

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 22-171

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Den 26. november 2021 indgik klager en aftale med indklagede om køb af en Samsung Galaxy S21 med tilhørende mobilabonnement. Betaling for telefonen blev finansieret via en delbetalingsaftale gennem Telia Finance over 12 måneder. Klager blev opkrævet særskilt for betaling af afdrag for mobiltelefonen og for mobilabonnementet.

Samme dag sendte indklagede via post et velkomstbrev samt tilhørende delbetalingsaftale/kreditkontoaftale til klagers adresse.

Følgende fremgik blandt andet af ordrebekræftelsen:

"Jeg har ved min underskrift accepteret at Call me kan sende mig al kommunikation vedrørende min abonnementsaftale (f.eks. ordrebekræftelse, betalingspåmindelse og ændringer af priser og vilkår) til f.eks. min mailadresse eller E-boks. Jeg har samtidig accepteret, at jeg er forpligtet til altid at sikre Call me korrekt mailadresse. Se mere i vilkårenes pkt. 5."

Den 15. januar 2022 sendte Telia Finans den første regning (fakturanr. xx701) på 462,09 kr. med forfald den 1. februar 2022. Regningen blev sendt til klager pr. brev. Indklagede modtog ikke betaling for denne regning.

Den 11. februar 2022 sendte Telia Finance et brev til klager, hvoraf blandt andet følgende fremgik:

"Fra april 2022 benytter vi E-Boks som standard distributionsmetode. Vi ændrer dine vilkår for at blive grønnere Vi vil gerne passe på klimaet og vores klode - og tager løbende nye skridt i den bæredygtige retning. Derfor sender vi fra april dine regninger og udvalgte breve vedr. betaling til din E-Boks i stedet for med posten. Det sparer en masse papir og er bedre for miljøet."

Den 15. februar 2022 sendte Telia Finans den anden regning (fakturanr. xx513) via brev, og regningen var på 1.074,54 kr. med forfald den 1. marts 2022. På denne regning blev klager også opkrævet betaling for fakturanr. xx701, som klager ikke havde betalt. Regningen indeholdt desuden en rykkerskrivelse for manglende betaling af fakturanr. xx701 sammen med et fakturagebyr på 49 kr. inkl. morarenter.

Indklagede har oplyst, at Telia Finance kl. 9:49 den 25. februar 2022 sendte en SMS med påmindelse om, at forfaldsdagen vedrørende betaling af fakturanr. xx513 nærmede sig.

Da regningen fortsat ikke blev registreret betalt, blev der sendt en ny påmindelse pr. SMS kl. 09:11 den 6. marts 2022.

Den 7. marts 2022 blev regningen (fakturanr. xx513) på 1.074,54 kr. registreret betalt.

Den 15. marts 2022 sendte Telia Finans den tredje regning (fakturanr. xx813) på 512,44 kr. med forfald den 1. april 2022. Regningen blev sendt pr. brev til klager. Denne regning, som indeholdt et fakturagebyr på 49 kr., blev registreret betalt den 5. april 2022.

Den 15. april 2022 sendte Telia Finans den fjerde regning (fakturanr. xx675) på 462,09 kr. med forfald den 1. maj 2022. Regningen blev sendt til klager via E-Boks. Indklagede modtog ikke betaling for denne regning.

Den 15. maj 2022 sendte Telia Finans en regning med fakturanr. xx142 på 1.074,54 kr. til forfald den 1. juni 2022 til klager via postbrev. Regningen indeholdt blandt andet opkrævning for forrige måned, som klager ikke havde betalt, samt et fakturagebyr på 49 kr. og et rykkergebyr på 100 kr. og morarenter på 1,36 kr. for manglende betaling af fakturanr. xx675.

