

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 22-255

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Den 28. marts 2021 indgik klager en aftale med indklagede om oprettelse af et abonnement om levering af fiberforbindelse på klagers adresse. På tidspunktet for aftalens indgåelse kunne der ikke leveres en fiberforbindelse til klager. Levering blev mulig i november 2022.

Følgende fremgik blandt andet af ordrebekræftelsen.:

"Tilslutning til fibernettet (arbejds løn) (engangsbeløb) 1.495,00 kr.

Wao Fiber 50/50 Fritid pr. md. 199,00 kr.

Amazon Prime Video pr. md. 45,00 kr.

Oprettelse af Wao Fritid (engangsbeløb) 0,00 kr.

Kampagne Amazon Prime Video pr. md. i 6 mdr. -45,00 kr.

Fortrydelsesret og bindingsperiode Fortryder du din ordre, skal du kontakte os senest 14 dage efter modtagelsen af dette brev. Når produktet er blevet aktiveret, starter din 6 måneders bindingsperiode på dine bestilte produkter."

Den 25. maj 2022 varslede indklagede ændringer i klagers abonnement via e-mail. Af denne fremgik, at klagers abonnement med Wao Fritid 50/50 mbit til 199 kr. om måneden var blevet udfaset, og at indklagedes nye produkt, som var med 70/70 mbit, ville koste 259 kr. om måneden, og at klager havde mulighed at udtræde af aftalen, før abonnementet ville træde i kraft, såfremt klager ønskede dette.

Følgende fremgik blandt andet af indklagedes mail af den 25. maj 2022:

"Du får et nyt Wao abonnement Den hastighed, du har på dit Wao Fritid abonnement, bliver udfaset, og dit abonnement bliver derfor ændret. Hastigheden ændres fra 50/50 Mbit/s til 70/70 Mbit/s. Din nye pris for 70/70 Mbit/s bliver 259 kr. pr. måned. Den nye hastighed og nye pris træder i kraft mellem den 27. juni og den 1. juli 2022, og du kan se din nye pris på din førstkommende regning efter den nævnte periode."

Den 16. august 2022 sendte indklagede en anden varsling om ændringer i klagers abonnement via e-mail. Af denne fremgik, at klagers abonnement med Wao Fritid 50/50 mbit til 199 kr. om måneden var blevet udfaset, og at indklagedes nye produkt, som var med 70/70 mbit, fra den 17. september 2022 ville koste 259 kr. om måneden, og at klager havde mulighed at udtræde af aftalen, såfremt klager ønskede dette. Klager blev samtidigt varslet om, at såfremt klager ikke accepterede prisændringen, skulle klager kontakte indklagede senest den 13. september 2022.

Følgende fremgik blandt andet af indklagedes mail af den 16. august 2022:

Internet	FØR varsling/ændring	EFTER varsling/ændring	Hvad er ændret?
Indhold	<ul style="list-style-type: none"> Hastighed: 50/50 Mbit/s 0/0 Mbit/s i hvileperiode Sikkerhedspakke: Nej 	<ul style="list-style-type: none"> Hastighed: 70/70 Mbit/s 2/2 Mbit/s i hvileperiode Sikkerhedspakke: Ja 	<ul style="list-style-type: none"> 40% højere hastighed Begrænset hastighed i hvileperioden, så fx smart home enheder kan være online i hvileperioden. Sikkerhedspakke inklusiv.
Pris	<ul style="list-style-type: none"> 199 kr. pr. måned i aktiv periode 49 kr. pr. måned i hvileperiode 49 kr. i gebyr ved genaktivering. 	<ul style="list-style-type: none"> 259 kr. pr. måned i aktiv periode 49 kr. pr. måned i hvileperiode 0 kr. i gebyr ved genaktivering. 	Internetabonnementet stiger med 60 kr. pr. måned (aktiv periode) pr. 17. september 2022.

Klager har oplyst, at fiberforbindelsen blev etableret den 10. november 2022.

Ifølge oplysninger fra indklagede har klager betalt en regning til indklagede, som omfattede betaling for abonnementet i perioden fra den 10. november 2022 til den 31. december 2022.

Idet det var klagers opfattelse, at indklagede ikke var berettiget til at foretage ændringer i klagers abonnement, skrev klager en klage til indklagede den 21. november 2022. Klager krævede, at indklagede fastholdt den fastsatte pris i ordrebekræftelsen af den 28. marts 2021.

Indklagede svarede den 25. november 2022, at indklagede den 25. maj og igen den 16. august 2022 havde informeret klager om, at abonnementet var ændret.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager kræver, at indklagede bibeholder klagers abonnement til den fastsatte pris, der fremgik af ordrebekræftelsen af den 28. marts 2021, samt at indklagede yder kompensations på 800 kr. for klagers besvær og tidsforbrug i forbindelse med indgivelsen af klagen til indklagede.

Klager afviser, at indklagede er berettiget til at ændre klagers abonnement, idet det er klagers opfattelse, at bindingsperioden samt prisen, som fremgik af ordrebekræftelsen af den 28. marts 2021, først skulle træde i kraft efter aktivering af fiberforbindelsen.

