

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 22-246

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager havde et bredbåndsabonnement hos indklagede.

Indklagede har oplyst, at indklagede siden 1978 havde samarbejdet med Antenneforeningen Aarhus ("AFAA") om drift af og udbud på et antenneanlæg (coax-/HFC-infrastruktur i Aarhus). På grund af uoverensstemmelser mellem indklagede og AFAA opsagde sidstnævnte aftalen med indklagede i november 2020. Ifølge parternes aftale var der en 2-årig opsigelsesfrist. Derudover indeholdt aftalegrundlaget en forkøbsret for AFAA til ved opsigelse at købe antenneanlægget på nogle nærmere angivne vilkår vedrørende bl.a. prisen for det samlede anlæg. Som følge af et tidligere krav fra konkurrencemyndighederne skulle AFAA imidlertid have lov til at træde tilbage fra udnyttelse af forkøbsretten, når den endelige pris for anlægget var fastlagt.

Indklagede har videre oplyst, at prisen for antenneanlægget var genstand for en voldgiftssag mellem AFAA og indklagede, som blev afgjort i august 2022. Ultimo september 2022 bekræftede AFAA endeligt, at AFAA ønskede at udnytte forkøbsretten til den pris, der var fastsat af voldgiftsretten. Overtagelsestidspunktet for AFAA var fastsat til den 1. december 2022 i henhold til den oprindelige opsigelse. Med AFAA's overtagelse af antenneanlægget i Aarhus, ophørte indklagedes ret til at anvende anlægget til at levere tv og internet til slutkunder med virkning fra den 1. december 2022.

Indklagede opsagde derfor de kunder, som indklagede ikke længere kunne forsyne via det net, der blev overdraget til AFAA.

Den 17. oktober 2022 sendte indklagede et brev til klager, hvoraf det fremgik, at indklagede var nødsaget til at opsiges klagers abonnement til udløb den 30. november 2022, idet indklagede fra og med den 1. december 2022 ikke ville kunne levere en tv- og internetforbindelse til de berørte kunder, herunder klager. Følgende fremgik blandt andet af brevet:

Opsigelse af dit kundeforhold med Stofa

Hej [REDACTED]

Stofa og Antenneforeningen Aarhus har i en lang årrække samarbejdet om at udbyde TV og bredbåndstjenester til husstande i Aarhus. Antenneforeningen Aarhus har opsagt samarbejdet med Stofa og har i den forbindelse udnyttet en køberet tilbage fra 1978 til antenneanlægget i Aarhus.

Stofa skal derfor den 1. december 2022 overdrage antenneanlægget i Aarhus og Stofa kan derefter ikke længere benytte anlægget til forsyning af dit tv-, internet- og/eller telefoniabonnement.

Det betyder, at vi desværre er nødsaget til at **opsige** dit abonnement hos Stofa til udløb den 30. november 2022. Du kan se hvilke produkter du har fra Stofa på stofa.dk under "Mine side Fra og med den 1. december 2022 vil du ikke længere få leveret tv (herunder tilknyttede streamingtjenester), internet eller telefoni fra Stofa. Hvis du selv har opsagt dit abonnement inden du modtog dette brev, og derfor har en tidligere opsigelsesdato end den 30. november 2022, vil din opsigelsen fortsat træde i kraft på den dato du selv har opsagt til.

Indklagede har oplyst, at indklagede iværksatte opsigelsen af sine kunder umiddelbart efter, at det blev konstateret, at AFAA ville udnytte køberetten. Der var imidlertid en del arbejde forbundet med at producere og udsende opsigelsesbreve til mere end 35.000 kunder. Opsigelsesbrevene blev - for at sikre modtagelse hos alle - fremsendt med almindelig post, og PostNords befordringstid medførte, at der var en ekspeditionstid på 2-3 uger fra færdiggørelse af brevene til levering af disse hos kunderne. Alle kunder (med ganske få undtagelser) modtog dog brevet med opsigelsen senest den 31. oktober 2022, som var mere end 1 måned før ophør af levering af tv- og internetforbindelsen.

Den 30. oktober 2022 henvendte klager sig til indklagede med spørgsmål til opsigelsen, herunder spurgte klager til, hvorfor klagers abonnement var blevet opsagt med så kort varsel. Klager henviste til punkt 12.3 i indklagedes generelle vilkår for levering af indklagedes produkter og tjenester, hvoraf det fremgik, at aftalen med klager kunne opsiges med seks måneders varsel.