Den 15. juni 2022 sendte Telia Finans en regning med fakturanr. xx107 på 1.688,78 kr. til forfald den 1. juli 2022 til klager pr. brev. Regningen indeholdt opkrævning for manglende betaling af fakturanr. xx142 på 1.074,54 kr. og afdrag for juli måned samt en rykkerskrivelse for manglende betaling af fakturanr. xx142 inkl. morarenter. Regningen indeholdt desuden et inkassovarsel. Det fremgik blandt andet følgende af regningen:

*"Hej! Vi har tidligere rykket dig for manglende indbetalinger på din Delbetalingskonto. Da vi stadig ikke har modtaget betaling fra dig, sender vi dig hermed inkassovarsel §10 samt varsling af ophævelse af din Delbetalingskonto. Der er desuden tilskrevet endnu et rykkergebyr på 100 kr. og morarente. Undgå inkasso
Modtager vi ikke din betaling senest på betalingsdatoen, ophæver vi din konto. Herefter opgøres din restgæld og overføres til inkasso, hvilket medfører både morarenter og omkostninger til inkasso."*

Den 4. juli 2022 sendte Telia Finans via E-Boks et brev til klager, hvoraf det fremgik, at klager fortsat manglede at betale regning xx107, som var forfalden den 1. juli 2022. Klager blev orienteret om, at delbetalingsaftalen som varslet nu var lukket.

Følgende fremgik af brevet:

"Vi har stadig ikke modtaget din betaling for regning med fakturanummer xx107. Regningen var forfalden d. 1. juli 2022 og som varslet har vi nu lukket din delbetalingskonto. Du kan stadig nå at betale og få kontoen genåbnet."

Sådan betaler du

Overfør 1.688,78 kr. til vores bankkonto i Danske Bank senest 10 dage fra d. 4. juli 2022.

Kontooplysninger:

Registreringsnummer: 3274

Kontonummer: 3274000953

Huske at tilføje betalings ID: xxx2499617 til overførslen, så vi kan se at indbetalingen kommer fra dig!

Beløbet dækker forfalden gæld, rykkergebyrer og morarenter. På fakturanummer xx107 finder du en specifikation af gælden. Morarenten beregnes efter rentelovens § 5 af det forfaldne beløb, fra forfaldsdagen indtil betaling sker.

Har du betalt inden for de sidste par dage, kan du se bort fra denne rykker."

Indklagede har oplyst, at Telia Finance desuden havde sendt betalingspåmindelser vedrørende betalingen via SMS til klagers telefonnummer xx xx 06 66.

Ifølge oplysninger fra indklagede modtog indklagede den 16. juli 2022 betaling på 1.668,78 kr. fra klager.

Den 20. juli 2022 overgav indklagede sit tilgodehavende til Telia Finance's inkassopartner, Alektum.

Den 28. juli 2022 kontaktede klager indklagede og oplyste, at han havde modtaget en opkrævning fra inkasso, og at han havde betalt regningen to dage sent, men at betalingen ikke var registreret hos indklagede. Han anmodede indklagede om at frafalde overgivelse af kravet til inkasso.

Den 1. august 2022 svarede indklagede, at klager skulle kontakte Alektum angående indklagedes opkrævning af rykkergebyrer samt inkassoomkostninger.

Klager kontaktede herefter Alektum, som sendte en opgørelse over kravet til klager, og den 2. august 2022 sat Alektum alle opkrævningerne i bero.

Den 8. august 2022 oplyste Alektum til klager, at klager ikke havde betalt en regning med betalingsdato til den 1. juli 2022 rettidigt, idet klager den 16. juli 2022 havde betalt 1.668,78 kr., hvilket udgjorde en forsinkelse på 18 dage.

Klager svarede, at han havde modtaget et påmindelsesbrev af den 4. juli 2022 fra indklagede, og at det fremgik heraf, at klager skulle betale senest 10 dage regnet fra den 4. juli 2022, men at det ikke fremgik heraf, at sagen ville blive overgivet til inkasso. Derimod fremgik det af brevet, at indklagede ville genåbne delbetalingsordning ved indbetaling. Klager oplyste videre, at han den 16. juli 2022 betalte regningen til indklagede, men at indklagede alligevel overdrog sagen til inkasso.

Klager gjorde videre gældende, at han ikke havde haft adgang til adressen Amager Strandvej siden fraflytningen i marts 2022. Da indklagede i en mail i februar 2022 havde oplyst klager om, at alt kommunikation fremadrettet ville foregå via E-Boks, havde det efter klagers opfattelse ikke betydning, at han var flyttet fra sin adresse, og at han skulle have orienteret indklagede om flytningen.

