

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 24-279

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager bestilte den 26. februar 2024 en 200/200 Mbit internetforbindelse via fiber hos indklagede. Klager havde i forvejen en internetforbindelse med fast installation hos Norlys.

Indklagede sendte samme dag en ordrebekræftelse til klager. Heraf fremgik, at forbindelsen ville blive aktiveret ved et teknikerbesøg på klagers adresse den 3. april 2024.

Klager blev efterfølgende opmærksom på, at indklagede ikke havde opsagt klagers internetabonnement hos klagers tidligere udbyder.

Den 2. maj 2024 sendte klager en skriftlig klage til indklagede. Klager henviste til, at en navngiven medarbejder hos indklagede i forbindelse med bestillingen havde oplyst, at indklagede ville sørge for at opsige klagers internetforbindelse hos klagers eksisterende leverandør. Klager krævede compensation for den manglende opsigelse, som havde medført, at klager havde betalt dobbelt i en periode.

Indklagede svarede i mail af 6. maj 2024. Indklagede afviste klagers krav om compensation.

Den 23. maj 2024 anmodede en repræsentant fra ældresagen på vegne af klager indklagede om at revurdere afgørelsen, da indklagede efter klagers opfattelse havde lovet at tage sig af opsigelsen af abonnementet hos den anden udbyder.

Indklagede svarede i mail af 24. maj 2024 og oplyste, at oprettelsen af det nye bredbåndsabonnement hos indklagede ikke inkluderede opsigelse af klagers daværende abonnement hos en anden udbyder. I den forbindelse oplyste indklagede, at indklagede ikke opsiges bredbåndsabonnementet hos en anden udbyder på en kundes vegne uden vedkommendes samtykke og godkendelse via MitID.

Der var efterfølgende yderligere korrespondance mellem parterne, som imidlertid ikke kunne nå til enighed. Klager sagen herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Krav om kreditering af 658 kr. svarende til perioden med dobbeltbetaling til henholdsvis indklagede og Norlys.

Klager gør gældende, at indklagede i forbindelse med aftaleindgåelsen oplyste, at indklagede ville sørge for at opsige klagers eksisterende produkter hos klagers daværende leverandør. Indklagede har ikke overholdt denne aftale, hvilket har medført ekstra omkostninger for klager i form af dobbeltbetaling i en periode på 2 måneder.

Klager har oplyst, at han ikke i telefonsamtalen blev oplyst om, at der skulle afgives en fuldmagt.

Klager har anført, at klagers nabo har haft et tilsvarende forløb hos indklagede. Da klagers nabo rettede henvendelse til indklagede herom, fik hun tilbudt 2 måneders kreditering. Klager undrer sig over denne forskel.

Indklagede

Afviser klagers krav.

Indklagede har oplyst, at klager og indklagede telefonisk indgik aftale om oprettelse af et Fiber bredbåndsabonnement på klagers adresse. Abonnementet blev registreret som en ny oprettelse hos indklagede.

Selve udførelsen af fiberbredbåndsoprettelsen skete den 3. april 2024.

Ordrebekræftelsen indeholdt ingen information om, at indklagede ville stå for opsigelse af klagerens eksisterende bredbåndsabonnement hos en anden udbyder.

Indklagede har oplyst, at når der tages nyoprettelse af et bredbåndsabonnement hos indklagede, er det ikke en normal procedure, at indklagede tilbyder opsigelse af en kundes eksisterende bredbåndsabonnement hos en anden udbyder.

Hvis indklagede havde tilbudt at opsige klagerens eksisterende bredbåndsabonnement hos en anden udbyder, ville klageren have skulle give sit samtykke og sin accept via MitID. Indklagede har på intet tidspunkt haft kontaktet klager med henblik på at indhente klagers accept til at opsige klagerens bredbåndsabonnement hos en anden udbyder.

Klager har indsendt kopi af en kreditnota samt en fuldmagt fra naboen, som havde oplevet en lignende opkrævning.

Den 9. juli 2024 indsendte TKH (naboen) en skriftlig klage til indklagedes klagenævn, da hun var blevet opkrævet for abonnement hos Norlys i den samme periode, hvor hun havde et aktivt bredbåndsabonnement hos indklagede.

Den 25. juli 2024 svarede indklagedes klagenævn, at de ikke kunne dække udgifterne for den periode, der var blevet betalt dobbelt. Årsagen var, at oprettelsen ikke var registreret som en import sag.

Som det fremgår af svaret fra indklagedes klagenævn, fik TKH ikke medhold i sin anmodning om, at indklagede skulle dække perioden med dobbelt betaling.

Den fremlagte kreditnota dækkede tilbagebetaling som følge af to oprettelser og vedrørte derved et andet forhold.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Nævnet bemærker, at der er enighed om, at der blev indgået en aftale om levering af bredbånd den 26. februar 2024.

Klager gør gældende, at indklagede i forbindelse med aftaleindgåelsen mundtligt tilkendegav, at indklagede på vegne af klager ville opsige klagers eksisterende forbindelse hos Norlys.

Indklagede har oplyst, at klager selv skulle opsige sit bredbåndsabonnement hos sin tidligere udbyder, og fremhæver, at det ikke af ordrebekræftelser eller andet fremgår, at indklagede har forpligtet sig til at opsige klagers produkter. Såfremt indklagede havde tilbudt dette, skulle klager have afgivet fuldmagt hertil og godkendt fremgangsmåden via MitID.

Nævnet bemærker, at en mundtlig aftale som udgangspunkt er bindende. Det kan imidlertid være svært at dokumentere, hvad der er indgået aftale om mundtligt. I henhold til dansk rets almindelige regler om bevisbyrde gælder, at såfremt den ene af parterne gør gældende, at der er aftalt noget andet end det, der fremgår af aftaledokumenterne, så må denne part godtgøre, at der mundtligt blev indgået en anden aftale. Nævnet finder ikke, at klager alene med sine egne oplysninger om, hvad indklagedes sælger havde lovet, har godtgjort dette.

Nævnet kan derfor ikke give klager medhold i, at klager har indgået en aftale med indklagede, hvorefter indklagede skulle opsige klagers bredbåndsabonnement hos Norlys i forbindelse med, at klager blev kunde hos indklagede.

Nævnet bemærker, at der ifølge reglerne om SBBU (skift af bredbåndsudbyder) *Bekendtgørelse om oplysningskrav m.v. ved udbud af elektroniske kommunikationsnet og tjenester* (BEK nr 523 af 28/04/2022) skal afgives et udtrykkeligt samtykke/fuldmagt fra klager for at skiftet kan iværksættes af indklagede. Der ses ikke i den konkrete sag at være afgivet eller tilbudt klager at udfylde en sådan fuldmagt. Nævnet finder ikke grundlag for at tilside-sætte indklagedes forklaring om, at SBBU ikke tilbydes ved nyoprettelser.

Klager kan af ovennævnte grunde ikke gives medhold i klagen.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

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

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

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

På Teleankenævnets vegne, den 8. maj 2025.