Klager gør gældende, at det fremgik af ordrebekræftelsen af den 28. marts 2021, at prisen ville gælde for de første seks måneder, efter at fiberforbindelsen var blevet etableret, og at klager først efter cirka halvandet år efter modtagelsen af ordrebekræftelsen fik leveret

en fiberforbindelse. Desuden er det klagers opfattelse, at indklagede ikke kan ændre prisen i bindingsperioden.

Klager er desuden utilfreds med, at indklagede forlangte at han skulle sende en klage til klage@fibia.dk, til trods for, at klager havde sendt en klage til indklagedes kundeservice og regningsafdeling.

Indklagede

Fastholder ændringen af klagers abonnement under henvisning til varslinger af den 25. maj og den 16. august 2022

Indklagede gør gældende, at klager i e-mails af den 25. maj og den 16. august 2022 blev oplyst om muligheden for at udtræde af abonnementsaftalen, såfremt han ikke kunne acceptere de nye abonnementsvilkår.

Indklagede henviser endvidere til, at det fremgår af indklagedes generelle abonnementsvilkår, at indklagede til enhver tid kan ændre i vilkårene samt abonnementsprisen med et varsel på mindst 30 dage.

Indklagede gør gældende, at klager ikke har kontaktet indklagede og opsagt aftalen inden for tidsfristerne, som fremgik af indklages varslingsmail af den 25. maj 2022 og den 16. august 2022, og at klager dermed har accepteret det nye abonnement.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Indledningsvis skal Teleankenævnet bemærke, at det er uomtvistet, at parterne indgik en bindende aftale om levering af fiberbåndsforbindelse med det indhold, som fremgik af ordrebekræftelsen af den 28. marts 2021, og at sagen efter nævnets opfattelse drejer sig om, hvorvidt indklagede kunne ændre i abonnementsprisen inden ikrafttrædelse af bindingsperioden i abonnementet.

Nævnet har noteret, at bindingsperioden på abonnementet først trådte i kraft ved leveringstidspunktet i november 2022, samt at indklagede henholdsvis den 25. maj og den 16. august 2022 varslede klager om ændringer i klagers abonnement.

Det er nævnets opfattelse, at indklagedes abonnementsvilkår, som trådte i kraft efter klagers modtagelse af ordrebekræftelsen den 28. marts 2021, giver adgang til den varslede ændring. Nævnet har noteret, at følgende fremgår af indklagedes abonnementsvilkår punkt pkt. 15:

"15. ÆNDRING AF ABONNEMENTSVILKÅR, PRISER OG GEBYRER

Fibernetsselskabet er berettiget til at ændre vilkårene i abonnementsaftalen, herunder priser, gebyrer og sammensætning og/eller antallet af tredje- partstjenester med et varsel på mindst 1 måned. Fibernetsselskabet er berettiget til at ændre priser og gebyrer i abonnementsaftalen under henvisning til blandt andet almindelig inflation, forøgede omkostninger, prisstig-

ninger fra leverandører eller for tredjepartstjenester, indførelse af adfærdsregulerende gebyrer, almindelig markedsfølsom udvikling i priserne eller ønsket om at optimere indtjeningen på de udbudte tjenester. Fibernetselskabet kan derudover uden varsel en gang årligt regulere priserne for ydelser i henhold til abonnementsaftalen med årsstigningen i det danske forbrugerprisindeks, dog mindst med 3 procent.”

Videre bemærker nævnet, at det af sagen fremgår, at indklagede har sendt individuelle meddelelser indeholdende varsel om ændring af indklagedes ydelse, og at disse meddelelser er sendt før ændringens ikrafttræden. Klager har ikke bestridt at have modtaget varslinger fra indklagede via e-mail.

Det fremgår videre, at varslingerne indeholder oplysning om klagers adgang til at udtræde af aftalen som følge af ændringen inden ændringens ikrafttræden.

Nævnet finder dermed, at varslingen er gennemført i overensstemmelse med reglerne for korrekt varsel i slutbrugerbekendtgørelsens § 6 (Bekg. nr. 1887 af 8. december 2020 - Bekendtgørelse om slutbrugerrettigheder på teleområdet), idet varslingen overholder kravene, der fremgår af ovennævnte bestemmelse.

Nævnet har noteret, at klager ikke senest den 13. september 2022 opsagde aftalen som følge af de fremsendte varslinger.

Nævnet bemærker vedrørende klagers krav om kompensation for klagers besvær og tidsforbrug i forbindelse med klagens indgivelse til indklagede, at der efter nævnets praksis normalt ikke ydes kompensation til forbrugere for gener, tidsforbrug mv. i forbindelse med en uenighed med vedkommendes teleselskab. Der foreligger ikke særlige omstændigheder, der kan begrunde, at denne sag behandles anderledes.

Nævnet kan på baggrund ovenstående ikke give klager medhold.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

Der gives ikke klager, NN, medhold i klagen over indklagede, Fibia P/S.

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

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

På Teleankenævnets vegne, den 22. juni 2023