Den 9. august 2022 oplyste Alektum, at indklagede havde sendt tre påmindelser, hvoraf den ene var et inkassovarsel, og at da klager havde modtaget i hvert fald ét af de brevene, måtte der være en formodning for, at klager generelt modtog brevene fra indklagede. De fremsendte breve var desuden ikke blevet sendt retur til indklagede, og klager havde bevisbyrden for, at han ikke havde modtaget regninger samt påmindelsesbreve fra indklagede.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager kræver, at indklagede frafalder indklagedes opkrævning af rykkergebyrerne, inkassoomkostninger samt morarenter.

Klager gør gældende, at han hverken via brev eller E-Boks havde modtaget regninger, rykkerskrivelser eller inkassovarsel fra indklagede.

Klager oplyser, at Telia Finance i februar 2022 meddelte klager, at al kommunikation med klager i perioden fra april 2022 og frem ville forgå via E-Boks. Klager flyttede i marts 2022 fra sin hidtidige adresse. Da klager den 4. juli 2022 modtog et påmindelsesbrev via E-Boks fra indklagede, betalte han regningen den 16. juli 2022, hvilket ifølge klager var to dage senere end betalingsfristen, som var angivet i brevet, idet det fremgik af heraf, at regningen skulle betales inden for 10 dage. Det er klagers opfattelse, at indklagede burde have sendt brevet med inkassovarsel via E-Boks. Klager undrer sig over, at indklagede sendte inkassovarsling i juni med betalingsfrist den 1. juli 2022 via brev, og at indklagede efterfølgende den 4. juli 2022 sendte et påmindelsesbrev via E-Boks uden inkassovarsling. Klager er utilfreds med, at indklagede har ændret kommunikationsformen, og klager var i god tro om, at han ikke ville modtage breve andetsteds fra indklagede end via E-Boks.

Indklagede

Indklagede afviser klagers krav og gør gældende, at indklagedes opkrævning af regninger retmæssigt er overgået til inkasso på grund af klagers manglende betaling vedrørende klagers delbetalingsaftale med Telia Finance.

Indklagede oplyser, at indklagede anmodede klager om at rette henvendelse til Alektum vedrørende klagers indsigelser angående inkassokravet, og at indklagede derfor ikke har truffet en afgørelse i sagen.

Indklagede oplyser videre, at regningen med fakturanr. xx107 med forfald den 1. juli 2022 er betalt af klager den 16. juli 2022, og at indklagede er af den opfattelse, at det er sandsynligt, at klager må have modtaget denne regning, da klager har indbetalt præcist det beløb, som var angivet på regningen.

På nævnets forespørgsel har indklagede oplyst, at Telia Finans i perioden fra april 2022 sendte regninger via E-Boks til klager efter forudgående varsel herom, og at indklagede sender rykkerskrivelser pr. post. Det var årsagen til, at klager modtog de efterfølgende regninger (fakturanummer xx142 og xx107) per brev, idet disse regninger indeholdt rykkergebyrer.

Indklagede har videre oplyst, at indklagedes brev af den 4. juli 2022 er et opsigelsesbrev med orientering om lukning af delbetalingskontoen, som sendes via E-Boks. Det fremgik heraf, at delbetalingsaftalen nu var lukket, og at der var mulighed for genåbning af delbetalingsaftalen, hvis klager betalte senest den 14. juli 2022. Klager havde tidligere modtaget et brev med inkassovarsel med oplysning om, at sagen ville overgå til inkasso, hvis betaling fortsat ikke blev modtaget senest på betalingsdatoen.

Indklagede har videre oplyst, at delbetalingskontoen blev ophævet og restgælden opgjort og overført til inkasso ved klagers manglende betaling senest på betalingsdagen.

Indklagede har opgjort sit krav som følge:

"Hovedstol: 4.158,73 kr.

Afgifter: 298,00 kr.

Renter: 14,96 kr.

Samlet overdraget: 4.471,69 kr.

(Pålagte inkassoomkostninger): 1.350,00 kr.

Restgæld: 5.821,69 kr.

Indbetaling efterfølgende: 1.688,78 kr.

Samlede restgæld pr. 17. august 2022: 4.132,91"

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Indledningsvis skal det bemærkes, at indklagede har bestridt Teleankenævnets kompetence til at optage sagen til behandling, idet indklagede ikke mener at have truffet en afgørelse i sagen.

