

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 24-202

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager har oplyst, at han i november 2023 talte med en af indklagedes sælgere vedrørende et tilbud på en bredbåndsforbindelse fra indklagede. Ifølge klager oplyste klager under samtalen, at klager var i gang med at indhente tilbud fra forskellige udbydere, og derfor ikke var interesseret i at binde sig til noget.

Indklagede har om hændelsesforløbet blandt andet oplyst, at klager den 19. november 2023 telefonisk bestilte en internetforbindelse efter samtale med en medarbejder hos indklagede. Indklagede kontaktede klager telefonisk, idet klager havde skrevet sig op til et tilbud via internettjek.dk. Internettjek.dk er en tjeneste, hvor man kan skrive sig op til at modtage tilbud på bredbånd. Ved registrering giver man samtykke til at blive ringet op af et antal udbydere, herunder indklagede. På baggrund af samtalen med klager sendte indklagede samme dag en mail til klager med ordrebekræftelse, vilkår, aftaleresumé og fortrydelsesblanket.

Indklagede sendte også en velkomst-sms til klager, samt en mail med information om indklagedes selvbetjeningsside.

Den 20. november 2023 sendte indklagede en mail til klager med mulighed for, at indklagede kunne opsig eksisterende udbyder (SBBU).

Indklagede sendte frem til april 2024 løbende mails til klager vedrørende manglende opsigelse af tidligere bredbåndsforbindelse.

Den 18. april 2024 opsagde indklagede kundeforholdet, da indklagede ikke kunne gennemføre leveringen efter gentagne forgæves forsøg på at komme i kontakt med klager.

Den 1. maj 2024 sendte indklagede en faktura til klager. Klager henvendte sig samme dag til indklagede og gjorde indsigelse mod opkrævningen, idet klager gjorde gældende, at han ikke havde indgået aftale med indklagede om levering af bredbånd.

Indklagede svarede, at klager havde bestilt abonnementet den 19. november 2025, og at der efterfølgende blev sendt ordrebekræftelse på dette. Indklagede sendte efterfølgende en klagevejledning pr. mail til klager.

Den 2. maj 2024 henvendte klager sig telefonisk til indklagede og efterspurgte optagelse af telefonsamtalen mellem klager og indklagedes sælger. Indklagede svarede, at samtalen ikke var blevet optaget.

Ifølge indklagede var der løbende dialog mellem parterne i maj måned. Klager fastholdt, at han ikke havde sagt ja til at indgå aftale med indklagede.

I samme periode sendte indklagede rykkere for manglende betaling, henholdsvis den 11. og 21. maj 2024. Indklagede sendte også påmindelser til klager via SMS beskeder den 8. og den 18. maj 2024.

Den 3. juni svarede indklagede, at indklagedes medarbejder havde haft en telefonisk dialog med klager, hvorefter abonnementet blev oprettet. Indklagede henviste til, at klager ikke havde reageret på ordrebekræftelsen eller indklagedes forsøg på at komme i kontakt med klager efterfølgende. Da fristen for at annullere aftalen var udløbet, fastholdt indklagede kravet om betaling i bindingsperioden.

Klager fastholdt, at der ikke var indgået nogen aftale.

Indklagede sendte en rykker for betaling den 6. og endnu en rykker den 17. juni 2024, som også indeholdt et inkassovarsel.

Sagen blev overdraget til inkasso den 20. juni 2024.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager ønsker fritagelse for betaling af noget beløb til indklagede. Herudover ville en undskyldning fra indklagede være på sin plads.

Klager bestrider, at der blev indgået en aftale. Klager ønsker derfor at blive frigjort for alle opkrævninger fra indklagede.

Klager har oplyst, at klager ønskede at få et tilbud på bredbånd hos blandt andre indklagede, idet klager på det tidspunkt overvejede at skifte udbyder. Klager ville derfor danne sig et overblik over tilbud på markedet, herunder pris og hastighed, og derefter træffe en beslutning om evt. skifte af udbyder, hvilket slet ikke blev aktuelt, og klager er stadig hos sin daværende udbyder.

Klager afviser at skulle have sagt ja til at blive kunde. Klager har ikke åbnet diverse mails fra indklagede, idet han anså disse mails for værende reklame, og klager har derfor ikke bemærket ordrebekræftelsen.

Klager gør gældende, at det ikke kan være rimeligt, at man kan blive bundet af noget i 6 måneder blot ved ikke at have reageret på en mail/ordrebekræftelse. Klager henviser i

den forbindelse til, at man får mange reklamemails fra forskellige selskaber, og at man ikke kan se dem alle sammen igennem.

Indklagede

Indklagede gør gældende, at klager har bestilt et bredbåndsabonnement hos indklagede via mundtlig dialog med en af indklagedes medarbejdere. Klager modtog kort efter samtalen en skriftlig ordrebekræftelse.

Indklagede bemærker, at den pågældende sælger også sendte en personlig mail direkte til klager efter samtalen den 19. november 2023. Hvis sælger havde handlet i ond tro og uden mundtlig accept til bestilling fra klager, ville sælgeren ikke have sendt den pågældende mail.

Indklagede har anført, at indklagede ikke har 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 1. maj 2024, selvom aftalen blev indgået d. 19. november 2023.

Det er ikke indklagedes vurdering, at manglende reaktion på mails mv. sidestilles med ønske om annullering, tværtimod.

Indklagede undrer sig over forskellige udlægninger fra klager i forbindelse med salget den 19. november 2023. Den 1. maj 2024, da indklagede kontaktede klager telefonisk, tilkendegav klager, at han ikke huskede præcist, hvorvidt klager havde sagt ja eller nej. Efterfølgende i forbindelse med klagen til Teleankenævnet gør klager gældende, at der aldrig er blevet sagt ja.

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

"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."

For indklagede såvel som andre udbydere er der en række omkostninger forbundet med at levere internetforbindelser til slutkunder. Derfor fastholder indklagede kunderne gennem en bindingsperiode, 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 internettjek.dk.

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

Nævnet bemærker, at indklagede hverken har leveret bredbånd eller nogen anden ydelse til klager.

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 finder, at aftaleindgåelsen 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 medhold og fritages for betaling af abonnement til indklagede.

For så vidt angår indklagedes opkrævning af rykkergebyrer samt overdragelse af indklagedes tilgodehavende til inkasso, skal nævnet i øvrigt bemærke, at indklagede den 11. og den 21. maj 2024 sendte en rykkerskrivelse til klager under indklagedes behandling af klagen.

Indklagedes afgørelse af den 3. juni 2024 indeholdt endvidere oplysning om, at opkrævningen ville blive stillet i bero i 4 uger. Indklagede rykkede imidlertid for betaling igen den 6. og 17. juni 2024, hvorefter sagen blev overdraget til inkasso den 20. juni 2024.

Nævnet bemærker, 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), idet bestemmelserne 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 til Teleankenævnets drift og betaler derfor ikke sagsomkostninger, jf. vedtægternes § 28.

På Teleankenævnets vegne, den 8. maj 2025.