

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 24-390

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager bestilte internet og fastnettelefoni hos indklagede i 2023.

Klager blev oprettet under kundenummer 200***** den 17. maj 2023 i indklagedes nye IT-system.

Indklagede har oplyst, at fastnettelefoni ikke virkede i det nye system på dette tidspunkt.

Derfor blev klagers abonnement opsagt i det nye system den 26. juni 2023 med virkning fra den 3. juli 2023. Abonnementet blev derefter oprettet i et af de ældre systemer den 30. juni 2023 med kundenummer 120****.

Indklagede har oplyst, at betalingen fremadrettet blev opkrævet under henvisning til dette kundenummer (120****).

Den 23. maj 2024 aftalte klager med et andet teleselskab, at klagers abonnementer (internet og fastnettelefoni) skulle overflyttes fra indklagede til det nye selskab per 1. juli 2024.

Klager modtog i den forbindelse en ordrebekræftelse fra det nye selskab, hvoraf der bl.a. fremgik følgende: *"Din internetforbindelse bliver flyttet til [det nye selskab] fra din nuværende udbyder."*

Klager aftalte ligeledes med det nye selskab, at det nye selskab skulle opsiges klagers abonnementer hos indklagede. Klager underskrev i denne forbindelse en fuldmagt til det nye selskab.

Det fremgår af SBBU-anmodningen fra det modtagende selskab til indklagede, at klager havde oplyst det gamle kundenummer (200*****) ved bestillingen.

Den 23. maj 2024 modtog indklagede fuldmagten fra det modtagende selskab med anmodning om at opsiges klagers internet og bredbåndstelefoni vedrørende kundenummer 200*****.

Den 27. maj 2024 afviste indklagede anmodningen, fordi kundenummer 200***** allerede var blevet opsagt i 2023 og erstattet af kundenummer 120****.

Indklagede har oplyst, at der i SBBU-anmodningen fra YouSee ikke fremgik kontaktoplysninger på klager. Indklagede anfører, at det derfor var det modtagende selskab, der skulle informere klager om, at SBBU-anmodningen var blevet afvist.

Klager har oplyst, at det modtagende selskab oplyste, at alt var i orden. I løbet af juni 2024 modtog klager derfor en router fra det modtagende teleselskab.

Den 1. juli 2024 modtog klager en mail fra det modtagende teleselskab med besked om, at fiberforbindelsen ville være funktionel samme dag. Klager installerede routeren og konstaterede, at både internettet og bredbåndstelefonien fungerede korrekt.

I løbet af juli 2024 opdagede klager, at indklagede fortsat opkrævede betaling for internet og fastnettelefoni.

Den 7. august 2024 fremsendte indklagede en rykker til klager.

Den 24. august 2024 skrev klager til indklagede og gjorde opmærksom på, at han fortsat blev opkrævet for internet og bredbåndstelefon, selvom disse abonnementer efter klagers opfattelse var opsagt.

Den 19. september 2024 opsagde indklagede klagers bredbåndsftale og sendte det tidligere opkrævede beløb til inkasso.

Den 21. september 2024 skrev indklagede til klager. Klager blev ikke klagevejledt i denne forbindelse.

Indklagede oplyste i første omgang, at klager den 26. juni 2024 havde ringet til indklagede og bedt om at beholde sine abonnementer. Indklagede oplyste i den forbindelse: *"Hvis du ikke har en skriftlig bekræftelse på, at din aftale ved [indklagede] skulle være opsagt, så vil der være en måneds opsigelsesvarsel fra d. 24/8-24."*

Den 22. september 2024 skrev klager til indklagede og afviste, at en sådan samtale skulle have fundet sted den 24. juni 2024. Klager oplyste i den forbindelse, at klager havde modtaget internet og bredbåndstelefon fra YouSee siden 1. juli 2024.

Indklagede har ved Teleankenævnets senere høring oplyst, at det beroede på en fejl, at indklagede oplyste dette. Det var rettelig den 26. juni 2023, klager havde talt med indklagede, og det vedrørte rettelig overgangen fra det ene IT-system til det andet.

Den 11. oktober 2024 bekræftede det modtagende teleselskab over for klager, at fuldmagten til, at YouSee kunne opsige klagers abonnementer hos indklagede ifølge YouSee's oplysninger var modtaget og godkendt af indklagede.

Den 8. november 2024 indbragte klager sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER

Klager

Klager kræver, at indklagede opgiver sit krav på betaling for internet og fastnettelefoni for juli-oktober 2024, herunder renter og gebyrer.

Klager kræver, at indklagede tilbagebetaler 467,75 kr., som indklagede opkrævede for juli 2024, og som blev trukket via klagers betalingserviceaftale.