Den 6. november 2022 svarede indklagede, at AFAA lukkede for signalet, og at indklagede derfor ikke længere kunne levere en internetforbindelse til de berørte kunder. Indklagede oplyste samtidigt, at klager havde mulighed for at oprette et tv-abonnement hos Norlys, som kunne leveres via antenne.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager oplyser, at han modtog indklagedes brev om opsigelse af klagers abonnementsaftale omkring slut oktober. Det er klagers opfattelse, at indklagede har opsagt klagers abonnement med et meget kort varsel.

Klager oplyser, at han i henhold til aftalen med indklagede havde et seks måneders opsigelsesvarsel, og at han ved terminering af sin aftale med indklagede havde brug for rimelig tid til at kunne finde en alternativ leverandør af internet.

Klager henviser til pkt. 12.3 i indklagedes generelle vilkår, hvoraf det fremgår, at:

"Hvis Stofa stopper med at forsyne på det enkelte anlæg, kan aftalen opsiges med seks måneders varsel. Hvis Stofas ret til at udbyde tilslutningen inddrages, kan Stofa opsige aftalen med samtidigt ophør.

Klager gør gældende, at indklagede i deres kontrakt med f.eks. en antenneforening burde have haft en frist på opsigelse svarende til den, som de havde med deres kunder.

Klager gør videre gældende, at indklagede skulle have informeret klager om opsigelsen af abonnementet på det tidspunkt, hvor indklagede fik viden om, at aftalen med AFAA ville ophøre, f.eks. ved indledningen af voldgiftssagen eller ved dens afslutning. Indklagede har ikke udvist tilstrækkelig omhu i forbindelse opsigelse af aftalerne med de berørte kunder.

Klager er endvidere utilfreds med, at brevet om opsigelsen af klagers abonnement blev sendt til klager via almindelig post, idet kommunikationen med indklagede almindeligvis foregik via mail.

Klager oplyser, at han begrænsede sit "tab" ved at finde en alternativ internetleverandør, men at klager fortsat føler sig berettiget til at klage, idet indklagede ikke har overholdt sin del af aftalen.

Indklagede

Indklagede anfægter Teleankenævnets kompetence og gør gældende, at der ikke er et økonomisk mellemværende mellem klager og indklagede, og at klagers krav ikke er et konkret eller aktuelt krav mod indklagede, herunder at der ikke er tale om krav om konkrete handlinger eller undladelser i relation til klagers individuelle kundeforhold. Klagen fremstår derimod ifølge indklagede som et ønske om, at indklagede fremadrettet – for alle kunder (eller potentielle kunder) – ændrer vilkår eller fremgangsmåde, uanset at klager ikke længere er kunde.

Det er indklagedes opfattelse, at klager endvidere ikke har retlig interesse i behandlingen af klagen, og at klagen allerede af den grund skal afvises, jf. § 2, stk. 1, i vedtægterne for Teleankenævnet. Indklagede anfører i den forbindelse, at det ligger i kravet om retlig interesse, at en (rets)sag skal kunne fastslå eller ændre den konkrete retsstilling for de involverede parter, idet sagen ellers er formålsløs.

Indklagede anfører, at et krav om, at indklagede skal indrette sine aftaler med tredjemand på en bestemt måde, ikke udgør et forhold mellem klager og indklagede, og at sagen også af denne grund falder uden for klagers retlige interesse og nævnets kompetence.

Indklagede gør gældende, at da klager ikke har opgjort et konkret, økonomisk tab, kan klager ikke tilkendes noget beløb. Indklagede gør videre gældende, at klager allerede har indrettet sig efter opsigelsen af abonnementet hos indklagede, idet klager efter indklagedes oplysninger bliver forsynet af en anden udbyder.

Indklagede fastholder, at opsigelsen af klagers abonnement er foretaget på en forsvarlig måde og i overensstemmelse med de gældende regler, idet klagers abonnement er opsagt med mere end 1 måneds varsel og så hurtigt, som det praktisk var muligt.

