

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 24-425

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Ifølge klager havde hun en aftale om levering af el og tv fra selskabet Ewii gennem sit bølignselskab Lejerbo.

Den 16. oktober 2020 sendte indklagede en e-mail til klager med information om ændringer i tv-pakken. Af brevet fremgik der bl.a. følgende:

"I dag får du din YouSee-regning via EWII. Fremover vil regningerne komme direkte fra YouSee i stedet. Det vil også fremover være os, der sender dig information, når dit abonnement ændrer sig. Og derfor er det nu os, der fortæller dig, at du fra den 1. januar 2021 vil opleve en prisstigning, og at indholdet af din tv-pakke ændrer sig.

Om dine regninger

Du har netop modtaget din sidste regning fra EWII, der dækker 4. kvartal i år. Den skal du betale, som du plejer. Første gang, du modtager din regning direkte fra os, er i januar 2021, hvor du får din regning for 1. kvartal. På regningen kan du se, hvordan du får betalingen på plads.

Fordi det fremover er os, der sender dine regninger, skal du fra den 1. november 2020 kontakte os – og ikke EWII – hvis du har spørgsmål eller ændringer til dit abonnement."

Fra januar 2021 og frem til maj 2024 sendte indklagede ved en fejl ikke opkrævninger for klagers tv-abonnement.

Indklagede har oplyst, at dette skyldtes en IT-fejl i indklagedes systemer, som først blev opdaget ved klagers fraflytning og opsigelse i maj 2024.

Den 12. juni 2024 modtog klager en samlet regning vedrørende tv-abonnementet på i alt 8.934,16 kr. for perioden 1. januar 2021 til 30. maj 2024.

Den 27. august 2024 sendte klager en e-mail til indklagede og klagede over opkrævningen.

Den 1. september 2024 afslog indklagede at imødekomme klagen.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager afviser at betale fakturaen vedrørende opkrævning for perioden 1. januar 2021 til 30. maj 2024.

Klager gør gældende, at hun har været i god tro, idet hun var af den opfattelse, at klager fik leveret både el og tv-pakke fra Ewii efter aftale med boligselskabet Lejerbo. Klager har anført, at hun aldrig er blevet gjort bekendt med, at denne aftale var ændret.

Klager gør videre gældende, at hun ikke har fået opkrævninger eller henvendelser fra indklagede før den store regning i forbindelse med fraflytning fra adressen.

Da fejlen ligger hos indklagede, er det ikke rimeligt, at det skal komme klager til skade.

Klager har i forbindelse med oplysning af sagen i Teleankenævnet, anført, at hun var klar over, at indklagede leverede tv-signal, men var af den opfattelse, at betalingen gik gennem Ewii.

Indklagede

Indklagede fastholder opkrævningen, idet indklagede dog har tilbudt at kreditere opkrævning af abonnementsbetaling for krav, der på opkrævningstidspunktet var mere end 3 år gamle. I dette tilfælde gælder det perioden 1. januar 2021 til 30. juni 2021, svarende til 1.051,32 kr.

Indklagede gør gældende, at det skyldtes en IT-fejl, at klager ikke blev opkrævet betaling for tv-abonnementet i den pågældende periode, og at indklagede fortsat er berettiget til at opkræve betaling for perioden.

Indklagede har oplyst, at indtil opkrævningen af betaling blev overført fra Ewii til indklagede, modtog klager regninger for TV-abonnementet. På regningerne fremgik det, at regningen var fremsendt via Ewii.

Klager har i oktober 2021, 2022 og 2023 modtaget prisvarslinger fra YouSee vedrørende ændringer i prisen for TV-abonnementet. Klager har ligeledes i februar 2021 modtaget information fra indklagede vedrørende omlægning af tv-kanaler.

På trods af informationerne og de tre varslinger fra indklagede har klager ikke henvendt sig til indklagede med spørgsmål om den manglende opkrævning eller de manglende regninger.

Den 25. april 2024 kontaktede klager indklagede for at opsige TV-abonnementet, hvilket viser, at klager var klar over, at indklagede var udbyder af abonnementet. Opsigelsen trådte i kraft den 30. maj 2024.