Klager bemærker, at indklagede allerede den 23. maj 2024 blev klar over, at klager ønskede at skifte udbyder. Klager anfører, at indklagede burde have henvendt sig til klager, hvis der var tvivl om, hvorvidt klager fortsat ønskede at opsig sine abonnementer.

Indklagede

Indklagede gør gældende, at klager skal betale 2.097,33 kr. for abonnementer, rykkere og morarenter vedrørende perioden 1. juli 2024 til 26. september 2024.

Indklagede gør gældende, at indklagede den 23. maj 2024 modtog en fuldmagt til SBBU fra det modtagende teleselskab vedr. kundenummer 200*****. Få dage senere afviste indklagede denne anmodning, idet det kundenummer allerede var opsagt i 2023 og erstattet af et andet kundenummer (120****).

Det var derfor ikke rigtigt, da det modtagende teleselskab skrev til klager, at indklagede havde godkendt fuldmagten.

Indklagede gør gældende, at kundenummer 200***** blev opsagt den 3. juli 2023, da det var nødvendigt at flytte klages abonnementer fra et system til et andet system.

Efter flytningen af abonnementet fik klager et nyt kundenummer. Fra den 30. juni 2023 havde klager derfor et aktivt internet-og fastnettelefoniabonnement på kundenummer 120****.

Det nye kundenummer fremgår på alle regninger og rykkere sendt til klager i perioden juli 2023 til september 2024. Indklagede antager derfor, at klager har kendt til kundenummer 120****.

Det beror på en fejl, at indklagede tidligere har udtalt, at klager ringede for at beholde sit abonnement den 26. juni 2024. Det var rettelig den 26. juni 2023.

Klagers abonnementet er opsagt pr. 26. september 2024.

Indklagede anfører, at klager ikke fik en klagevejledning, fordi klager ikke gav udtryk for, at han ville klage. Ved et tydeligt og udtrykt ønske om at ville klage, ville indklagede henvise

klager til at skrive til indklagedes reklimationsafdeling. Hvis indklagedes reklimationsafdeling og klager ikke kunne nå til enighed, ville indklagede sende en klagevejledning.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Sagen har været behandlet på et nævnsmøde den 21. august 2025. Sagen blev udsat, idet nævnets medlemmer ønskede yderligere oplysninger om sagen.

Nævnet adspurgte bl.a., hvorfor indklagede henviste til fejlkode 8 – og ikke fejlkode 1 – da SBBU-anmodningen blev afvist. Nævnet adspurgte også det modtagende selskab (YouSee), hvorfor YouSee oplyste klager om, at SBBU-anmodningen var godkendt, når det fremgik af indklagedes log, at den blev afvist

Hertil har indklagede oplyst, at indklagede ikke henviste til fejlkode 1 ("forkert/manglende kundenummer"), fordi kundenummeret ikke var forkert. Kundenummer 200***** havde tidligere tilhørt klager, men var blot blevet opsagt et år forinden i juni 2023. Derfor henviste indklagede til fejlkode 8 ("opsagt / i restance"). De to kundenumre, 200***** og 120**** var oprettet i to forskellige systemer, men der var intet ved kundenummer 200*****, der henviste til 120*****, som stadig var aktivt. Den medarbejder, der behandlede SBBU-anmodningen, kunne derfor kun se, at 200***** var opsagt. Det er kun tilladt at opsigte det produkt, som klager beder om at få opsagt med angivelse af de korrekte oplysninger.

Den modtagende udbyder, YouSee, har anerkendt, at formuleringen i ordrebekræftelsen var misvisende. YouSee vurderede på baggrund af afvisningskoden, at forbrugeren allerede selv havde anmodet om at opsigte abonnementet hos afgivende udbyder. Derfor blev ordren fortsat behandlet som en bestilling fra forbrugers side. Hvis afgivende udbyder havde afvist SBBU-anmodningen med afvisningskode 1 ("forkert/manglende kundenummer"), ville YouSee have kontaktet klager for at få det korrekte kundenummer.

Klager er ikke fremkommet med bemærkninger til de nye oplysninger.

Nævnet bemærker, at indklagede fejlagtigt har oplyst over for klager, at indklagede afviste SBBU-anmodningen fra det modtagende selskab i maj 2024, fordi klager i juni 2024 bad om at forblive kunde. Det var retteligt i juni 2023.

Nævnet lægger herefter til grund, at parterne er enige om, at klager blev kunde i 2023 og først havde ét kundenummer (200*****), som blev erstattet af et andet (120****) på grund af administrative forhold hos indklagede.

Nævnet forstår herefter tvisten således, at indklagede afviste SBBU-anmodningen i maj 2024, fordi klager havde angivet det gamle kundenummer (200*****) og ikke det nye kundenummer (120****) i sin anmodning om SBBU til den modtagende udbyder.