Indklagede oplyser, at indklagedes ret til at anvende antenneanlægget i Aarhus ophørte den 30. november 2022 (da anlægget blev overdraget ved midnat natten til den 1. december 2022). Ifølge indklagede er denne situation kerneområdet for betingelsernes pkt. 12.3, 2. pkt., idet indklagede - på grund af udefrakommende forhold - ikke længere var berettiget til at anvende det pågældende anlæg, og dermed til at udbyde den forbindelse, som klager havde. Bestemmelsen tager netop højde for det faktum, at indklagede - hvis der er tale om udefrakommende forhold - ikke har mulighed for at give et bestemt varsel, men i sagens natur må kunne opsiges kunderne til det tidspunkt, hvor indklagedes ret til at anvende anlægget ophører. Et længere varsel ville være illusorisk, idet indklagede alligevel ikke ville kunne forsyne de berørte kunder i den afsluttende del af opsigelsesperioden.

Ifølge indklagede er første led i pkt. 12.3, 1. pkt. tiltænkt den omvendte situation, nemlig den, hvor indklagede vælger, at indklagede ikke længere vil forsyne et bestemt anlæg. I de tilfælde - hvor indklagede selv har kontrol over forløbet - tilsiger vilkårene et længere varsel. Pkt. 12.3, 1.pkt., finder ikke anvendelse her, da den konkrete situation netop er omfattet af den specifikke bestemmelse i pkt. 12.3, 2. pkt.

Indklagede oplyser, at indklagede tog skridt til at meddele opsigelserne til kunderne, så snart der var sikkerhed for, at AFAA ville udnytte køberetten, og at indklagedes adgang til at levere dermed ville ophøre. Opsigelsen kunne ifølge indklagede efter bestemmelsen i pkt. 12.3, 2. pkt., principielt være sket med dags varsel, men indklagede har ønsket at give kunderne det længst mulige varsel under de givne omstændigheder.

Indklagede anfører, at hverken teleloven med tilhørende administrativt fastsatte regler eller aftalegrundlaget, herunder indklagedes abonnementsvilkår, pålægger indklagede at give meddelelse til kunder om en potentiel, fremtidig opsigelse. En sådan meddelelse ville efter indklagedes opfattelse under alle omstændigheder skabe mere forvirring end oplysning, da kunderne ikke ville vide, hvordan de skulle agere, før der var en endelig afklaring.

Indklagede gør gældende, at indklagede er berettiget til at sende meddelelser om aftaleforholdet på enhver måde, som sikrer, at meddelelsen med rimelighed kan forventes at komme frem til slutkunden.

Indklagede henviser til, at det fremgår af pkt. 4.2 i indklagedes abonnementsvilkår, at indklagede er berettiget – men ikke forpligtet – til at sende alle meddelelser vedrørende kundens abonnement som digital post. Det følger imidlertid også eksplicit af vilkårenes pkt. 4.3, 2. pkt. at *"Stofa er dog berettiget til at sende alle henvendelser til dig pr. brev eller til din e-boks."*

Indklagede gør endeligt gældende, at klager ikke har modtaget en konkret klagevejledning i forbindelse med sagen, idet klagers henvendelse til indklagede ikke var formuleret på en måde, der gav anledning til at betragte den som en klage, men at det derimod blot var en forespørgsel, som indklagede har besvaret, hvorefter der ikke var yderligere kontakt mellem indklagede og klager.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Teleankenævnet bemærker indledningsvis, at sagen udelukkende vedrører spørgsmålet om indklagede opsigelse af abonnementsaftalen med klager med den angivne frist, som fremgik af indklagedes brev af den 17. oktober 2022.

Det fremgår af § 2 i Teleankenævnets vedtægter, at ankenævnet behandler civile tvister mellem slutbrugere og udbydere af teletjenester vedrørende teletjenester. En klage kan således angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne.

Ankenævnet finder, at ankenævnet på den baggrund har kompetence til at behandle sagen om fortolkning vilkårene om og retsvirkningerne af indklagedes opsigelse af klagers abonnement.

Ankenævnet bemærker dernæst, at nævnet, som sagen er forelagt, alene skal tage stilling til, om opsigelsen er sket i overensstemmelse med parternes aftalegrundlag og de gældende regler på teleområdet. Nævnet skal således ikke tage stilling til eventuelle tvister mellem klager og AFAA eller mellem indklagede og AFAA.

