

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 24-304

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Den 28. december 2022 kontaktede klager indklagedes kundesupport, fordi klager havde problemer med sin eksisterende tv-pakke via telefonstikket (kobber).

Klagers tv-abonnement indeholdt "Grundpakke med tv-boks", "Bland selv 20" og "Tv i flere rum". Klager havde endvidere bredbåndstelefon og en internetforbindelse (bredbånd) via telefonstikket (kobber).

Klager har oplyst, at indklagedes kundeservice foreslog klager at skifte til en fiberforbindelse, hvilket klager accepterede. Ifølge klager aftalte de ligeledes, at bredbåndstelefonien skulle opsiges. Det blev endvidere aftalt, at indklagedes medarbejder skulle sørge for skiftet til fiber. Tilslutningen til fibernettet krævede et nyt tv-abonnement, da klagers eksisterende tv-abonnement kun kunne anvendes sammen med forbindelsen via telefonstikket (kobber).

Kundeservice noterede følgende i loggen:

kd ringer ind da de ofte har problemer med tv-boksene. de har to ys5000 bokse, som kører på en 10/1 mbit. jeg får oprettet fiber til dem, hvor de kører på den gamle indtil da - de er lavet separat, hvor kd kontakter mig så snart fiberen kører, så får vi lukket det gamle ned med dem.

28-12-2022 10:30 jeg har korrespondancen med kd over mail -Henvendelsen blev løst

Klager modtog samme dato en ordrebekræftelse fra indklagede. Heraf fremgik det, at klager havde bestilt etablering af fiber samt internetabonnement og TV-abonnement, og at fiberforbindelsen ville blive etableret ultimo januar 2023.

Den 31. januar 2023 blev fiberforbindelsen etableret.

Fra den 1. februar 2023 og frem opkrævede indklagede betaling for de nye tv-abonnementer, "Mellempakke med tv-boks" og "Tv i flere rum" (regning nr. 182).

Fra den 1. marts 2023 og frem opkrævede indklagede betaling for fiberforbindelsen "Internet 200/200 Mbit, Fiber" (regning nr. 183).

Den 8. december 2023 kontaktede klager indklagede telefonisk, idet klager var blevet opmærksom på, at han fortsat betalte for forbindelsen via telefonstikket (kobber). Samme dato fremsendte indklagede en ordrebekræftelse vedrørende opsigelse af forbindelsen via telefonstikket (kobber).

Den 11. december 2023 blev forbindelsen lukket.

Den 18. december 2023 krediterede indklagede klager for telefonstikforbindelsen (kobber), tv-abonnementerne og bredbåndstelefonen for perioden fra 1. juni 2023 til 29. februar 2024 (kreditnota nr. 193, 194 og 195), i alt 9.334 kr.

Den 14. juni 2024 sendte klager en klager til indklagede og anmodede om kreditering for perioden fra februar 2023 til juni 2023.

Den 21. juni 2024 afslog indklagede at imødekomme klagen. Parterne fastholdt deres påstande under den efterfølgende korrespondance.

Den 23. august 2024 indbragte klager sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER

Klager

Klager kræver, at indklagede tilbagebetaler 4.114,55 kr. for perioden fra den 1. februar 2023 til den 1. juni 2023.

Klager gør gældende, at indklagede ikke var berettiget til at opkræve betaling for bredbåndsforbindelsen via telefonstikket (kobber), herunder bredbåndstelefonen og tv-abonnementerne knyttet hertil i den nævnte periode.

Klager anfører, at opkrævningen i den nævnte periode beroede på en fejl hos indklagede, idet klager havde opsagt aftalen om en telefonstikforbindelse (kobber), herunder abonnementerne på internetforbindelse, bredbåndstelefonen og tv-pakkerne.

Klager anfører videre, at indklagede har anerkendt, at indklagede har begået en fejl, idet indklagede har krediteret for perioden fra juni 2023 til februar 2024.

Klager fremhæver, at han kontaktede indklagedes kundeservice, netop fordi han oplevede problemer med at se tv via telefonstikforbindelsen (kobber), og at kundeservice på baggrund af hans henvendelse foreslog, at klager skiftede til en fiberforbindelse.

Klager bemærker, at han ikke opdagede fejlen med det samme, fordi regningerne blev betalt automatisk via betalingsservice.

Indklagede

Indklagede fastholder opkrævningen for perioden fra den 1. februar 2023 til den 1. juni 2023 og afviser at tilbagebetale 4.114,55 kr. til klager.