Nævnet bemærker, at indklagede henviste til fejlkode 8 i afvisningen af SBBU-anmodningen. Fejlkode 8 er ledsaget af følgende ordlyd i skemaet, som indklagede fremsendte til den modtagende udbyder:

*”- AU har allerede en almindelig opsigelse registreret på kunden på den pågældende installationsadresse
- Kunden er i restance hos AU”*

Ud fra en umiddelbar sproglig forståelse af denne ordlyd er der tale om en afvisning på grund af kontraktuelle forhold; opsigelse eller restance. Ordlyden giver ikke anledning til at tro, at der skulle være tale om administrative forhindringer.

Det fremgår desuden af sagen, at klager ikke var i restance, og at der heller ikke var registreret ”en almindelig opsigelse” vedrørende kundenummeret. Klagers gamle kundenummer (200*****) var ikke opsagt i kontraktlig forstand, men var lukket og erstattet af et andet kundenummer på grund af administrative forhold hos indklagede.

Nævnet finder denne baggrund, at fejlkode 8 ikke var dækkende for den situation, der gjorde sig gældende. Nævnet finder endvidere, at denne konkrete situation burde have givet indklagede anledning til at undersøge, hvad den tidligere tekniske/administrative lukning af kundenummeret (20*****) betød for SBBU-anmodningen.

Nævnet finder, at ordlyden i SBBU-afvisningen gav det modtagende selskab anledning til at tro, at klager selv havde opsagt abonnementet og dermed var fri af sine kontraktlige forpligtelser hos indklagede. Nævnet bemærker, at det fremgår af brancheaftalen (2023) om skift af bredbåndsudbyder (SBBU), at slutbrugeren kan vælge selv at opsiges det eksisterende abonnement hos den afgivende udbyder.

Indklagede har oplyst, at indklagede ikke orienterede klager om afvisningen af SBBU-anmodningen, fordi klagers mailadresse eller telefonnummer ikke fremgik af SBBU-anmodningen.

Nævnet bemærker, at det fremgår af brancheaftalen, at denne ikke forhindrer, at afgivende udbyder kontakter slutbrugeren i anledning af opsigelsen. Der fremgår en ikke-udtømmende liste af tilfælde, hvor afgivende udbyder pålægges at kontakte slutbrugeren for at få en ”nærmere afklaring af slutbrugers ønsker”. Denne liste inkluderer ikke konkret en situation som i nærværende sag, men forhindrer ej heller, at der kan være andre situationer, hvor afgivende udbyder bør kontakte slutbrugeren.

Nævnet finder, at indklagede burde have kontaktet klager med henblik på at afklare situationen. Nævnet lægger særlig vægt på, at der ikke var en fejlkode, der passede på denne konkrete situation.

Det ændrer ikke nævnets vurdering, at hverken klagers mailadresse eller telefonnummer fremgik af SBBU-anmodningen. idet klagers fulde navn og adresse fremgik, hvorfor indklagede utvivlsomt havde mulighed for at kontakte klager.

Det ændrer ej heller på nævnets vurdering, at det modtagende selskab oplyste til klager, at SBBU-anmodningen var blevet godkendt. Nævnet lægger vægt på, at ordlyden af

afvisningen af SBBU-anmodningen fra indklagede gav det modtagende selskab anledning til at tro, at klager var fri af sine kontraktlige forpligtelser hos indklagede.

Nævnet finder sammenfattende, at klagers internet- og fastnettelefoniabonnementer hos indklagede burde have været opsagt i forbindelse med SBBU-anmodningen. Klager skal således stilles, som om abonnementerne var blevet opsagt ved udgangen af juni 2024. Klager får således medhold.

Ankenævnet skal endelig bemærke, at indklagedes klagevejledning i forbindelse med indklagedes afgørelse har været mangelfuld, idet klager ikke ved indklagedes afvisning af klagers anmodning den 21. september 2024 blev oplyst om muligheden for at påklage indklagedes afgørelse for Teleankenævnet, jf. bekendtgørelse om slutbrugerrettigheder på teleområdet (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, Norlys Digital A/S, således at klager skal stilles, som om hans abonnement hos indklagede blev opsagt til udgangen af juni 2024.

Det skyldige beløb tilbagebetales til klager inklusive renter fra slutopgørelsen med den rentesats, der fremgår af rentelovens § 5, stk. 1 og 2 (lovbekendtgørelse nr. 459 af 13. maj 2014 om renter og andre forhold ved forsinket betaling). Rente beregnes i medfør af § 3, stk. 4, fra 8. november 2024, til det skyldige beløb udbetales til klager.

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

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

På Teleankenævnets vegne, den 23. oktober 2025