

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 24-45

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager indgik den 2. januar 2024 aftale med indklagede om levering af en 1000/1000 Mbit internetforbindelse via coax samt 2 mobile bredbånd *Mobilt 5G Internet 1 TB*. Klager fik samme dag tilsendt ordrebekræftelser.

Ifølge klager blev der i forbindelse med aftaleindgåelsen aftalt en fast pris på 249 kr. om måneden pr. abonnement for de mobile bredbånd samt en pris for bredbåndsabonnementet på 219 kr. om måneden i 6 måneder og herefter 249 kr. om måneden. Prisen for alle 3 abonnementer var ifølge klager afgørende for klagers accept af aftalen.

Følgende fremgik af ordrebekræftelserne vedrørende pris:

Din ordre indeholder	Månedspris	Betales fra
Mobilt 5G Internet 1 TB	349,00	06.01.2024
Rabat 100 kr. 12 måneder ¹	-100,00	06.01.2024

Alle priser er i kr. inklusive moms

¹ Du får -100,00 kr. rabat pr. måned de første 12 måneder, hvorefter rabatten bortfalder.

Din ordre indeholder	Månedspris	Betales fra
Internet 1000/100 Mbit, Coax	319,00	06.01.2024
Rabat 100kr 6 mdr. ¹	-100,00	06.01.2024

Alle priser er i kr. inklusive moms

¹ Du får -100,00 kr. rabat pr. måned de første 6 måneder, hvorefter rabatten bortfalder.

Efter modtagelse af ordrebekræftelserne den 2. januar 2024 sendte klager en mail til den sælger hos indklagede, som klager havde talt med, med nogle spørgsmål til prisen. Klager henviste til, at de angivne priser i ordrebekræftelsen ikke stemte overens med de priser, som indklagedes sælger havde oplyst til klager, herunder at prisen skulle være fast og ikke med en rabat, som ville bortfalde.

Indklagedes sælger svarede i mail af 3. januar 2024, at prisen efter aftale med ham var fast, og at klager kunne referere til sælgerens mail som grundlag for den faste pris på 249 kr. Klager ville få de første 6 måneder til 219 kr., og prisen ville herefter være 249 kr. for coax-forbindelsen.

Den 8. februar 2024 sendte klager en skriftlig klage til indklagedes via indklagedes kontaktformular på hjemmesiden. Klager henviste til, at klager var blevet lovet nogle priser, som YouSee efterfølgende havde fragået. Klager vedhæftede mailen fra indklagedes sælger.

Indklagede svarede i mail af 16. februar 2024, at prisen, som var oplyst i ordrebekræftelserne, var korrekt med angivelse af de korrekte rabatter i henholdsvis 6 og 12 måneder, hvorefter abonnementet ville fortsætte til normal pris. Indklagede beklagede, at indklagedes sælger havde misinformeret klager i forbindelse med indgåelse af aftale om abonnementerne.

Der var efterfølgende yderligere korrespondance mellem parterne, som imidlertid ikke kunne nå til enighed.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager kræver at få abonnementerne til de priser, der er blevet aftalt:

Mobilt bredbånd 249 kr. pr. måned.

Bredbånd 219 kr. i 6 mdr. herefter 249 kr.

Klager ønsker således, at indklagede anerkender, at der ved klagers telefoniske henvendelse den 2. januar 2024 blev indgået en aftale om en 10010/1000 megabit forbindelse samt 2 mobile bredbånd til de ovenfor anførte priser.

Da klager modtog ordrebekræftelsen fra indklagede, var priserne pludselig kampagnepri- ser, som ville ændre sig efter henholdsvis 6 og 12 måneder. Klager kontaktede sælger, som bekræftede de tidligere tilbudte priser pr. mail og anførte, at hvis der opstod problemer, skulle klager blot henvende sig til ham direkte.

Da klager kontaktede indklagedes kundeservice vedr. dette, blev klager oplyst om, at det, som sælgeren havde lovet, ikke kunne lade sig gøre, og at indklagede kunne ikke levere til de lovede og bekræftede priser.

Ud over aftalen om faste priser lovede sælgeren også at opsig klagers daværende abon- nementer, hvilket ikke skete. Klager har oplyst, at han selv har opsagt sine abonnementer hos Fastspeed og Norlys. Indklagede har efterfølgende lovet, at klager vil blive krediteret for en måneds abonnementsbetaling for manglende opsigelse af klagers tidligere abon- nementer.

