

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 23-113

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager havde et tv-abonnement hos Norlys og et internetabonnement hos indklagede (Stofa), som var et firmabetalt abonnement. Den 1. juni 2022 blev internetabonnementet hos indklagede ændret til et privatbetalt abonnement.

Indklagede skiftede navn til Norlys den 12. september 2023.

Klager ønskede at opsige både sit tv- og internetabonnement grundet prisstigninger.

Klager har oplyst, at han adskillige gange forsøgte at komme igennem til Norlys' eller indklagedes kundeservice via telefon for at opsige sine abonnemeter, men uden held, hvorfor klager valgte at benytte den indbyggede chatbot funktion på Norlys' hjemmeside, idet klager var af den opfattelse, at Norlys og Stofa var den samme teleudbyder.

Klager har videre oplyst, at han den 27. februar 2023 gennem den pågældende chatbot valgte at opsige sit tv- og internetabonnement, og at han i den forbindelse udtrykkeligt blev spurgt, om han ønskede at opsige både tv- og internetabonnementet, hvilket han svarede ja til. Følgende fremgår blandt andet af udskrift af samtalen med chatbotten:

" (01:36:53)

Chatbot Vi har i øjeblikket ingen ledige agenter på chat, vi anbefaler dig at kontakte os på telefon 7033 2033, hvor vi er tilgængelige mandag-torsdag 09-17, fredag 09-16 og lørdag 10-16.

(01:36:58)

Chatbot Giv venligst en udførlig beskrivelse af dit problem.

(01:37:12)

Visitor Jeg ønsker hermed at opsige mit abonnement, hvordan kommer vi videre. I svarer ikke på telefon?

(01:37:16)

Chatbot Hos Norlys er vores opsigelsesvarsel følgende: Tv: Løbende måned + en måned. Internet: 30 dage, såfremt du er ude af bindingsperioden Streaming: 30 dage, såfremt du er ude af bindingsperioden.

(01:37:19)

Chatbot Du kan læse mere om vores opsigelsesvarsler under "Generelle abonnementsvilkår" på <https://norlys.dk/kundeservice/internet-tv/vilkaar/> eller hvordan du gør på <https://norlys.dk/kundeservice/internet-tv/abonnement/>

(01:37:21) **Chatbot** Hvilket produkt overvejer du at opsigse?

(01:37:24) **Visitor 2:** Tv og internet

(01:37:28) **Chatbot** Der er løbende måned + en måneds opsigelse på tv og 30 dages opsigelse på internet (efter endt bindingsperiode)

(01:37:29) **Chatbot** Ønsker du at opsig tv og internet?

(01:37:32) **Visitor:** Ja

(01:37:36) **Chatbot** Ok. Jeg får kundeservice til at håndtere din opsigelse."

Den 1. marts 2023 modtog klager en ordrebekræftelse, hvoraf følgende fremgik:




Vi bekræfter at have modtaget din opsigelse af aftale AV00516650.
Aftalen er nu opsagt med slutdato d. 31-03-2023.

Regningen, der skal betales senest den 01-03-2023, passer med din slutdato, og denne vil derfor være din sidste regning for denne aftale.

Du skal ikke returnere udstyr og tv-kort.

Jeg ønsker dig en god dag.



Klager var herefter af den opfattelse, at klager havde opsagt både sit tv- og internetabonnement. Klager konstaterede efterfølgende, at indklagede gennem PBS-betaling havde trukket betaling for internetabonnementet.

Den 24. april 2023 kontaktede klager indklagede vedrørende spørgsmål om opsigelse af sine abonnementer. Indklagede gjorde i den forbindelse klager opmærksom på, at klagers tv-abonnement hos Norlys var opsagt, men at klagers internetabonnement hos indklagede ikke var opsagt, idet indklagede ikke havde modtaget en anmodning om opsigelse fra klager herom. Indklagede oplyste, at klager havde været i kontakt med en chatbot, og at såfremt klager havde været i kontakt med en medarbejder hos indklagede, havde medarbejderen opdaget, at klager ikke havde et internetabonnement hos Norlys.

Samme dag opsagde indklagede klagers internetabonnement hos indklagede med virkning fra den 24. maj 2023, og der blev sendt en ordrebekræftelse til klager.

