

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 24-361

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager har oplyst, at hun i maj 2024 talte med en af indklagedes sælgere vedrørende et tilbud på en bredbåndsforbindelse fra indklagede, som man kunne få igennem IDA. Ifølge klager ønskede klager blot at spørge ind til tilbuddet, men bestilte ikke noget.

Indklagede har om hændelsesforløbet blandt andet oplyst, at klager under samtalen den 3. maj 2024 bestilte en 1000/1000 Mbit fiberforbindelse med "IDA-rabat". Rabatten tildeles kun, hvis kunden selv opretter sig digitalt eller ved at italesætte dette over for medarbejderen i forbindelse med telefonisk salg.

Indklagede kontaktede klager telefonisk, idet klager havde skrevet sig op til en "ring mig op funktion" på indklagedes hjemmeside. På baggrund af samtalen med klager sendte indklagede samme dag en mail til klager med ordrebekræftelse, vilkår, aftaleresumé og fortrydelsesblanket.

Indklagede sendte også en sms med henvisning til, at der var sendt en ordrebekræftelse. Indklagede sendte endvidere en bekræftelse på, at indklagede havde modtaget SBBU samt mail med henvisning til at oprette sig på *Mit Hiper*.

Den 7. maj 2024 kontaktede indklagede klager pr. mail, da opsigelsen hos klagers eksisterende udbyder ikke kunne gennemføres grundet forkert kundenummer.

Den 10. maj 2024 henvendte indklagede sig til klager igen vedrørende SBBU, igen med henvisning til forkert kundenummer. Klager svarede via mail samme dag med "??"

På baggrund af klagers svar forsøgte indklagede at komme i telefonisk kontakt med klager den 13. maj 2024, dog uden held. Som opfølgning på telefonopkaldet sendte indklagede en mail til klager med oplysning om, at indklagede havde brug for korrekt kundenummer for at komme videre med klagers ordre.

Den 22. maj 2024 forsøgte indklagede igen at komme i kontakt med klager og sendte en mail til klager for at høre, om klager har set tidligere mails. Klager svarede mailen; "Nej jeg kan ikke finde det?"

Indklagede sendte frem til juli 2024 løbende mails til klager vedrørende det forkerte kundenummer og den manglende mulighed for indklagede for at opsiges klagers eksisterende forbindelse.

Da indklagede ikke hørte noget fra klager, sendte indklagede en mail den 17. juli 2024 med oplysning om, at klager ville blive slutfaktureret, såfremt klager ikke vendte retur inden for 14 dage.

Den 5. august 2024 opsagde indklagede kundeforholdet, da indklagede ikke kunne gennemføre leveringen efter gentagne forgæves forsøg på at komme i kontakt med klager.

Indklagede sendte første regning til klager den 1. september 2024.

Klager sendte en mail til indklagede, hvori klager oplyste, at hun ikke havde noget abonnement hos indklagede.

Indklagede henviste i mail af 2. september 2024 til indklagede havde forsøgt at komme i kontakt med klager.

Klager svarede den 3. september 2024, at indklagede ikke kunne afmelde klagers eksisterende abonnement og derfor blev indklagedes abonnement lukket ned. Klager henviste til, at hun ikke havde bundet sig til noget.

Indklagede sendte en mail til klager den 5. september 2024. Indklagede fastholdt opkrævningen. Der var herefter yderligere korrespondance mellem parterne, som imidlertid ikke kunne nå til enighed.

Indklagede sendte rykkere for betaling den 6. og 18. september 2024.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager ønsker ikke at være bundet til noget hos indklagede, ligesom klager heller ikke vil betale for noget, klager ikke har bestilt.

Klager har oplyst, at klager har et abonnement hos Ewii, men at indklagede har oprettet et abonnement i klagers navn uden klagers samtykke, da indklagede ikke kunne få kontakt til Ewii.

Klager gør gældende, at klager ikke har givet tilladelse til at bestille noget fra indklagede, da klager allerede betaler for sit abonnement hos Ewii.

Trods gentagne henvendelser til indklagede, hvor klager har forklaret situationen, modtog klager fortsat regninger og rykkere.

Indklagede

Afviser klagers krav.

Indklagede anser klagen som ubegrundet.

Det er indklagedes vurdering, at der er indgået en mundtlig aftale om levering af bredbånd i overensstemmelse med gældende lovgivning.

Indklagede har anført, at indklagede har ikke nogen interesse i at fastholde kunder, som fortryder deres køb, og at indklagede ugentligt annullerer en vis mængde ordrer, som af den ene eller anden grund fortrydes af køber. Dette forudsætter dog, at det foregår inden for de aftaleretlige tidsfrister.

Indklagede har løbende sendt både e-mails og SMS-beskeder til klager i perioden efter ordredatoen. Indklagede bemærker også, at klager har svaret på mails fra indklagede og på intet tidspunkt har tilkendegivet, at hun ikke var interesseret i aftalen eller var uenig i, at der var indgået en aftale. Indklagedes undrer sig over, at klager ikke tidligere i sagsforløbet har givet udtryk for, at der aldrig blev indgået en aftale, fx i forbindelse med oplysning af kundenummer hos nuværende udbyder.

