

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 24-228

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Indklagede kontaktede klager telefonisk, efter at klager havde skrevet sig op til et tilbud via bredbånd.com. Bredbånd.com er en sammenlignings- og tilbudstjeneste, hvor man kan få tilbud på bredbånd fra flere udbydere. Ifølge indklagede gav klager under samtalen informationer om sin eksisterende udbyder, og parterne aftalte, at indklagede kunne iværksætte opsigelse af klagers eksisterende udbyder med henblik på skift til indklagede (SBBU).

Indklagede sendte samme dag en mail til klager med ordrebekræftelse, fortrydelsesblanket, aftalevilkår og aftaleresumé. Indklagede sendte også en velkomst-sms til klager samt en mail med information om indklagedes selvbetjeningside. Mailen indeholdt en bekræftelse på, at klagers eksisterende abonnement hos Ewii Bredbånd ville blive opsagt.

Den 22. februar 2024 kontaktede indklagede klager pr. mail, da opsigelsen hos Ewii Bredbånd ikke kunne gennemføres grundet forkert oplyst kundenummer hos Ewii.

Ifølge klager var klager efterfølgende i telefonisk kontakt med indklagede, hvor klager meddelte, at hun ville annullere overflytningen, idet klager ikke kunne finde det korrekte kundenummer hos Ewii.

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

Da indklagede ikke hørte noget fra klager, sendte indklagede en mail den 19. april 2024 med oplysning om, at klager ville blive slutfaktureret for 6 måneders abonnement svarende til bindingsperioden, såfremt klager ikke vendte retur inden for 14 dage.

Den 3. maj 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. juni 2024.

Den 11. juni 2024 sendte indklagede en rykker for betaling.

Klager kontaktede indklagede telefonisk henholdsvis den 3. og 11. juni 2024. Klager var ikke enig i opkrævningen og henviste til, at klager havde annulleret aftalen 2 dage efter oprettelsen. Indklagede svarede, at indklagede ikke havde registreret nogen opsigelse i indklagedes system.

Indklagede sendte som opfølgning på telefonsamtalen den 11. juni 2024 en klagevejledning til klager.

Den 12. juni 2024 sendte klager en skriftlig klage til indklagede. Klager anfægtede opkrævningen og gjorde gældende, at indklagede ikke havde leveret noget til klager, og at aftalen var annulleret.

Den 21. juni 2024 sendte indklagede rykker nr. 2 grundet manglende betaling. Samme dag svarede klager pr. mail og henviste til, at der var indsendt en klage, som endnu ikke var afgjort.

Den 1. juli 2024 sendte indklagede et svar til klager. Indklagede kunne ikke bekræfte klagers oplysning om annullering af ordren og henviste til, at indklagede havde forsøgt at få klagers aftale overført gennem lang tid, men at klager ikke havde reageret på indklagedes henvendelser.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Afvisning af krav om tilslutning samt fritagelse for betaling af noget beløb til indklagede.

Klager gør gældende, at hun ikke hæfter for betaling for et abonnement, der ikke er blevet leveret. Klager henviser til, at hun annullerede overflytningen til indklagede og fortsatte som kunde hos Ewii. Da overflytningen ikke blev gennemført, kan indklagede ikke kræve betaling.

Klager har oplyst, at hun annullerede overflytningen ved telefonisk henvendelse til indklagede, idet klager bøvlede med at finde det rigtige abonnementsnummer hos Ewii.

Da klager var af den opfattelse, at abonnementet var annulleret, slettede klager øvrige henvendelser fra indklagede. Klager betragtede de efterfølgende mails som en del af indklagedes marketing for at få klager til at flytte alligevel.

Indklagede

Afviser klagers krav.

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, at klager først reagerede den 3. juni 2024, selvom aftalen blev indgået den 15. februar 2024. På dette tidspunkt havde indklagede iværksat en række tiltag med henblik på hurtig levering af klagers forbindelse. Indklagede er ikke enig i, at manglende reaktion kan sidestilles med annullering.

Indklagede kan ikke genkende, at der skulle have været en dialog om annullering, således som klager gør gældende.

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

Indklagede har omkostninger ved levering af internetforbindelser til slutkunder. Derfor fastholder indklagede kunderne gennem bindingsperioden, når fortrydelsesfristen er overskredet.

Det er indklagedes vurdering, at klager har haft mere end én anledning til at reagere på indklagedes kommunikation inden annulleringsfristens udløb.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

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

Nævnet bemærker indledningsvis, at indklagede ifølge det oplyste kontaktede klager telefonisk, idet klager havde skrevet sig op til et tilbud via bredbånd.com.

Nævnet har ikke taget stilling til om henvendelsen er i strid med forbrugeraftalelovens regler om uanmodet telefonisk henvendelse, herunder om det indhentede samtykke via bredbånd.com er gyldigt, eller om oplysningerne på bredbånd.coms hjemmeside er vildledende, jf. markedsføringsloven § 5.

Nævnet konstaterer videre, at aftaleindgåelsen skete telefonisk, og at der således er tale om et fjernsalg, hvorfor der gælder en fortrydelsesret, jf. forbrugeraftalelovens § 18, stk. 1, som klager skal informeres om.

Klager gør gældende, at klager ved telefonisk henvendelse til indklagede 2 dage efter oprettelsen meddelte, at klager alligevel ikke ville flytte over til indklagede.

Indklagede kan ikke bekræfte, at der skulle have været en dialog med klager om fortrydelse.

Nævnet finder ikke, at klager alene med sine egne oplysninger herom har godtgjort, at abonnementet blev annulleret inden for fortrydelsesfristen.

Nævnet noterer, at følgende fremgår af indklagedes aftalevilkår:

"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"

Klager har gjort gældende, at klager ikke er omfattet af bindingsperioden, idet indklagede aldrig har leveret internet til klager jf. ordlyden af punkt 2.c.

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.

Nævnet 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 dermed medhold og fritages for betaling af abonnementsbetalingen til indklagede.

For så vidt angår indklagedes opkrævning af rykkergebyrer, skal nævnet i øvrigt bemærke, at indklagede den 11. og den 21. juni 2024 sendte en rykkerskrivelse til klager.

Nævnet noterer imidlertid, at den seneste rykker sendt til klager den 21. juni 2024 er sendt, efter at klager havde modtaget en klagevejledning fra indklagede.

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 Teleankenævnet til nævnets drift og betaler derfor ikke sagsomkostninger, jf. vedtægternes § 28.

På Teleankenævnets vegne, den 8. maj 2025.