

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 23-1

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Den 9. november 2022 oprettede klager et bredbåndsabonnement via fiber hos indklagede på indklagedes hjemmeside. Samme dag modtog klager en ordrebekræftelse herpå.

Følgende fremgik blandt andet af ordrebekræftelsen:

”Du kan fortryde den indgåede aftale i henhold til forbrugeraftaleloven. Hvis du har fortrudt skal du give os besked pr. brev eller mail på kundeservice@hiper.dk senest 14 dage fra modtagelsen af denne ordrebekræftelse. Vi anbefaler at få en kvittering med datostempel hvis du sender et brev. Du finder skabelonen til fortrydelse på www.hiper.dk/vilkaar samt i aftalebetingelserne som er vedhæftet ordrebekræftelsen.”

Den 10. november 2022 sendte indklagede en velkomstmil til klager, hvoraf det blandt andet fremgik, at klagers internetforbindelse ville blive aktiveret den 28. april 2023.

Indklagede har oplyst, at datoen den 28. april 2023 er baseret på en tilbagemelding fra fiberleverandøren TDC NET på baggrund af aftaler med en entreprenør om gravning af fiber ind til kunden og klargøring af fiberforbindelsen til ibrugtagning.

Indklagede har oplyst, at klager den 21. december 2022 var i telefonisk kontakt med indklagede, hvor han oplyste, at han ønskede at annullere aftalen med indklagede, idet han havde modtaget et bedre tilbud fra en anden udbyder.

Klager sendte herefter en skriftlig klage til indklagede, hvor han gjorde gældende, at han var berettiget til at udtræde af den indgåede aftale, uden at han skulle betale for abonnementet i bindingsperioden.

Den 28. december 2022 svarede indklagede, at fortrydelsesfristen var udløbet.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager afviser at betale for abonnementet indtil bindingsperiodens ophør.

Klager gør gældende, at fortrydelsesfristen først starter, når klager har modtaget abonnementsydelsen, og at klager har annulleret aftalen med indklagede inden indklagedes levering af fiberforbindelse, som skulle begynde den 28. april 2023.

Klager henviser til, at det fremgår af indklagedes aftalevilkår, at bindingsperioden først starter fra leveringsperioden, som i dette tilfælde er den 28. april 2023.

Indklagede

Indklagede fastholder betalingskravet i bindingsperioden.

Indklagede gør gældende, at klager ikke har været i kontakt med indklagede før fortrydelsesfristen ophør, og at klager derfor ikke kan fortryde aftaleindgåelsen med indklagede.

Indklagede henviser til indklagedes abonnementsvilkår, hvoraf det fremgår, at:

"1. aftale indgåelse

.....

f. Aftalens ikrafttræden og ophør

a. Der er 14 dages fortrydelsesret fra Kunden modtager ordrebekræftelsen. Kunden kan fortryde pr. telefon eller email eller ved anvendelse af fortrydelsesformularen som er vedhæftet i ordrebekræftelsesmailen.

b. Bruges fortrydelsesretten, skal Kunden for egen regning returnere det bredbåndsudstyr som Kunden har modtaget fra Hiper.

c. Der er 6 måneders bindingsperiode på Hiper Bredbånd som gælder fra leveringsdatoen."

Indklagede oplyser, at der er en række omkostninger forbundet med at levere internetforbindelse til slutkunder, og at teleudbyderne som udgangspunkt også er nødsaget til at fastholde kunderne gennem bindingsperioden for at drive en profitabel forretning.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Teleankenævnet bemærker indledningsvis, at det er uomtvistet, at parterne indgik en bindende aftale om levering af fiberforbindelse på klagers adresse, og at aftalen indeholdt bestemmelse om en bindingsperiode på 6 måneder.

Nævnet skal dernæst bemærke, at sagen omhandler spørgsmålet, om klager kunne fortryde aftalen, eller om klager kunne opsige aftalen med indklagede før bindingsperiodens ophør.

For så vidt angår klagers fortrydelsesret, skal nævnet bemærke, at fristen på 14 dage i henhold til Forbrugeraftaleloven (Lov nr. 1457 af 17. december 2013) § 19 begyndte at løbe ved klagers modtagelse af indklagedes ordrebekræftelse den 9. november 2022. Fristen anses for overholdt, såfremt en utvetydig erklæring fra klager er afsendt inden fristens udløb.

Nævnet bemærker, at klager ikke har fremlagt dokumentation for kontakt til indklagede vedrørende fortrydelse af aftalen før ved henvendelsen af den 21. december 2022.

Da klagers meddelelse om fortrydelse således er fremsendt efter udløbet af 14 dages fristen, kan nævnet ikke give klager medhold i, at betingelserne for at fortryde aftalen var opfyldt.

Der foreligger heller ikke grunde til, at klager kunne opsige aftalen med indklagede før bindingsperiodens ophør.

Nævnet bemærker, at klager var oplyst tilstrækkeligt om vilkårene for aftalen herunder hæftelse for betaling i bindingsperioden, idet dette fremgik både af ordrebekræftelsen og af indklagedes abonnementsvilkår, som klager godkendte ved oprettelse af abonnementet hos indklagede.

Nævnet finder på den baggrund, at betingelserne for opsigelse af aftalen uden hæftelse i bindingsperioden ikke var opfyldt, og at klager hæfter for betaling af abonnementet i bindingsperioden.

Klager gives derfor ikke medhold i klagen.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

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

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

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

På Teleankenævnets vegne, den 31. august 2023