Da Norlys og indklagede ifølge indklagede var to særskilte firmaer, startede klagers opsigelsesvarsel på en måned fra den 24. april 2023. Dette var klager ikke tilfreds med. Klager ønskede, at opsigelsesperioden for både tv- og internetabonnement startede fra den 1. marts 2023. Klager gjorde gældende, at han den 1. marts modtog en ordrebekræftelse på opsigelse af aftalen, men at det ikke fremgik heraf, at opsigelsen ikke omfattede klagers internetabonnement.

Indklagede afviste klages krav.

Indklagede oplyste, at der ikke forelå dokumentation for, at klager før den 24. april 2023 havde kontaktet indklagede for at opsig sit internetabonnement.

Indklagede oplyste videre, at klager den 1. marts 2023 modtog en bekræftelse på opsigelse af de produkter, som klager havde haft hos Norlys, men at klager ikke havde fået en bekræftelse på opsigelse vedrørende de produkter, som klager havde hos indklagede. Derfor kunne klager ikke have en berettiget forventning om, at internetabonnementet var opsagt hos indklagede.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager gør krav på, at indklagede frafalder sit krav om betaling for internetabonnementet for perioden efter den 31. marts 2023, da både tv- og internetabonnementet ifølge klager var opsagt den 1. marts 2023.

Klager afviser, at han har handlet uagtsomt. Derimod er det klagers opfattelse, at det burde have fremgået af ordrebekræftelsen af den 1. marts 2023, at opsigelsen alene vedrørte ét af de produkter, som klager havde forsøgt at opsig.

Klager gør gældende, at når man har en Chatbot, så forventes denne at være en "repræsentant" for virksomheden, ellers burde opsigelser ikke kunne foretages via denne kanal.

Klager er uforstående over, hvad han kunne have gjort anderledes for at sikre sig, at begge abonnementer blev opsagt.

Klager henviser til, at det fremgik af de fakturerer, som klager modtog fra indklagede, at indklagede var en del af Norlys, hvorfor er det klagers opfattelse, at det må antages, at indklagede og Norlys var den samme udbyder.

Klager henviser blandt andet til en regning af den 1. juli 2022 vedrørende internetabonnementet hos indklagede, hvoraf følgende fremgik:

Installationsnummer:	[REDACTED] Aalborg SV	Kontrakt nr./BS nr.:	[REDACTED]
Internet	Norlys Digital A/S, CVR 42405310		
			Beløb DKK
Router med WiFi	01-06-2022 - 30-06-2022		0,00
Router med WiFi	01-07-2022 - 31-07-2022		0,00
Fiber 200/200 Mbit	01-06-2022 - 30-06-2022		0,00
Fiber 200/200 Mbit	01-07-2022 - 31-07-2022		0,00
Midi Fiber	01-06-2022 - 30-06-2022		319,00
Midi Fiber	01-07-2022 - 31-07-2022		319,00
I alt inkl. moms	Aconto		638,00
Øvrige ydelser			
			Beløb DKK
Faktureringsgebyr	Norlys Digital A/S, CVR 42405310		9,75
I alt inkl. moms	Opørelse		9,75

Det fremgik endvidere af en regning fra den 1. januar 2023, som blev sendt til klager, at opkrævning vedrørte et internetabonnement hos "Norlys Digital A/S med CVR 42405310".

Følgende fremgik bl.a. af en regning af den 1. maj 2023 fra indklagede:



Følgende fremgik bl.a. af indklagedes mailsignatur ved korrespondance med klager i klageperioden:



Indklagede

Indklagede afviser, at klagers internetabonnement hos indklagede blev opsagt den 1. marts 2023.

Indklagede oplyser, at indklagede i perioden fra den 1. september 2017 til den 24. april 2023 havde sendt regninger til klager, hvoraf det udspecificeret fremgik, hvilket abonnement og produkt klager havde hos indklagede.

Det er indklagedes opfattelse, at klager har handlet i god tro, men at klager samtidig har handlet uagtsomt ved ikke at kontakte indklagede og Norlys separat for at opsig sine abonnementer, og at klager heller ikke har reageret på en manglende bekræftelse på opsigelse af sine produkter hos indklagede.

Indklagede gør gældende, at klager har haft mulighed for at reagere inden for rimelig tid, og at klager ligeledes har haft forudsætning for at have kendskab til, hvilke produkter klager modtog fra Norlys, og hvilke produkter klager modtog fra indklagede.

