klagers bolig.

Det forhold, at indklagede efterfølgende har nedsat prisen på etablering af fibernet i klagers boligområde, påvirker ikke gyldigheden af den aftale, som klager indgik med indklagede.

Ankenævnet finder således ikke, at den omstændighed, at indklagede efter indgåelsen af parternes aftale lancerede en ny kampagne, hvor prisen var lavere, kan tillægges betydning for den aftale, som klager indgik med indklagede i 2018.

Det forhold, at indklagedes priser på etablering af fibernet mere end 2 år efter indgåelsen af aftalen med indklagede ikke som angivet i sin tid steg til dobbelte, kan ikke føre til, at klager har krav på at få det beløb, han betalte for tilslutning, tilbagebetalt. Nævnet bemærker videre, at prismarkedsføringsreglerne ikke indebærer en sikring af eller garanti for, at der ikke efterfølgende kan ske en yderligere prisreduktion på et givet produkt.

Klager kan af ovennævnte grund ikke gives medhold i klagen.