

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 24-311

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Den 1. oktober 2020 oprettede klager et internetabonnement med kundenummer 13xxx18 hos indklagede til klagers adresse i x-vang.

Klager fik efterfølgende oprettet et andet internetabonnement med kundenummer 20xxx259 til klagers nye adresse i x-borg. Forbindelsen på denne adresse blev aktiv den 12. april 2024.

I forbindelse med en systemopdatering fik klager et nyt (tredje) kundenummer 563xxx17. Den 1. maj 2024 blev kundenummer 563xxx17 koblet til klagers internetabonnement på den tidligere adresse i x-vang med kundenummer 13xxx18.

Efterfølgende opstod der fejl og en vis forvirring hos klager omkring de fremsendte regninger. Internetabonnementet med kundenummer 13xxx18 blev opsagt. Ifølge indklagedes log afviste klagers Betalingsservice en betaling under kundenummer 13xxx18. Et beløb var dog allerede blevet trukket, men dette blev tilbagebetalt af indklagede. Beløbet burde ifølge indklagede være blevet godskrevet klagers konto omkring den 7. maj 2024.

Ifølge indklagede udestod herefter en betaling på 348,75 kr. under kundenummer 13xxx18. Da beløbet ikke blev indbetalt, overdrog indklagede kravet til sin inkassopartner Lowell Danmark A/S.

Klager har oplyst, at indklagedes opkrævning på 348,75 under kundenummer 13xxxx18 var uberettiget, idet klager havde betalt alle sin regninger vedrørende dette abonnement.

Klager har oplyst, at han i perioden fra den 14. maj til den 4. juni 2024 har modtaget følgende breve fra indklagede:

"14-5- 2024 -påmindelse - kunde nr. 13xxxx18 til betaling 448,75 kr.

27-5 2024- inkassovarsel kunde nr. 13xxxx18 til betaling 548,75 kr.

15-5 2024 – regning - kunde nr. 56xxxx17 til betaling 339,00 kr.

17-5 2024- slutopgørelse - kunde nr. 56xxxx17 til udbetaling 519,80 kr."

Den 1. august 2024 blev klager registreret i RKI, og den 14. august 2024 modtog klager en ny rykker fra Lowell.

Klager var meget utilfreds med indklagedes opkrævninger. Klager kontaktede derfor indklagede og oplyste, at han havde erfaret, at indklagede havde tildelt ham 3 kundenummre henholdsvis 13xxxx18, 56xxxx17 og 20xxxx59. Klager fandt, at indklagede blandede kundenummeret 13xxx18 sammen med kundenummeret 56xxxx17. Ifølge klagers betalingsoversigt var der pr 1. maj 2024 betalt 348,75 kr. to gange til indklagede.

Indklagede oplyste, at der opstod problemer med regningerne, da klager flyttede til adressen i x-borg og fik tildelt kundenummer 20xxxx59. Indklagede redegjorde for de regninger, som klager havde modtaget, og anerkendte, at klager ved en fejl havde betalt dobbelt for maj måned. Den 28. maj 2024 oprettede indklagede en kreditnota på 339 kr. svarende til det beløb, klager havde betalt for meget.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

Den 6. september 2024 oplyste indklagede til Teleankenævnet, at indklagede anerkendte, at der havde været et rodet forløb i forbindelse med systemopdateringen hos indklagede, og at indklagede derfor ville imødekomme klagers krav og trække inkassosagen tilbage og fjerne det udestående beløb på 348,75 kr.

Den 9. september 2024 meddelte Lowell Danmark A/S til klager, at indklagede ved en fejl havde oversendt sagen til Lowell, og at indklagede derfor havde tilbagekaldt sagen. Alle henvendelser vedrørende sagen skulle derfor rettes til indklagede. Lowell beklagede de gener, som oversendelsen måtte have medført for klager.

Den 10. september 2024 oplyste klager, at klager ønskede, at indklagede ligeledes krediterede fire måneders abonnementsbetaling på i alt 1.395 kr., samt at indklagede skriftligt anerkendte, at det var en fejl at registrere klager som dårlig betaler.

Samme dag svarede indklagede, at indklagede anerkendte, at det var en fejl at fremstille klager som en dårlig betaler. Dette beklagede indklagede. Indklagede afviste dog at imødekomme klagers krav på at kreditere 4 måneders internetabonnement på i alt 1.395 kr.

Den 9. april 2025 oplyste klager til Teleankenævnet, at han den 14. januar 2025 havde modtaget en rykker for manglende betaling af en regning på 339 kr. med oprindelig forfaldsdato den 3. juni 2024 vedrørende kundenummer 56xxxx17, og at han den 31. marts 2025 modtog en rykker for manglende betaling af en regning på 374 kr. med oprindelig forfaldsdato den 3. marts 2025 vedrørende kundenummer 20xxxx59.

Klager var uforstående overfor, at han fortsat modtog regninger fra indklagede.