Indklagede gør gældende, at indklagede var berettiget til at opkræve betaling for den pågældende periode.

Indklagede anfører, at klager modtog en ordrebekræftelse ved bestillingen af fiberforbindelsen og dertilhørende tv-abonnement, hvoraf det ikke fremgik, at den gamle forbindelse (kobber) ville blive nedlagt. Det var klagers eget ansvar at gennemgå ordrebekræftelsen for at sikre sig, at denne var korrekt.

Indklagede anfører videre, at indklagede ikke kunne vide, at klager ikke ønskede at beholde forbindelsen via telefonstikket (kobber), selvom klager fik oprettet en fiberforbindelse, da det er to forskellige teknologier.

Indklagede gør desuden gældende, at indklagedes kundeservicemedarbejder og klager havde aftalt, at klager selv skulle kontakte indklagede for at opsigte forbindelsen via telefonstikket (kobber), når fiberforbindelsen var blevet etableret.

Indklagede henviser til notatet i kundeservice-loggen.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Ankenævnet afsagde den 19. maj 2025 følgende kendelse:

”Nævnet bemærker indledningsvis, at klagers to forbindelser henholdsvis via telefonstik (kobber) og fiber var oprettet under samme kontonummer og på samme adresse. Parterne er grundlæggende enige om hændelsesforløbet.

Parterne er ikke enige om, hvad der var aftalt eller måtte forudsættes aftalt vedrørende afviklingen af forbindelsen via telefonstikket (ad 1), eller hvorvidt indklagede skal tilbagebetale et yderligere beløb til klager (ad 2).

Ad 1) Forbindelsen via telefonstikket

Det fremgår af sagen, at klager kontaktede indklagede den 28. december 2022, fordi klager ”ofte [havde] problemer med tv-boksene via telefonstikket (kobber). Klager har oplyst, at indklagedes kundeservice foreslog at oprette en fiberforbindelse til klager. Dette har indklagede ikke bestridt.

Nævnet lægger derfor til grund, at der foregik en drøftelse om klagers udfordringer med forbindelsen via telefonstikket (kobber), og at det ligeledes blev drøftet, at denne forbindelse på sigt skulle erstattes af fiberforbindelsen.

I forbindelsen med denne drøftelse noterede kundeservice i loggen, at ”[kunden] kontakter [kundeservicemedarbejderen], så snart fiberen kører, så får vi lukket det gamle ned med dem”.

Klager har i modsætning hertil oplyst, at det blev aftalt, at indklagede skulle stå for afviklingen af forbindelsen via telefonstikket (kobber).

Den 28. december 2022 modtog klager en ordrebekræftelse vedrørende bestillingen af fiberforbindelsen. Det fremgik ikke, at bredbåndsforbindelsen via telefonstikket (kobber), tv-pakkerne eller bredbåndstelefonien samtidigt var opsagt.

Den 31. januar 2023 blev fiberforbindelsen etableret hos klager. Af fakturaen fremgår følgende:

Engangsbeløb	Antal	Dato	Delbeløb	Beløb
Oprettelse				
- Teknikerinstallation	1		599,00	
- Fiber etablering	1		999,00	
Tilbagebetaling				
- Fiber migrering gratis etablering	1		-999,00	
Ordrenummer [redacted] i alt		31.01.23		599,00
Engangsbeløb i alt				599,00

Det fremgår, at etableringen af fiberforbindelsen kostede 999 kr., men var gratis, fordi der var tale om "fiber migrering".

Fra den 1. februar 2023 opkrævede indklagede betaling for tv-abonnementerne via fiberforbindelsen, "Mellempakke med tv-boks" og "Tv i flere rum" (regning nr. 182). Samtidig blev klager opkrævet for tv-abonnementerne via telefonstikket ("Grundpakke med tv-boks", "Bland selv 20" og "Tv i flere rum").

Fra den 1. marts 2023 opkrævede indklagede betaling for fiberforbindelsen, "Internet 200/200 Mbit, Fiber" (regning nr. 183). Samtidig blev klager opkrævet for forbindelsen via telefonstikket (kobber), "Bredbånd 10/1 Mbit".

Indklagedes opkrævninger steg derfor med ca. 1.000 kr., efter fiberforbindelsen blev etableret. Nævnet er opmærksom på, at klager kunne have bemærket de stigende omkostninger, ligesom klager ved at læse opkrævningerne kunne have set, at han fortsat betalte for både forbindelsen via telefonstik (kobber) og fiberforbindelsen.