Indklagedes svar opfattes af klager som udtryk for, hvad derefter indklagedes opfattelse udgør "det endegyldige plaster på såret".

Klager gør gældende, at indklagede må tage ansvaret for sine medarbejders handlinger ved indgåelse af aftaler.

Klager har brugt utrolig lang tid på denne sag og har ventet timer i kø på indklagedes kundeservice. Langt de fleste af de medarbejdere, klager har haft kontakt med, er aldrig vendt tilbage over for klager.

Derudover har klager brugt tid og penge på at installere nyt udstyr og tilbagesende gammelt udstyr på de opsagte abonnementer.

Klager fastholder fortsat den aftale, som klager indgik med indklagedes sælger omkring de 3 abonnementer.

Indklagede

Afviser klagers krav.

Indklagedes klagenævn har oplyst klager om, at priserne, som fremgår af ordrebekræftelsen, er de korrekte priser. Der er rabat i henholdsvis 6 mdr. og 12 mdr., og når rabatperioderne udløber, vil klager skulle betale den normale pris. YouSee klagenævn beklager, at sælgeren har misinformeret klager i forbindelse med køb af abonnementerne.

Indklagede har henvist til sine generelle vilkår:

1. Aftalen

Det fremgår af YouSee 's ordrebekræftelse og/eller af en eventuel særskilt skriftlig aftale mellem kunden og YouSee, hvad aftalen omfatter. Ordrebekræftelsen sendes til kunden pr. post eller elektronisk, jf. pkt. 10. Sammen med ordrebekræftelsen og/eller den eventuelle skriftlige aftale modtager kunden gældende vilkår, priser og eventuel produktinformation. Ordrebekræftelsen og/eller eventuel særskilt aftale er sammen med vilkår og priser grundlaget for aftalen mellem kunden og YouSee

1.A. Fortrydelsesret for forbrugere

Hvis kunden er privatkunde (forbruger), kan kunden fortryde en bestilling i 14 dage efter modtagelsen af ordrebekræftelsen. Dette gælder dog ikke, hvis bestillingen er sket ved fremmøde på YouSee 's forretningssted eller hos forhandlere af YouSee 's tjenester. 6 Hvis kunden ved bestillingen udtrykkeligt har anmodet om levering af tjenesten/tillægsydelsen inden fortrydelsesfristens udløb, og kunden i den forbindelse er blevet oplyst om fortrydelsesretten og om de priser, der gælder for abonnementet, er kunden dog forpligtet til at betale oprettelsesafgifter, forbrugsafgifter og abonnementsafgift for de dage, hvor abonnementet har været i drift, uanset om kunden efterfølgende fortryder aftalen.

2. Aftalens parter

Kunden hæfter for betalingen for de ydelser, der leveres i henhold til aftalen, også i de tilfælde, hvor der er registreret en særskilt betaler/opkrævningsadresse eller en særskilt bruger/installationsadresse, jf. pkt. 2.A, som er forskellig fra kunden/kundens adresse. Kunden hæfter også i de tilfælde, hvor brugen af abonnementet overlades til andre.

11. Priser

YouSee fastsætter priser for ydelser i henhold til abonnementsaftalen, jf. pkt. 1. YouSee kan opkræve oprettelsesafgift, abonnementsafgift og forbrugsafgifter. Derudover kan YouSee opkræve gebyrer og specifikke afgifter for tillægsydelser og engangsydelser mv. Oplysning om de til enhver tid gældende listepreiser og rabatordninger kan fås på YouSee's hjemmeside eller ved henvendelse til YouSee.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Teleankenævnet skal indledningsvis bemærke, at sagen efter nævnets opfattelse drejer sig om, hvorvidt klager på baggrund af forløbet ved indgåelsen af aftalen om et bredbåndsabonnement og to mobilbredbåndabonnementer og de tilkendegivelser, klager fik i den forbindelse, har et kontraktmæssigt krav på at få abonnementerne til de af sælgerens oplyste priser.

Klager gør gældende, at klager i forbindelse med aftaleindgåelsen blev lovet en pris på 249 kr. om måneden for de mobile bredbånd og 219 kr. om måneden for coax forbindelsen de første 6 måneder og herefter 249 kr. Disse priser var ifølge klager afgørende for klagers accept af aftalen.