Indklagede henviser til punkt 12.2 i indklagedes abonnementsvilkår, hvoraf det fremgår, at man er forpligtet til at rette henvendelse til indklagede, såfremt man ikke modtager en bekræftelse på en opsigelse fra indklagede.

Indklagede henviser endvidere til punkt 4.3 i indklagedes abonnementsvilkår, hvoraf det fremgår, at kunderne er forpligtet til løbende at undersøge, om indklagede har sendt meddelelser ved brug af e-mail eller sms.

Indklagede oplyser endeligt, at opkrævningen af det påklagede beløb blev stillet i bero den 31. maj 2023.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Teleankenævnet bemærker indledningsvis, at klagen vedrører klagers opsigelse af et internetabonnement hos indklagede (Stofa).

Nævnet har noteret, at indklagede ikke har besvaret nævnets forespørgsel om, hvornår kunderne, herunder klager, blev orienteret om indklagedes overgang til Norlys. Indklagede har endvidere ikke besvaret nævnets forespørgsel om fremsendelse af kopi af yderligere regninger fra 2022 og frem til klageperioden.

Klager gør gældende, at klager, som havde et tv-abonnement hos Norlys, opsagde både tv- og internetabonnement den 1. marts 2023 via Norlys' hjemmeside, idet klager var af den opfattelse, at Norlys og Stofa var den samme teleudbyder.

Indklagede afviser, at klagers internetabonnement hos indklagede blev opsagt den 1. marts 2023, idet Norlys og indklagede ifølge indklagede var to særskilte udbydere.

Under henvisning til den fremlagte dokumentation, herunder de fremlagte regninger, bemærker nævnet, at indklagede i en lang periode inden indklagedes overgang til Norlys og inden klagers opsigelse af sit abonnement hos indklagede fremtrådte som Norlys eller en del af Norlys.

Nævnet bemærker, at indklagede ved at fremstå som Norlys eller en del af Norlys har medvirket til at bringe klager i en vildfarelse om, at indklagede og Norlys var den samme udbyder.

Nævnet bemærker, at klager via chatbotten blev oplyst om, at både klagers tv- og internetabonnement ville blive opsagt, og at klager den 1. marts 2023 fik en ordrebekræftelse, hvoraf det ikke tydeligt fremgik, at det kun var klagers tv-abonnement, der var opsagt. Klager reagerede inden for rimelig tid på den manglende effektivering af klagers opsigelse af sit internetabonnement hos indklagede. Under disse omstændigheder er det nævnets opfattelse, at klager havde en berettiget forventning om, at han ved sin kontakt med Norlyds havde opsagt også internetabonnementet hos indklagede.

Nævnet finder, at indklagede må bære risikoen for at klager blev bragt i vildfarelse om at indklagede og Norlys var den samme udbyder.

Nævnet finder af ovenstående grunde, at klager ikke skal hæfte for betaling af internetabonnementet i perioden efter den 31. marts 2023.

Nævnet giver derfor klager medhold

Under hensyn til, at sagsforløbet, herunder at indklagedes fremtræden som Norlys var årsagen til, at klager blev bragt i en vildfarelse om, at der var tale om den samme udbyder, afsøgte nævnets sekretariat ved drøftelse med indklagede mulighederne for en forligsmæssig løsning mellem parterne. Indklagede ønskede dog ikke at medvirke hertil.

Nævnet bemærker, at indklagede den 28. februar 2024, hvilket var under Teleankenævnets behandling af klagen, sendte en rykkerskrivelse samt inkassovarsel til klager. Nævnet finder, at dette er i strid med princippet i § 16, stk. 2, i bekendtgørelse om slutbrugerrettigheder på teleområdet (Bekg. nr. 1887 af 8. december 2020) og med Teleankenævnets vedtægters § 11, stk. 3, idet bestemmelserne blandt andet har til formål at give en klager adgang til klagebehandling og til at anke selskabets afgørelse, uden at klager påføres yderligere inddrivelsesomkostninger. Nævnet finder indklagedes fremgangsmåde kritisabel.

Nævnet skal endelige 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 til 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, Stofa A/S / Norlys Digital.

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

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

På Teleankenævnets vegne, den 29. april 2024