På grund af en IT-fejl har klager ikke modtaget regninger for TV-abonnementet fra indklagede i perioden fra 1. januar 2021 til opsigelsesdatoen den 30. maj 2024. I forbindelse med opsigelsesordren registrerede systemet automatisk fejlen og genererede en regning, som omfattede TV-abonnementet for perioden fra 1. januar 2021 til 30. maj 2024. Det samlede beløb er 8.934,16 kr.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Nævnet bemærker indledningsvist, at der er enighed om, at klager har haft et tv-abonnement hos indklagede. Klager har oplyst, at hun var af den opfattelse, at hun havde betalt for tv-abonnementet via selskabet Ewii i den omstridte periode.

Nævnet lægger efter det oplyste til grund, at indklagedes opkrævning for tv-abonnementet ved en fejl ikke blev iværksat pr. 1. januar 2021, som det var angivet i informationsskrivelsen af 16. oktober 2020. Indklagede fulgte op på den manglende opkrævning i juni 2024 og fremsendte en samlet opkrævning til klager, efter at fejlen blev opdaget i april/maj 2024 ved klagers opsigelse.

Nævnet bemærker, at indklagede forud for fakturering for så lang en periode burde have orienteret klager om fejlen og den kommende opkrævning.

Det er nævnets opfattelse, at klager uanset dette hæfter for betalingen.

Nævnet lægger vægt på, at indklagede har leveret en ydelse i form af et tv-abonnement, og at klager burde have opdaget, at hun ikke længere blev opkrævet betaling for TV-abonnementet. Den manglende opkrævning af løbende betaling for abonnementet, der skyldtes en fejl fra indklagedes side, kan ikke føre til, at klager fritages for betalingsforpligtelsen.

Nævnet bemærker imidlertid, at indklagedes efterbetalingskrav er omfattet af de formueretlige forældelsesregler i forældelsesloven (LOV nr. 522 af 6. juni 2007 samt Lovbekg. Nr. 1238 af 9. november 2015 om forældelse af fordringer), hvorefter krav af en karakter som i denne sag, der er ældre end 3 år, som udgangspunkt er ophørt ved forældelse.

Nævnet bemærker i den forbindelse, at forældelsen som udgangspunkt afbrydes, når skyldneren erkender sin forpligtelse, eller når fordringshaveren foretager retslige skridt for at fastslå fordringens eksistens og størrelse. Dette følger af forældelsesloven §§ 15 og 16. Det er nævnets opfattelse, at indklagede ikke har afbrudt forældelsen ved fremsendelse af opkrævningen til klager i juni 2024, ligesom klager ikke har erkendt skylden.

Forældelsen er derimod afbrudt ved indgivelse af klagen til nævnet den 25. november 2024 jf. forældelseslovens § 16, stk. 2, nr. 4. Der henvises til Bo Von Eyben, FORÆLDELSE efter forældelsesloven af 2007, 2. udgave side 863: *”Negative (§ 16, stk. 2, nr. 4) Ved »negative« anerkendelsessøgsmål forstås søgsmål, hvor »skyldneren« anlægger sag mod »fordringshaveren« med påstand om, at denne skal anerkende, at en vis fordring ikke består. Hvis den sagsøgende skyldner ikke får medhold i denne påstand, er spørgsmålet, om afbrydelse af forældelsen af fordringshaverens krav er sket allerede ved sagsanlægget eller først i det øjeblik, fordringshaveren nedlægger påstand om frifindelse. Reglen i § 16, stk. 2, nr. 4, fastslår, at det førstnævnte gælder, dvs. at afbrydelsen sker ved skyldnerens indlevering af stævning. Som nævnt gælder reglen også ved sager, der behandles uden for domstolene, jf. henvisningen i § 16, stk. 3, 2. pkt.”*

Der er således i henhold til forældelsesloven indtrådt forældelse for så vidt angår indklagedes krav i perioden 1. januar 2021 til 25. november 2021. Klager skal derfor betale efteropkrævning for perioden 25. november 2021 frem til opsigelsen pr. 30. maj 2024.

Klager får derved delvist medhold.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

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

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

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

På Teleankenævnets vegne, den 18. september 2025.