Det fremgår af indklagedes aftalevilkår, som klager har fået tilsendt sammen med ordrebekræftelsen, at der gælder 14 dages fortrydelsesret, fra klager modtager ordrebekræftelsen fra Hiper:

"2. Aftalens ikrafttræden og ophør

a. Der er 14 dages fortrydelsesret fra Kunden modtager ordrebekræftelsen. Kunden kan fortryde pr. telefon eller email eller ved anvendelse af fortrydelsesformularen som er vedhæftet i ordrebekræftelsesmailen.

b. Bruges fortrydelsesretten, skal Kunden for egen regning returnere det bredbåndsudstyr som Kunden har modtaget fra Hiper.

c. Der er 6 måneders bindingsperiode på Hiper Bredbånd som gælder fra leveringsdatoen."

Indklagede bemærker, at klager telefonisk har givet udtryk for, at der må have været tale om en 3. part, der har oprettet klager, samt at klager ikke har modtaget beskeder fra indklagede, selvom klager har svaret på mails samt ringet fra det telefonnummer, hvor der er sendt SMS'er til.

Klager tilkendegiver, i sin klage til Teleankenævnet, at klager aldrig har indgået en aftale med indklagede vedrørende internet. Indklagede noterer, at der er forsøgt at lave SBBU mod Ewii, som klager har oplyst som sin eksisterende leverandør. Indklagede har givet klager en IDA-rabat, som klager i sin klage til Teleankenævnet beskriver netop har anbefalet indklagede, og det er indklagedes vurdering, at dette indikerer, at der har været en klar salgsdialog med klager.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Sagen blev behandlet på nævnsmødet den 27. marts 2025. Nævnet valgte imidlertid af hensyn til sagens kompleksitet at udsætte sagen.

Nævnet lægger efter det oplyste til grund, at klager forud for telefonsamtalen med indklagede havde anmodet om at blive ringet op af indklagede med henblik på at få et tilbud på levering af bredbånd.

Nævnet finder derfor ikke, at henvendelsen er i strid med forbrugeraftalelovens regler om uanmodet telefonisk henvendelse. Nævnet har ved vurderingen lagt vægt på klagers egne oplysninger om, at klager ønskede at få et tilbud på levering af bredbånd, idet IDA havde et samarbejde med indklagede, hvorefter man kunne opnå en rabat. Nævnet har desuden noteret de af indklagede fremlagte oplysninger om, at klager havde givet samtykke til telefonopkald via indklagedes egen hjemmeside.

Nævnet bemærker indledningsvis, at indklagede ikke har leveret bredbånd eller nogen anden ydelse til klager.

Spørgsmålet er herefter i første række, om der i telefonsamtalen mellem klager og indklagedes medarbejder blev indgået en bindende aftale om levering af bredbånd, og om klager hæfter for abonnementsbetalingen i bindingsperioden.

Nævnet bemærker, at indklagede har oplyst, at klager i forbindelse med aftaleindgåelsen også gav samtykke til, at indklagede kunne iværksætte SBBU og derved på vegne af klager opsigse klagers eksisterende forbindelse.

Det er nævnets opfattelse, at aftaleindgåelsen således er betinget af, at der gennemføres et skift af bredbåndsudbyder i overensstemmelse med reglerne i *Bekendtgørelse om oplysningskrav m.v. ved udbud af elektroniske kommunikationsnet og tjenester* (BEK nr 523 af 28/04/2022).

Udover at reglerne skal sikre en mere smidig proces, når forbrugere skifter til en anden bredbåndsudbyder, så er et af de primære hensyn bag reglerne og formålet med bekendtgørelsen, at undgå, at der sker dobbeltbetaling.

Flertallet bemærker, at det af bekendtgørelsens § 5 fremgår, at det er den modtagende udbyder, som forestår skifteprocessen, og at udbydere ikke må foretage et skifte af udbyder uden slutbrugerens udtrykkelige samtykke.

Under disse omstændigheder finder nævnet, at det er indklagedes risiko at sikre sig at skiftet rent faktisk også gennemføres, så leveringen overgår til indklagede, herunder at indklagede får de relevante oplysninger til brug for skiftet fra den tidligere udbyder. Da leverandørskiftet ikke blev gennemført, kan indklagede ikke fastholde aftalen om betaling af abonnementsbetaling i den påklagede periode.

Klager gives på denne baggrund medhold og fritages for betaling af abonnementsbetalingen til indklagede.

For så vidt angår indklagedes opkrævning af rykkergebyrer, skal ankenævnet i øvrigt bemærke, at indklagedes afgørelse af den 5. september 2024 indeholdt oplysning om, at opkrævningen ville blive stillet i bero i 4 uger. Nævnet noterer imidlertid, at indklagede rykkede for betaling igen den 6. og 18. september 2024.

Nævnet finder, at dette er i strid med § 16, stk. 2, og § 17, nr. 1, i bekendtgørelse om slutbrugerrettigheder på teleområdet (Bekg. nr. 1887 af 8. december 2020). Bestemmelserne har blandt andet har til formål at give forbrugere adgang til klagebehandling og til at anke selskabets afgørelse uden at blive påført yderligere inddrivelsesomkostninger.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

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

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

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

På Teleankenævnets vegne, den 8. maj 2025.