

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 20-368

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager, som har bopæl i udlandet, har et sommerhus i Danmark, hvortil klager ønsker at få en bredbåndsforbindelse.

I 2019 rettede klager henvendelse til indklagede for at blive oprettet som kunde. Indklagede oplyste, at det ikke var muligt at blive kunde hos indklagede, idet klager ikke havde en dansk bopælsadresse.

Den 19. april 2019 sendte klager en mail til indklagede med oplysning om, at klager havde indbragt sagen for Forbrugerombudsmanden.

Indklagede svarede i mail af 1. maj 2019, og oplyste, at man skulle være bosiddende i Danmark for at kunne købe et abonnement, og henviste til indklagedes forretningsvilkår.

Klager indbragte efterfølgende sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager ønsker at blive oprettet som kunde hos indklagede.

Klager har oplyst, at han er dansk statsborger og har boet i Frankrig siden 2004. Klager har et sommerhus i Danmark, som ingen danske internetudbydere vil levere internet til, herunder indklagede.

Klager gør gældende, at man som dansk statsborger bosiddende i et EU-land har ret til at kunne tegne et dansk internetabonnement til brug i et dansk sommerhus.

I forhold til indklagedes begrundelse for at afvise klager har klager henvist til, at der i forbindelse med oprettelse og brug af internettet betales forud, ligesom indklagede har mulighed for at afbryde forbindelsen, hvis ikke de løbende regninger betales forud.

I forhold til kreditvurdering henviser klager til, at han har NemID, NemKonto i Danske Bank, cpr-nr. og indkomster i Danmark.

Klager har i øvrigt anført, at det vigtigt for klager at kunne benytte en internetforbindelse i de perioder, hvor klager opholder sig i sommerhuset, herunder for kommunikation med myndigheder, adgang til netbank mv.

Indklagede

Indklagede afviser at tilbyde klager et kundeforhold.

Indklagede gør gældende, at indklagede er berettiget til at afvise oprettelse og indgåelse af et kundeforhold hos indklagede med henvisning til, at klager ikke har en registreret bopælsadresse i Danmark.

Indklagede henviser i den forbindelse til, at det ikke er muligt for indklagede at foretage kreditvurdering af personer, som ikke er registreret med dansk bopælsadresse, samt at det kan være forbundet med udfordringer at opkræve og inddrive eventuel gæld i udlandet.

Indklagede har anført, at et krav om dansk bopælsadresse som tiltag for at undgå risici og udfordringer, der er forbundet med fx muligheden for inddrivelse ved manglende betaling og eventuel retsforfølgning af kunder uden dansk bopælsadresse, er sagligt og rimeligt begrundet, uanset at det begrænser personer med bopæl uden for Danmark med hensyn til at få adgang til indklagedes tjenester.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Ankenævnet bemærker indledningsvist, at sagen udelukkende vedrører spørgsmålet, om klager har krav på at blive oprettet som kunde hos indklagede.

Klager gør gældende, at han som dansk statsborger bosiddende i et andet EU-land (Frankrig) har krav på at kunne tegne et internetabonnement hos indklagede til brug i sit sommerhus i Danmark.

Indklagede afviser at oprette klager som kunde hos indklagede under henvisning til, at klager ikke har en registreret bopælsadresse i Danmark, hvorfor det ikke er muligt for indklagede at foretage kreditvurdering, ligesom det kan være forbundet med udfordringer at opkræve og inddrive eventuel gæld i udlandet.

Nævnet bemærker, at følgende fremgår af Bekendtgørelse om slutbrugerrettigheder på teleområdet (Bekg. Nr. 1887 af 8. december 2020) § 5:

”Udbydere af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester må ikke anvende forskellige krav eller generelle betingelser for slutbrugernes adgang til eller brug af net eller tjenester

af grunde, der vedrører slutbrugernes nationalitet, bopælssted eller hovedforretningssted, medmindre en sådan forskellig behandling er objektivt begrundet.”

Nævnet bemærker, at reglerne i ovennævnte bekendtgørelse først trådte i kraft den 21. december 2020 og dermed ikke var gældende på tidspunktet for klagers henvendelse til indklagede i 2019. Nævnet finder imidlertid, at da klagers indsigelse fortsat er aktuel, finder reglerne anvendelse i den konkrete sag.

Nævnet er opmærksom på, at der gælder et generelt forbud mod diskrimination i forhold til nationalitet og bopælssted. Ifølge bestemmelsen er det imidlertid muligt at differentiere på grundlag af forskelle, der kan begrundes objektivt.

Nævnet finder, at indklagedes beslutning om ikke at oprette klager som kunde er sagligt begrundet som følge af de risici og udfordringer, der er forbundet med inddrivelse og eventuel retsforfølgning, hvis der måtte opstå et udestående i indklagedes favør.

Eftersom indklagede ikke i øvrigt er underlagt nogen offentligretlig pligt til at oprette klager som kunde, finder nævnet, at indklagede i overensstemmelse med dansk rets almindelige regler om kontraktfrihed ikke er forpligtet til oprette klager som kunde.

Klager gives af ovennævnte grunde ikke medhold i klagen.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

Der gives ikke klager, NN, medhold i klagen over indklagede, Telia Danmark.

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

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