Ankenævnet finder, at klager med hensyn til levering af bredbånd havde et direkte aftaleforhold med indklagede. Ankenævnet har ved denne vurdering lagt vægt på, at indklagede som aftalepart stod til ansvar for håndtering af kundeforholdet med klager, herunder for levering af ydelsen, opkrævninger m.v., og at klager havde krav på levering af ydelsen i hele opsigelsesperioden.

Ankenævnet finder ikke, at der er sammenfald mellem klager og AFAA, uagtet at klager eventuelt var medlem af AFAA. Det forhold, at AFAA opsagde aftalen mellem AFAA og indklagede, berørte derfor ikke klagers aftale med indklagede, så længe indklagede var forpligtet til at levere bredbånd til klager.

Ankenævnet har dernæst lagt til grund, at det er AFAA, der har opsagt aftalen om indklagedes forsyning af bl.a. bredbånd. Nævnet finder derfor ikke, at nærværende situation er

omfattet af vilkårenes pkt. 12.3, 1. pkt., om indklagedes almindelige ret til at opsige aftalen med de enkelte kunder. Den omstændighed, at indklagede var bekendt med, at aftaleforholdet med AFAA ville stoppe seneste den 1. december 2022, og at der var en proces i gang med henblik på AFAA's eventuelle udøvelse af en aftalt forkøbsret til det pågældende anlæg, kan ikke føre til en anden vurdering.

Det fremgår af vilkårenes pkt. 12.3, 2. pkt., at såfremt indklagedes ret til at udbyde tilslutningen inddrages, kan indklagede opsige aftalen med samtidigt ophør.

Ankenævnet er af den opfattelse, at det må være en forudsætning for at kunne opsige efter det nævnte aftalevilkår, at det med sikkerhed er konstateret, at indklagede ikke længere er berettiget til at anvende et bestemt anlæg. Først ultimo september 2022 stod det med bindende virkning klart, at indklagedes ret til at levere via antenneanlægget ville blive inddraget, idet AFAA endeligt meddelte, at AFAA ønskede at udnytte forkøbsretten til anlægget. Da indklagede således - uden eget ønske - er blevet frataget muligheden for fortsat at anvende det anlæg, som klager var tilkoblet, er opsigelsen sket i overensstemmelse med indklagedes vilkår.

Det er nævnets opfattelse, at en meddelelse om ophør af levering i en situation som denne må sidestilles med en væsentlig ændring af udbuddet, hvorfor den er omfattet af reglerne i slutbrugerrettigheder på teleområdet (Bekg. nr. 566 af 24. maj 2023) § 6, stk. 1, om at varsling af væsentlige vilkårsændringer skal ske med et varsel på minimum 1 måned.

Ankenævnet bemærker, at det af klagen fremgår, at klager har modtaget en direkte og individuel meddelelse fra indklagede om, at indklagede stoppede sit udbud af bredbånd, og at denne meddelelse er modtaget mere end en måned før ændringens ikrafttræden. Ankenævnet finder dermed, at varslingen er udført i overensstemmelse med reglerne for korrekt varsling i § 6 i slutbrugerrettighedsbekendtgørelsen.

Ankenævnet bemærker, at indklagede ved opsigelsen af klager agerede uden unødigt ophold fra det tidspunkt, hvor indklagede havde viden om, at AFAA ville udnytte sin køberet, og at indklagede som følge heraf ikke længere kunne forsyne kunder på antenneanlægget i Aarhus.

Ankenævnet finder ikke, at indklagedes fremsendelse af opsigelsen med almindelig post var uberettiget, men finder dog anledning til at bemærke, at meddelelsen under hensyn til den helt særlige situation med fordel kunne være sendt pr. mail forud for eller senest samtidig med afleveringen af de første breve til Postnord.

Klager gives af ovennævnte grunde ikke medhold i klagen.

Ankenævnet 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 slut-

brugerrettigheder på teleområdet (Bekg. nr. 566 af 24. maj 2023) § 17, nr. 3. Det er nævnets opfattelse, at indklagede burde have opfattet klagers henvendelser som en klage. Indklagede burde således ved besvarelsen af klagers mail af den 30. oktober 2022 have oplyst klager om muligheden for at påklage indklagedes afgørelse til Teleankenævnet.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

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

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

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

På Teleankenævnets vegne, den 14. december 2023