Nævnet har noteret, at indklagede den 1. august 2022 henviste klager til at rette henvendelse til Alektum vedrørende klagers indsigelse mod de påklagede regninger, og at klager i perioden fra den 2. til den 9. august 2022 rettede skriftlige henvendelser til Alektum, hvorefter Alektum den 9. august 2022 svarede skriftligt til klager, at den påklagede opkrævning blev fastholdt, uden samtidig at give klagevejledning.

Det er derfor nævnets vurderingen i henhold nævnets praksis, at indklagede, herunder via Alektum, har behandlet klagers indsigelse på en for klager bindende måde, og at der derfor er grundlag for at optage sagen til behandling i Teleankenævnet i henhold til § 2 stk. 9, i ankenævnets vedtægter.

Indklagede gør gældende, at indklagedes påkrav på 4.158,73 kr. kunne overgå til inkasso den 20. juli 2022, da betaling af regning (fakturanummer xx107) pålydende 1.688,78 kr. ikke blev fortaget på forfaldsdagen den 1. juli 2022 eller den 14. juli 2022, som fremgik af påkravet, der blev sendt til klager den 4. juli 2022. Indklagede havde forud for dette sendt rykkerskrivelse og inkassovarsel den 15. juni 2022.

Klager gør gældende, at han ikke har modtaget fakturaen med nummer xx675, som var blevet sendt til klager via E-Boks, eller fakturaerne med numrene xx142 og xx107, som var sendt til klager via brevpost, men at klager den 4. juli 2022 modtog indklagedes brev med påkrav, som var sendt til klager via E-Boks.

Nævnet har noteret, at klager ikke betalte fakturaerne med numrene xx675 og xx142 rettidigt, og at indklagede som følge deraf udsendte en rykkerskrivelse for manglende betaling af fakturanr. xx675 samt en rykkerskrivelse for manglende betaling af fakturanr. xx142. Den sidste rykkerskrivelse, som blev sendt til klager den 15. juni 2022, indeholdt desuden et inkassovarsel.

Nævnet har videre noteret, at fakturanr. xx107 med forfald den 1. juli 2022 er betalt af klager den 16. juli 2022.

Nævnet finder det herefter berettiget, at indklagede har opkrævet rykkergebyrer, og at indklagede har overgivet sit tilgodehavende til inkasso.

Nævnet har herved blandt andet henset til, at klager ikke meddelte adresseændring til indklagede, at nævnet finder det godtgjort, at indklagede har afsendt fakturaer og rykkerskrivelser til klager, og at det beror på klagers egne forhold, hvis han ikke har modtaget disse skrivelser. Endvidere har nævnet henset til, at indklagede på anden vis har gjort klager opmærksom på restancen. Endelig har nævnet henset til, at indklagede havde overgivet kravet til inkasso inden modtagelsen af klagen fra klager og på et tidspunkt, hvor delbetalingsaftalen var som varslet lukket, og restgælden var opgjort.

Klager gør gældende, at indklagedes ændring af kommunikationsformen er utilfredsstillende, herunder at indklagede sendte inkassovarsling i juni med betalingsfrist den 1. juli 2022 via brev, og at indklagede efterfølgende den 4. juli 2022 sendte et andet påmindelsesbrev via E-Boks uden inkassovarsling.

Nævnet bemærker, at det ville være hensigtsmæssigt, at indklagede brugte den samme kommunikationsform ved afsendelse af både regninger og rykkerskrivelser, men at dette i det konkrete tilfælde ikke har betydning for klagers hæftelse, idet fakturanr. xx675 var sendt via E-Boks til klager, hvorfor klager var bekendt med indklagedes krav.

Klager gives af ovennævnte grunde ikke medhold i klagen.

Nævnet skal endeligt bemærke, at indklagedes klagevejledning i forbindelse med indklagedes afgørelse har været mangelfuld, idet klageren ikke er blevet oplyst om muligheden for at påklage indklagedes afgørelse for Teleankenævnet, jf. Bekendtgørelse om slutbrugerrettigheder på teleområdet (Bekg. nr. 1887 af 8. december 2020) § 17, nr. 3. Ankenævnet finder indklagedes mangelfulde klagevejledning kritisabel.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

Der gives ikke klager, NN, medhold i klagen over indklagede, Call Me.

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

Indklagede, Call Me, bidrager som tilsluttet Teleankenævnet til nævnets drift og betaler derfor ikke sagsomkostninger, jf. vedtægternes § 28.

På Teleankenævnets vegne, den 23. juni 2023