På den anden side finder nævnet, at indklagede kunne have været opmærksom på, at klager reelt betalte to gange for tv og to gange for internet (fiber og bredbånd via kobber). Indklagede anfører i relation dertil, at der ikke er tale om substituerbare produkter. Efter indklagedes opfattelse kunne det derfor ikke udelukkes, at klager fortsat ønskede forbindelsen via telefonstikket (kobber).

Nævnet bemærker imidlertid, at der i praksis har været tale om næsten ens tv-abonnementer via de to forskellige teknologier.

Nævnet bemærker videre, at alle klagers abonnementer (tv, telefoni og internet) kunne være leveret via fiberforbindelsen. Der har derfor ikke været tale om, at klager reelt ville miste en ydelse ved at flytte alle tjenester fra forbindelsen via telefonstikket (kobber) til fiberforbindelsen.

Det fremgår af principperne i købelovens § 75 c, stk. 1, nr. 3, at en salgsgenstand skal leveres med bl.a. installationsvejledning eller anden vejledning, som køberen med rimelighed kan forvente at modtage.

Ifølge forbrugeraftalelovens 8, stk. 1, nr. 1, skal den erhvervsdrivende ved bl.a. fjernsalg på en klar og forståelig måde give forbrugeren oplysning om tjenesteydelsens vigtigste egenskaber. En erhvervsdrivende må endvidere ikke vildlede forbrugeren ved bl.a. at præsentere væsentlige oplysninger på en uklar, uforståelig, dobbelttydig eller uhensigtsmæssig måde, jf. markedsføringslovens § 6, stk. 1.

Der fremgår desuden følgende af Forbrugerombudsmandens "Retningslinjer om godmarkedsføringsskik på teleområdet" (2008):

"Det har endvidere vist sig, at mange forbrugere tror, at deres eksisterende internetforbindelse automatisk ophører ved indgåelse af en ny aftale om en anden type internetforbindelse hos det samme selskab, eksempelvis ved skift fra almindelig modem-adgang til ADSL-forbindelse. Dette er imidlertid normalt ikke tilfældet. Når forbrugeren hos samme udbyder skifter fra en type abonnement til et andet, skal den erhvervsdrivende derfor i de tilfælde, hvor det eksisterende abonnement fortsætter, medmindre det samtidigt opsiges, tydeligt informere forbrugeren herom." (Kapitel 4, "Information om teleudstyr og -tjenester", Forbrugerombudsmandens kommentar, side 8)

Sammenfattende finder nævnet, at indklagede i forbindelse med oprettelsen af fiberforbindelsen tydeligere burde have vejledt klager om, at klager formentlig ikke ville have behov for kobberforbindelsen efter etablering af fiberforbindelsen. Indklagede skulle endvidere i det mindste udtrykkeligt have oplyst klager om, at klagers eksisterende forbindelse (kobber) og de dertilhørende abonnementer (telefoni, internet og tv) ikke ville blive opsagt automatisk, og i den forbindelse have oplyst klager om, hvordan en opsigelse af den eksisterende kobberforbindelse skulle finde sted. Overgangen fra én forbindelse til en anden, og dermed opsigelsen af den gamle forbindelse, der havde voldt klager problemer, var den væsentligste del af den ydelse, klager søgte hos indklagede.

Nævnet lægger vægt på, at klager henvendte sig til indklagede, fordi klager oplevede udfald og mangler i den leverede tv-tjeneste, og at klager således selv antog, at hans eksisterende forbindelse (kobber) fungerede dårligt. Indklagede foreslog klager at udbedre de oplevede udfald ved at skifte fremføringsvej og få etableret fiber.

Indklagede foreslog således at afhjælpe problemerne ved at tilbyde klager en helt anden løsning og ikke ved f.eks. at foretage fejlfinding på den eksisterende telefonstikforbindelse (kobber). Herefter opkrævede indklagede betaling for både telefoni-, internet- og tv-abonnementerne via telefonstikket (kobber) – som, indklagede for så vidt angår tv-abonnementet vidste, var fejlbehæftet, og for stort set tilsvarende ydelser via den nye fiberforbindelse.

Indklagede har anført, at indklagede ikke kunne vide, at klager ikke ville beholde begge forbindelser. Nævnet bemærker, at hvis dét havde været tilfældet, skulle indklagede have iværksat en udbedring af klagers eksisterende tjenester. Der er imidlertid ingen oplysninger

om, at telefonstikforbindelsen (kobber) blev søgt udbedret af indklagede. I klagers øjne blev problemet løst ved at erstatte den ene forbindelse med den anden.

