

**AFGØRELSE FRA
TELEANKENÆVNET**

Sag: 17-420

Klager:

XX

Indklagede:

Oister Mobil
Scandiagade 8, 5. sal
2450 København SV
Danmark

CVR: 26123445

Klagetema:

Mobilt bredbånd – aftaleforhold – mangler - hæve
adgang - opsigelsesvarsel

SAGSFREMSTILLING

Sag: 17-420

Klagen vedrører: Klagers adgang til at hæve aftalen som følge af ringe dækning

Påklaget beløb: Beløb ej anført.

Påklaget periode: Perioden fra april til august 2017.

Reklameret til indklagede: Den 3. april 2017.

Indklagede truffet afgørelse: Den 4. april 2017.

Korrekt klagevejledning fra indklagede: Konkret ikke relevant.

Indklagede anmodet om udtalelse: Den 10. august 2017.

Sagen er fuldt oplyst i TA: Den 6. august 2018.

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager oprettede et Mobilt Bredbånds abonnement d. 8. februar 2017 via indklagedes hjemmeside. Der var 6 måneders binding på abonnementet. I henhold til indklagedes vilkår kunne opsigelse ske til udgangen af en afregningsperiode.

Den 31. marts 2017 henvendte klager sig telefonisk til indklagede og klagede over, at forbindelsen pludselig var blevet forringet. Klager blev i den forbindelse rådet til at nulstille routeren. Klager rettede på ny telefonisk henvendelse den 3. april 2017, idet klager var utilfreds med sit produkt og var af den opfattelse, at det ikke virkede. Samme dag kontaktede klager indklagede via Facebook angående forbindelsen og angående betaling. Ligeledes anmeldte klager indklagede på Trustpilot, hvilket indklagede besvarede den 4. april 2017.

Indklagede har oplyst, at klager den 7. juni 2017 loggede ind på "Mit Oister" og opsagde sit abonnement. Indklagede har videre oplyst, at abonnementet i overensstemmelse med indklagedes abonnementsvilkår blev opsagt efter bindingsperioden og til sidste dag i gældende måned. Ifølge indklagede var opsigelsesdatoen derfor den 31. august 2017.

Den 4. august 2017 kontaktede klager igen indklagede angående et beløb, der var reserveret på klagers konto. Indklagede meddelte dertil, at det ikke var muligt at fjerne reserveringen.

Klager indbragte derefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Det er klagers opfattelse, at indklagedes ydelse ikke fungerede fra april måned 2017 og indtil opsigelsen. Klager gør derfor krav på tilbagebetaling af de betalte beløb for denne periode.

Klager har desuden oplyst, at han har målt hastigheden på sin mobiltelefon med et abonnement hos en anden udbyder. Målingen viste en hastighed på 130 Mbit. Efterfølgende satte klager sim-kortet fra indklagede i mobiltelefonen og målte derefter en hastighed på mellem 5 og 20 Mbit. Klager har ikke fremsendt dokumentation for denne måling.

Klager har endvidere klaget over, at indklagede reserverede et beløb på klagers konto.

Indklagede

Indklagede fastholder, at der ikke har været grundlag for tilbagebetaling af abonnementsydelse til klager.

Indklagede gør i den forbindelse gældende, at der har været regelmæssigt forbrug af ikke uvæsentlig omfang på klagers abonnementet.

Endvidere gør indklagede gældende, at dækningen hos klager har været i fin overensstemmelse med dækningen ifølge indklagedes dækningskort. Indklagede undersøgte dette i forbindelse med klagers henvendelse den 3. april 2017. Desuden har indklagede påpeget, at abonnementet vedrørte mobilt bredbånd og derfor kunne benyttes på flere forskellige lokaliteter.

Indklagede har på forespørgsel om, hvorvidt opsigelsesdatoen den 31. august 2017 efter indklagedes opfattelse var i overensstemmelse med udbudsbekendtgørelsens § 12, stk. 1, svaret, at opsigelsesdagen altid fastsættes til sidste dag i indeværende måned.

Indklagede har endvidere oplyst, at der har været forbrug på abonnementet helt frem til den 31. august 2017.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Teleankenævnet bemærker, at indklagede har fremlagt målinger til dokumentation af, at dækningen i klagers område har været i overensstemmelse med den forventede dækning. Da klager ikke har bestridt indklagedes oplysning om, at der har været forbrug på abonnementet i hele abonnementsperioden, lægger nævnet desuden dette til grund.