Den 10. april 2025 oplyste indklagede, at indklagede samme dag havde sat inddrivelsen af opkrævningerne i bero, så længe sagen verserede i Teleankenævnet.

På nævnets forespørgsel har indklagede oplyst, at klager skulle se bort fra de ovennævnte rykkerskrivelser, som klager modtog den 14. januar og den 31. marts 2025, og at der ikke længere er noget udstående mellem klager og indklagede.

Klager har oplyst, at han pr. 1. marts 2025 overgik til en ny udbyder af fibernet og i den forbindelse opsigde sit abonnement hos indklagede som følge af utilfredshed med indklagedes håndtering af regninger.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager ønsker, at indklagede krediterer fire måneders abonnementsbetaling på i alt 1.395 kr., samt at indklagede skriftligt anerkender, at det var en fejl at registrere klager som dårlig betaler.

Klager oplyser, at han føler sig stærkt krænket over at være blevet registreret som dårlig betaler i RKI.

Endvidere oplyser klager, at han i perioden fra maj til juli 2024 modtog regninger og rykkere fra både indklagede og inkassofirmaet Lowell, og at han brugte meget tid på samtaler med forskellige kunderådgivere, dog uden at opnå en løsning. Klager bemærker desuden, at indklagede flere gange var længe om at besvare hans henvendelser pr. mail.

Indklagede

Indklagede afviser at imødekomme klagers krav om tilbagebetaling af fire måneders abonnementsbetaling, svarende til i alt 1.395 kr.

Indklagede beklager og anerkender, at der har været tale om et rodet forløb i forbindelse med en systemopdatering, og at det var en fejl, at klager blev registreret som dårlig betaler. Indklagede har derfor imødekommet klagers krav og har trukket inkassosagen tilbage og fjernede det udestående beløb på 348,75 kr. Indklagede har endvidere krediteret klager i alt 700 kr. som omfattede rykkergebyrer og inkassoomkostninger.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Parterne er grundlæggende enige om hændelsesforløbet.

Teleankenævnet har noteret, at indklagede har oplyst, at der ikke længere foreligger et betalingskrav mod klager vedrørende regninger fra klagers abonnementer med de forskellige kundenumre, og at indklagede har trukket inkassosagen tilbage.

Da der ikke længere er noget udstående mellem klager og indklagede vedrørende disse opkrævninger, omhandler klagen herefter alene klagers krav om kompensation i form af tilbagebetaling af fire måneders abonnementsbetaling, svarende til i alt 1.395 kr.

Nævnet bemærker, at forløbet med indklagedes fejl-opkrævninger ikke har været hensigtsmæssigt, og at indklagede har anerkendt, at der har været tale om et uheldigt forløb på grund af en systemopdatering, som medførte en del forvirring hos klager. Nævnet bemærker videre, at det ikke har været hensigtsmæssigt, at klager uberettiget blev registreret i RKI.

Nævnet bemærker, at der efter nævnets faste praksis normalt ikke ydes kompensation til forbrugere for gener, tidsforbrug mv. i forbindelse med en uenighed med vedkommendes teleselskab, da sådanne omkostninger m.v. er en naturlig del af et klageforløb.

Der er efter dog nævnets opfattelse, at der i denne sag er tale om en fejl, som skyldtes indklagedes forhold, og at forløbet i forbindelse med indklagedes fejl-opkrævninger har medført, at klager uberettiget blev registreret i RKI.

Nævnet lægger særligt vægt på, at sagen blevet overdraget til indklagedes inkassopartner, og på, at indklagede ikke fulgte op på sagen for at sikre, at der ikke fortsat skete uberettigede opkrævninger for abonnementet.

Nævnet finder under hensyn til ovenstående forhold, at indklagede skal yde klager en kompensation, der skønsmæssigt kan fastsættes til 1.000 kr., således at klager kompenseres for det uheldige forløb og de gener, det har givet.

Klager kan af ovennævnte grund gives delvist medhold i klagen.

Nævnet har noteret, at indklagede den 14. januar og den 31. marts 2025 under klagebehandling i Teleankenævnet har sendt rykkerskrivelser til klager vedrørende to forskellige regninger.

Nævnet har ligeledes noteret, at indklagede har oplyst, at klager skulle se bort fra ovennævnte regninger.

Nævnet skal bemærke, at indklagede trods klagen til Teleankenævnet ikke har stillet inddrivelsen i bero under klagebehandlingen, men har udsendt rykkerskrivelser till klager. Nævnet finder dette i strid med § 11, stk. 3, i nævnets vedtægter og finder indklagedes inddrivelsesskridt kritisable.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

Der gives klager, NN, delvist medhold i klagen over indklagede, Norlys Digital A/S, således at Norlys Digital A/S skal betale 1.000 kr. til klager.

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

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

På Teleankenævnets vegne, den 26. juni 2025