

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 22-115

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager havde en tv-grundpakke via kabel-tv-antennestikket (coax), som blev afregnet via en foreningsaftale. Herudover havde klager bredbånd og bredbåndstelefonti via telefonstikket (kobber), som blev overført fra Fullrate i forbindelse med, at indklagede overtog Fullrate i september 2020. Klager havde også et mobilabonnement til 94 kr. pr. måned.

Den 9. marts 2022 sendte indklagede et brev til klager om, at klagers bredbåndsforbindelse via telefonstikket (kobber) var forældet og kunne skiftes til en bredbåndsløsning via kabel-tv-antennestikket (coax), som ville give en hurtigere hastighed.

Af brevet fremgik følgende:

Din internet-teknologi er forældet

"Hej xx

I dag får du internet gennem dine telefonkabler – men det er desværre en forældet teknologi. Derfor vil vi gerne hjælpe med at skifte din løsning, så du undgår problemer med dit internet i fremtiden.

Du er en af de heldige, der allerede har adgang til at få internet via dine kabel-tv-kabler gennem det stik som du bruger til dit tv. Og derfor er skiftet til nyt internet meget nemt for dig. Kabel-tv-kablerne er en fremtidssikret forbindelse, som rigtig mange af vore kunder vælger, når de har muligheden.

Ring til os nu ..så har du selv mulighed for at være med til at vælge din nye løsning."

Klager tog herefter kontakt til indklagede. Ændringen blev bestilt den 15. marts 2022 og udført den 22. marts 2022 med et teknikerbesøg. Indklagede sendte samme dag en ordrebekræftelse til klager.

Ifølge klager blev klager ved telefonisk henvendelse til indklagede den 15. marts 2022 forsikret om, at den nye løsning ikke ville blive dyrere for klager. Klager havde hidtil haft et bredbåndsabonnement med bredbåndstelefonti inkluderet til 229 kr. om måneden.

Ændringen betød, at klager blev opkrævet yderligere 99 kr. for bredbåndstelefonti, som klager ikke tidligere havde betalt for. Klager blev opmærksom på dette i maj 2022 og rettede henvendelse til indklagede.

Klager sendte en klage til indklagede den 12. maj 2022 over, at prisen var steget på abonnementet efter ændring til nyt abonnement.

Indklagede svarede både telefonisk og skriftligt den 24. maj 2022, hvor indklagede fastholdt prisen på det nye abonnement. Der blev krediteret 6 måneder x 99 kr., i alt 594 kr.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager ønsker, at indklagede igen skal give klager fri fastnettelefoni.

Klager har oplyst, at klager valgte at tage imod indklagedes tilbud om at få rettet op på klagers forældede internet. Klager gør imidlertid gældende, at den medarbejder, som klager talte med, forsikrede klager om, at det ikke kostede noget at blive tilsluttet, og at klagers telefonregning heller ikke ville blive dyrere. På disse betingelser accepterede klager tilbuddet.

Klager har oplyst, at klager i sit tidligere abonnement havde internet, mobil og fastnet til ca. 322 kr. om måneden, og at klager ikke betalte noget for fastnettelefoni.

Klager opdagede først senere, at klager med det nye abonnement modtog 2 særskilte regninger, én for internet og bredbåndstelefonifoni og én for mobilabonnement.

Klager stoledede på, hvad indklagedes medarbejdere havde oplyst vedrørende prisen.

Indklagede

Indklagede fastholder prisen på 328 kr. for abonnement for bredbånd og bredbåndstelefonifoni. I forbindelse med indklagedes behandling af klagen den 24. maj 2022 blev der krediteret 6 måneders abonnement á 99 kr. for bredbåndstelefonien.

Indklagede har oplyst, at indklagede har valgt at udfase ældre abonnementer, der teknisk set er forældede, og hvor det er muligt at tilbyde en nyere løsning.

Indklagede har oplyst, at klager bestilte følgende ændringer:

Løsning via telefonstikket – (tidligere aftale):

- Bredbånd 15/1 Mbit
- Bredbåndstelefonifoni inklusiv fri tale til danske mobil- og fastnetnumre

- I alt 229 kr.

Løsning via kabel-tv-antennestikket – (den nye aftale):

- Bredbånd 100/20 Mbit. til 229 kr.

- Bredbåndstelefonti inklusiv fri tale til danske mobil- og fastnetnumre til 99 kr.

- I alt 328 kr.

På bekræftelsen fremgik det, at bredbånd og bredbåndstelefonti samlet steg fra 229 kr. til 328 kr.

Indklagede har henvist til, at bekræftelsen ifølge indklagedes vilkår er aftalegrundlaget mellem klager og indklagede.

"Generelle Vilkår for levering og drift af YouSee's tjenester

1.Aftalen

Ordrebekræftelsen og/eller eventuel særskilt aftale er sammen med vilkår og priser grundlaget for aftalen mellem kunden og YouSee".

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Nævnet lægger efter det oplyste til grund, at klager indgik aftale med indklagede om en ændring af bredbåndsforbindelsen fra en løsning via telefonstikket til en løsning via kabel-tv-antennestikket (coax).

Klager gør gældende, at klager i forbindelse med aftaleindgåelsen blev lovet, at prisen ville være uændret inklusiv bredbåndstelefonti, hvilket var afgørende for klagers accept af aftalen.

Ifølge indklagede betød ændringen, at abonnement steg med 99 kr. pr. måned fra 229 kr. til 328 kr.

Nævnet bemærker, at følgende fremgår af ordrebekræftelsen:

Din ordre indeholder	Engangspris	Månedspris	Betales fra
Godt i Gang	599,00		
Internet 100/20 Mbit, Coax		229,00	23.03.2022
YouSee Bredbåndstelefonti FriTale		99,00	23.03.2022

Alle priser er i kr. inklusive moms

Din ordre omfatter yderligere	Betales til
Opsigelse af Fullrate bredbåndstelefontirabat	22.03.2022
Opsigelse af Ekstra Service Pakke	22.03.2022
Opsigelse af Bredbånd 15/1 Mbit	22.03.2022

I henhold til dansk rets almindelige regler om bevisbyrde gælder, at såfremt den ene af parterne gør gældende, at der er aftalt noget andet end det, der fremgår af aftaledokumenterne, så må denne part godtgøre, at der mundtligt blev indgået en anden aftale.

Nævnet finder ikke, at klager med sine egne oplysninger om, hvad en sælger havde lovet, har godtgjort dette.

Nævnet noterer, at indklagede i forbindelse med klagebehandlingen forud for indbringelse af sagen for nævnet har valgt at kreditere klager 99 kr. x 6 måneder.

Nævnet kan på baggrund af ovenstående ikke give klager medhold i klagen.

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.

På Teleankenævnets vegne, den 24. november 2022.