

**AFGØRELSE FRA
TELEANKENÆVNET**

Sag: 17-543

Klager:

XX

Indklagede:

YouSee A/S
Teglholmsgade 1
0900 København C
Danmark

CVR: 14773908

Klagetema:

Flere tjenester – aftaleforhold – dobbelt betaling -
hæftelse

SAGSFREMSTILLING

Sag: 17-543

Klagen vedrører: Klagers krav om tilbagebetaling af abonnementsydelse for ubenyttet abonnement.

Påklaget beløb: Ej anført.

Påklaget periode: Fra 2009 til 2017.

Reklameret til indklagede: Den 8. september 2017.

Indklagede truffet afgørelse: Den 25. september 2017.

Korrekt klagevejledning fra indklagede: ja.

Indklagede anmodet om udtalelse: Den 25. oktober 2017.

Sagen er fuldt oplyst i TA: Den 21. september 2018.

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager oprettede den 12. september 2006 et fastnetabonnement hos TDC via telefonstikket på klagers nuværende adresse, og den 2. november 2006 blev der på samme telefonforbindelse endvidere oprettet en bredbåndsforbindelse.

Den 1. december 2006 blev der på klagers adresse oprettet en tv-mellempakke via kabel-tv-antennestikket (coax) hos indklagede(Yousee).

Den 18. marts 2009 blev der oprettet en HomeTrio-løsning via telefonforbindelsen hos TDC. HomeTrio-løsningen indeholdt telefoni, bredbånd og tv.

Fra den 18. marts 2009 og indtil den 30. juni 2017 havde klager således både en tv-pakke via kabel-tv-antennestikket hos indklagede(Yousee) og en tv-pakke hos TDC inkluderet i HomeTrio-løsningen via telefonstikket. Fra forsommeren 2016 er det imidlertid indklagede, der har været leverandør af begge tv-pakker.

Klager har i den omtvistede periode modtaget over 100 månedsregninger fra fortrinsvis TDC og det sidste godt et år fra Yousee vedrørende løsningen via telefonforbindelsen. Desuden har klager modtaget ca. 45 kvartalsregninger fra Yousee vedrørende tv-pakken via kabel-tv-antennestikket. Klagers regninger er betalt via Betalingsservice.

Klager konstaterede i 2017, at han betalte for 2 tv-pakker. Klager sendte derfor den 8. september 2017 en klage til indklagede, hvori klager anmodede om en godtgørelse for den lange periode med dobbelt abonnement. Indklagede besvarede klagen den 25. september 2017. Indklagede afslog i afgørelsen at kompensere klager for abonnement med tilbagevirkende kraft fra den 18. marts 2009. Indklagede opsigte imidlertid abonnementet med tilbagevirkende kraft til den 30. juni 2017 og krediterede derudover et kvartals abonnement.

Klager indbragte derefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager ønsker en godtgørelse for den lange periode, hvor klager har betalt for 2 tv-pakker.

Det er klagers opfattelse, at indklagede i forbindelse med ændringen af abonnementet til HomeTrio burde have tilbudt klager at opsig andre eksisterende abonnementer eller have informeret om, at klager selv skulle opsig sådanne abonnementer.

Klager gør endvidere gældende, at han både i forbindelse med teknikerbesøg på adressen, i forbindelse med udskiftninger af modem, i forbindelse med indklagedes overtagelse af leveringen af begge tv-pakker og i forbindelse med telefoniske kontakter med indklagede burde være blevet informeret om, at han havde dobbelt tv-abonnement.

Indklagede

Indklagede gør gældende, at der er indgået bindende aftaler vedrørende begge abonnementer, og at klager i henhold til abonnementsaftalerne hæfter for de leverede ydelser.

Indklagede gør endvidere gældende, at aftalerne er indgået med to forskellige selskaber, som, uanset at de tilhørte samme koncern, udgjorde 2 selvstændige selskaber, hvor medarbejderne ikke havde adgang til det andet selskabs kundekartotek.

Dernæst gør indklagede gældende, at klager har modtaget 45 kvartalsregninger vedrørende det ene abonnement og 100 månedsregninger vedrørende det andet abonnement uden indsigelse. Klager har betalt alle disse regninger, uden at klager har opsagt nogen af abonnementerne før den 5. september 2017.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Teleankenævnet bemærker indledningsvis, at indklagede har fremlagt ordrebekræftelser for oprettelserne i 2006 og 2009. Nævnet finder det herved godtgjort, at tvisten vedrører 2 forskellige abonnementer på 2 forskellige teknologier, som blev oprettet i 2 selvstændige selskaber i samme koncern.

Ankenævnet bemærker videre, at da klager ikke har bestridt indgåelsen af de aftaler, der følger af de fremlagte ordrebekræftelser finder nævnet, at klager hæfter for alle ydelser i henhold til de indgåede aftaler. Da klager endvidere ikke har godtgjort, at nogen af abonnementerne blev opsagt før den 5. september 2017, eller at indklagede på et tidspunkt forud for den 5. september 2017 af egen drift burde have konstateret, at klager havde

abonnement på 2 tv-pakker, kan nævnet ikke give klager medhold. Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at der var tale om abonnenter, som blev leveret via 2 forskellige teknologier, og at leveringen i næsten hele den omhandlede periode skete fra 2 forskellige selskaber. Nævnet har endvidere lagt vægt på, at klager løbende er opkrævet for abonnenterne, og at klager via betalingsservice har modtaget og betalt næsten 150 opkrævninger i den omhandlede periode.

Klager gives af ovennævnte grunde ikke medhold i klagen.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

Der gives ikke klager, XX, medhold i klagen over indklagede, YouSee Klagecenter.

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

Indklagede, YouSee Klagecenter, bidrager som tilsluttet Teleankenævnet til nævnets drift og betaler derfor ikke sagsomkostninger, jf. vedtægternes § 28.