Nævnet bemærker, at priserne på ordrebekræftelserne ikke stemmer overens med det som sælgeren havde oplyst til klager telefonisk og efterfølgende bekræftede pr. mail, idet det fremgik af ordrebekræftelsen, at der var tale om tidsbegrænsede rabatter. Nævnet noterer i den forbindelse, at indklagedes sælger i mail til klager af 3. januar 2024 bekræftede, at priserne var faste som aftalt og som oplyst telefonisk.

Nævnet bemærker, at klager efter samtalen den 2. januar 2024 havde en berettiget forventning om at kunne få abonnementerne til de af sælger oplyste priser. Nævnet finder på denne baggrund ikke, at klager har accepteret de priser, som fremgår af ordrebekræftelsen. Nævnet bemærker i den forbindelse, at klager straks efter modtagelsen af ordrebekræftelsen rettede henvendelse til indklagede vedrørende priserne, som ikke stemte overens med det mundtligt aftalte.

Nævnet bemærker herefter, at indklagedes sælger sendte 3 separate mails til klager som svar på klagers anmodning om bekræftelse af, at priserne var faste og ikke blot rabatter, der senere ville bortfalde. De fremsendte mails fra indklagedes sælger havde følgende indhold:

"Det er det også. Det nævnet jeg for dig. Prisen er efter aftale med mig fast. Du kan

referere til denne mail som grundlag for den faste pris.”

”Prisen på dit internet er 249 kr fast. Både på de 2 mobile bredbånd samt det faste bredbånd.”

”Så får du de første 6 måneder til 219 kr og derefter 249 kr, som aftalt.”

Nævnet finder, at de nævnte mails fra indklagedes sælger med oplysning om, at prisen efter aftale med sælgeren var fast, binder indklagede således, at indklagede ikke under henvisning til, at det var en fejl, blot kan ændre vilkårene kort tid efter aftaleindgåelsen. Det er ankenævnets opfattelse, at det stod eller burde have stået indklagede klart, at indklagedes sælgers mails bekræftede, at der var tale om en fast pris.

Nævnet er opmærksom på, at teleudbydere i et løbende abonnementsforhold har ret til at ændre sine vilkår, herunder priser, men finder i den konkrete situation, at indklagede er afskåret fra at varsle prisstigninger overfor klager før tidligst efter 6 måneder efter denne afgørelse.

Ankenævnet finder videre, at klager i den foreliggende situation, hvor indklagedes sælger har oplyst, at der er tale om en fast pris, har krav på en kompensation på 1.000 kr. pr. abonnement. Ankenævnet har ved fastsættelsen af beløbet lagt vægt på abonnementsprisen og størrelsen af rabatten i forhold til den pris, sælgeren havde oplyst.

Nævnet er opmærksom på, at Digitaliseringsstyrelsen har udarbejdet regler om skift af bredbåndsudbydere, som indebærer, at det er blevet lettere som forbruger at skifte bredbåndsudbydere ved f.eks. at give fuldmagt til den nye udbydere til at opsige eksisterende aftaler. Reglerne trådte i kraft den 1. januar 2023. Nævnet bemærker i den forbindelse, at udbydere skal yde slutbrugeren rimelig kompensation i tilfælde af manglende overholdelse af forpligtelsen. Nævnet lægger efter det oplyste til grund, at klagers abonnementer hos sine tidligere udbydere ikke blev opsagt som aftalt med indklagedes sælger. Nævnet finder imidlertid, at den tilbudte kompensation i form af kreditering af en måneds abonnementspris er rimelig. Nævnet noterer i øvrigt, at reglerne om skift af bredbåndsudbydere alene omfatter internettjenester med fast installation og derved ikke skift af mobilt bredbånd.

Nævnet bemærker i forhold til indklagedes klagevejledning, at nævnet ikke finder det tilstrækkeligt, at indklagede i mail til klager af 16. februar 2024 henviste til et link med oplysning om klagemuligheder.

Nævnet giver således klager delvist medhold.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

Der gives klager, NN, delvist medhold i klagen over indklagede, Yousee A/S., således at YouSee A/S skal betale 3.000 kr. til klager, og således at indklagede er afskåret fra at forhøje priserne på klagers abonnementer hos indklagede i 6 måneder fra denne afgørelse.

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

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

På Teleankenævnets vegne, den 21. november 2024.