Nævnet lægger også vægt på, at det fremgik af ordrebekræftelsen, at "migreringen af fiber" var gratis. Denne formulering var egnet til at give klager den opfattelse, at der netop var tale om en flytning fra forbindelsen via telefonstikket (kobber) til fiberforbindelsen.

Endelig lægger nævnet vægt på, at der nok har været tale om forskellige teknologier, men at klagers eksisterende abonnementer (telefoni, internet og tv) kunne overføres til fiberforbindelsen.

Det fører ikke til et andet resultat, at det er noteret i loggen fra kundeservice, at "[klager] kontakter [kundeservice], så snart fiberen kører", så forbindelsen via telefonstikket (kobber) kunne lukkes ned. Det skyldes, at nævnet tillægger de øvrige omstændigheder i sagen mere vægt.

Nævnet finder som anført ovenfor, at indklagede i forbindelse med oprettelsen af fiberforbindelsen konkret burde have vejledt klager om, at han ikke ville have behov for forbindelsen via telefonstikket (kobber) til hverken tv, internet eller telefoni. Nævnet finder ikke, at det er sandsynligt, at forbrugere i tilsvarende situationer vil have et ønske om at fortsætte en forbindelse via telefonstik (kobber), idet fiberforbindelsen i meget vidt omfang omfattede de samme ydelser, som kobberforbindelsen.

Ad 2) Tilbagebetaling

Nævnet har i sager i tilsvarende situationer bestemt, at der skal ydes tilbagebetaling for op til 2 år. Nævnet finder ikke, at der er forhold, der bevirker, at der skal forholdes anderledes i denne sag.

Det er derfor nævnets opfattelse, at klager har krav på yderligere tilbagebetaling.

Nævnet finder, at indklagede skal tilbagebetale abonnementsbetalingen for tv-abonnementerne ("Mellempakke med tv-boks" og "Tv i flere rum"), bredbåndstelefonien og internetforbindelsen i perioden 1. februar 2023 til 1. juni 2023.

Nævnet bemærker, at indklagede har fremsendt fakturaer vedrørende alle klagers kundeforhold fra 2019-2024, svarende til 247 sider. Adskillige faktureringsperioder fra den påklagede periode overlapper med hinanden i de fremsendte fakturaer, ligesom der fremgår flere rabatter og krediteringer i den relevante periode. Nævnet har derfor ikke taget stilling til, hvilket yderligere beløb der skal betales tilbage til klager.

Nævnet afsiger herefter følgende:

KENDELSE

Klager skal stilles, som om tv-abonnementerne ("Mellempakke med tv-boks" og "Tv i flere rum"), internetforbindelsen og bredbåndstelefonien via kobber var blevet opsagt forud for perioden 1. februar 2023 til 1. juni 2023.

Der fastsættes af Teleankenævnets sekretariat en frist for indklagede, Yousee A/S, til at fremkomme med oplysninger om, hvad klagers krav kan opgøres til."

Nævnet skal herefter bemærke, at indklagede efter afsigelse af kendelsen blev bedt om at opgøre klagers krav.

Indklagede udtalte den 2. juni 2025, at kravet opgøres til 4.114,55 kr. Indklagede har oplyst, at kreditering af beløbet blev igangsat samme dato.

Klager har tidligere opgjort sit krav til 4.114,55 kr. Klager er således enig med indklagede i dennes opgørelse af kravet.

På baggrund af udfaldet af kendelsen af 19. maj 2025 og de efterfølgende bemærkninger fra parterne er det nævnets vurdering, at klager får medhold i overensstemmelse med kendelsen. Klager skal have 4.114,55 kr. tilbage, hvilket er i overensstemmelse med begge parter opgørelser.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

Der gives klager, NN, medhold i klagen over indklagede, Yousee A/S, således at indklagede tilbagebetaler 4.114,55 kr. med den rentesats, der fremgår af lovebekendtgørelse nr. 459 af 13. maj 2014 om renter og andre forhold ved forsinket betaling (renteloven) § 5, stk. 1 og 2. Renten beregnes i medfør af § 3, stk. 4 fra 23. august 2024 til det skyldige beløb udbetales til klager.

Det indbetalte klagegebyr på 175 kr. returneres 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 26. juni 2025