

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 23-142

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Den 30. marts 2023 oprettede klager som et fjernsalg et 1000/1000 Mbit bredbåndsabonnement via fiber hos indklagede. Samme dag modtog klager via mail en ordrebekræftelse herpå.

Følgende fremgik blandt andet af ordrebekræftelsen: *"Din 14 dages fortrydelsesret er gældende fra modtagelsen af denne ordrebekræftelse."*

Klager sendte straks efter modtagelsen af ordrebekræftelsen en mail til indklagede med ønske om at fortryde aftalen. Mailen blev sendt til no-reply@fastspeed.dk.

Klager kontaktede indklagede igen den 25. april 2023, hvor klager fastholdt, at han ønskede at fortryde sin bestilling hos indklagede.

Der var herefter yderligere korrespondance mellem parterne vedrørende klagers ret til fortrydelse. Klager henviste til klagers mail af 30. marts 2023. Indklagede afviste, at klager havde fortrudt rettidigt, da klager havde sendt mailen til en no-reply mail, hvorfor indklagede ikke havde modtaget denne.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

Klager oprettede sammen med bredbåndsabonnementet den 30. marts 2023 et abonnement på en tv-pakke hos Allente. Indklagede har oplyst, at indklagede er formidler af tv-pakker gennem Allente, og at der kan opnås en rabat, hvis tv-pakken købes sammen med en bredbåndsforbindelse hos indklagede.

Allente valgte i forbindelse med klagebehandlingen i Teleankenævnet at lukke klagers forbindelse og kreditere klagers udestående.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager gør gældende, at klager ikke er forpligtet af aftalen og ønsker denne opsagt uden omkostninger for klager.

Klager har oplyst, at klager har forsøgt at fortryde aftalen, men at indklagede ikke vil acceptere dette. Klager sendte straks efter modtagelse af ordrebekræftelsen den 30. marts 2023 en mail til indklagede om, at aftalen skulle annulleres.

Klager har anført, at klager ikke var opmærksom på, at der ikke kunne svares på den af indklagede fremsendte mail (No-replay mail).

Hvis indklagede havde overholdt Forbrugerombudsmandens regler om online aftaler og havde medsendt en fortrydelsesformular, så havde klager naturligvis brugt den.

Hverken for så vidt angår aftalen på fibernet eller TV-aftalen, var der medsendt en fortrydelsesformular ligesom der heller ikke var et link, der gav mulighed for at meddele, at man ønskede at gøre brug af fortrydelsesretten.

Klager gør gældende, at det ikke er tilstrækkeligt blot at oplyse følgende tekst: "Din 14 dages fortrydelsesret er gældende fra modtagelsen af denne ordrebekræftelse".

Denne fremgangsmåde er ifølge klager i strid både med reglerne om E-Mærke, Forbrugerombudsmandens regler og de EU-retlige regler.

Indklagede

Afviser klagers krav om annullering af aftalen.

Indklagede har oplyst, at klager den 30. marts 2023 har svaret på en no-reply mail, at han ikke ønsker ordren alligevel. Dette anses ifølge indklagede ikke som en gyldig fortrydelse, idet mailadressen er no-reply. Indklagede har i den forbindelse oplyst, at indklagede har opsat automatisk svar på denne mailadresse med teksten "*Dette er et automatisk svar. Henvendelser til denne mail bliver ikke besvaret. For at komme i kontakt med kundeservice eller teknisk support skal du besøge www.fastspeed.dk/kundeservice Mvh Fastspeed (auto-svar)*".

Indklagede hørte herefter først fra klager d. 25. april 2023, hvor klager ønskede at fortryde sin bestilling grundet fund af anden udbyder.

Ifølge indklagedes handelsbetingelser skal fortrydelse ske pr. e-mail, telefon eller ved almindelig post til kontaktadressen.

Indklagede er ikke forpligtet til at medsende en formular, der kan udfyldes til fortrydelse af ordren.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Nævnet noterer indledningsvist, at sagen alene vedrører fortrydelse af internetforbindelsen hos indklagede, idet Allente i forbindelse med den indledende sagsbehandling af klagen oplyste, at Allente havde lukket klagers forbindelse (tv-pakke) og krediteret klagers udestående.

Nævnet konstaterer, at aftaleindgåelsen skete via internettet, og at der derfor er tale om et fjernsalg, hvorefter der gælder en fortrydelsesret, jf. forbrugeraftalelovens § 18, stk. 1, som klager skal oplyses om.

Nævnet bemærker, at det fremgår af ordrebekræftelsen af den 30. marts 2023, at klager kunne fortryde sin bestilling i 14 dage regnet fra den dag, hvor klager modtog ordrebekræftelsen.

Ifølge forbrugeraftaleloven § 8 skal den erhvervsdrivende på en klar og forståelig måde give oplysninger til forbrugeren om en række forhold, herunder, hvorvidt der er fortrydelsesret, og i givet fald betingelser, tidsfrist og procedurer for at gøre fortrydelsesretten gældende. Nævnet bemærker i den forbindelse, at den erhvervsdrivende er forpligtet til at stille standardfortrydelsesformularen i lovens bilag 3 til rådighed for forbrugeren jf. § 8, stk.1, nr. 11.

Nævnet bemærker, at indklagede ikke har dokumenteret, at klager fik de oplysninger, som indklagede efter forbrugeraftalelovens § 8 har pligt til at give, herunder bl.a. oplysninger om, proceduren for at gøre fortrydelsesretten gældende. Det er således ikke tilstrækkeligt blot at oplyse, at der gælder en fortrydelsesret på 14 dage. Nævnet bemærker endvidere, at indklagede ikke har fremsendt eller på anden vis stillet fortrydelsesformularen til rådighed for klager forud for eller i forbindelse med aftaleindgåelsen. Oplysningspligten i henhold til forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 11, er således ikke opfyldt fra indklagedes side.

Nævnet finder, at tilsidesættelsen af oplysningspligten efter § 8, stk. 1 nr. 11, medfører, at fortrydelsesfristen først løber fra den dag, hvor forbrugeren har modtaget oplysningerne, jf. § 19. stk. 3.

Det er herefter nævnets vurdering, at klager ved sin henvendelse til indklagede den 25. april 2023 var berettiget til at fortryde aftalen.

Klager får på denne baggrund medhold i klagen og skal derved frigøres for betaling og binding af abonnementet.

Ankenævnet skal videre 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. 566 af 24. maj 2023) § 17, nr. 3. Ankenævnet finder indklagedes mangelfulde klagevejledning kritisabel.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

Der gives klager, NN, medhold i klagen over indklagede, Fastspeed Aps.

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

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

På Teleankenævnets vegne, den 29. februar 2024.