I henhold til dansk rets almindelige regler om bevisbyrde er det herefter klager, der skal godtgøre, at indklagedes ydelse har lidt af så væsentlige mangler, at dette har berettiget klager til at hæve aftalen med virkning fra april måned 2017, eller at indklagedes ydelse har lidt af sådanne mangler, at klager skulle være berettiget til andre mangelsbeføjelser,

herunder til et forholdsmæssigt afslag. Nævnet finder imidlertid ikke, at klager har godtgjort, at indklagedes ydelse har lidt af mangler. Nævnet har herved henset til indklagedes målinger og til indklagedes oplysninger om klagers forbrug.

Nævnet kan derfor ikke på dette punkt give klager medhold.

Nævnet finder imidlertid ikke, at indklagede har håndteret klagers opsigelse af 7. juni 2017 i overensstemmelse med § 12, stk.1 i udbudsbekendtgørelsen (Bekg. nr. 715 af 23. juni 2011 om udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester). Af udbudsbekendtgørelsens § 12, stk. 1 fremgår, at slutbrugere én måned før bindingsperiodens udløb til enhver tid kan opsiges aftalen med et varsel, der maksimalt kan fastsættes til en måned, og at eventuel forudbetalt ydelse refunderes forholdsmæssigt.

Klager opsagde abonnementet mere end en måned før bindingsperiodens udløb. Trods formuleringen af udbudsbekendtgørelsen, finder nævnet, at det heraf følger, at abonnementet skulle være ophørt ved bindingsperiodens udløb, og at klager skal have refunderet den forholdsmæssige ydelse, som klager har betalt i perioden fra bindingsperiodens udløb til den 31. august 2017. Efter nævnets opfattelse afskærer udbudsbekendtgørelsen ikke en slutbruger fra på et tidligere tidspunkt end en måned før bindingsperiodens udløb at opsiges sit abonnement til udløbet af bindingsperioden.

Nævnet bemærker videre, at det ligeledes følger af indklagedes egne vilkår, at aftalen kunne opsiges med en måneds varsel til udløbet af bindingsperioden. Indklagedes vilkår havde følgende ordlyd:

"18. Opsigelse

Du kan opsiges dit abonnement til udgangen af den aktuelle betalingsperiode.

Er der i forbindelse med aftalens indgåelse aftalt en bindingsperiode, er aftalen dog uopsigelig i bindingsperioden og kan i så fald tidligst opsiges med et varsel på en måned til udgangen af bindingsperioden."

Nævnet giver som følge heraf klager delvist medhold således, at klager skal have refunderet abonnementsydelsen på 129,56 kr. for perioden efter bindingsperiodens udløb den 9. august 2017 til den 31. august 2017.

Ankenævnet skal endvidere bemærke, at indklagede ikke har vejledt klager om muligheden for at påklage indklagedes afgørelse for Teleankenævnet, jf. Bekendtgørelse om udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester (Bekg. nr. 715 af 23. juni 2011) § 15, nr. 3. Indklagede har herom oplyst, at indklagede ikke har " oplyst om klageadgang til Teleankenævnet, da OISTER aldrig har fået en direkte klage fra kunden, men kun direkte spørgsmål omkring sin opsigelse og abonnement. Kunden har selv skrevet at han ville gå videre med det, hvis han ikke fik sin ret." Ankenævnet finder, at indklagede burde have ydet klagevejledning, men finder konkret ikke anledning til kritik.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

Der gives klager, XX, delvist medhold i klagen over indklagede, Oister Mobil, idet indklagede skal tilbagebetale klager 129,56 kr.

Kravet forrentes efter den rentesats, der fremgår af lovbekendtgørelse nr. 459 af 13. maj 2014 om renter og andre forhold ved forsinket betaling § 5, stk. 1 og 2. Renten beregnes i medfør af § 3, stk. 2 fra den 10. august 2017, og indtil indklagede efterlever nævnets afgørelse ved at betale det skyldige beløb til klageren.

Det indbetalte klagegebyr på 150 kr. returneres til klager, jf. vedtægternes § 27.

Indklagede, Oister Mobil, betaler 25.895 kr. med tillæg af moms i sagsomkostninger til Teleankenævnet, jf. vedtægternes § 28.