

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 24-419

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager var kunde hos indklagede og havde abonnementer vedrørende telefoni, TV og internet.

Den 24. august 2023 kontaktede klager indklagede for at opsig telefon- og TV-abonnementerne på sin adresse. I samme ombæring ændrede klager sin internetforbindelse fra 80/80 Mbit til en 100/100 Mbit forbindelse.

Den 11. september 2023 modtog klager en ordrebekræftelse (ordrenr. 26*****), hvoraf det fremgik, at klager havde opsagt en række abonnementer, og at klager ville få besøg af en tekniker den 3. oktober 2023. Der fremgik bl.a. følgende:

”Din ordre udføres

Du vil få besøg af en tekniker på installationsadressen den 3. oktober 2023 mellem kl. 7.30 og 16.00.

Din ordre indeholder

Internet 100/100 Mbit, Fiber

Din ordre omfatter yderligere

Opsigelse af Grundpakke med Tv-boks

Opsigelse af Tv-boks

Opsigelse af Tv i flere rum

Opsigelse af Bland Selv 20

Opsigelse af TV Rabat

Opsigelse af Tv i flere rum rabat

Opsigelse af Bredbånd 80/80 Mbit

Opsigelse af Telefonirabat

Opsigelse af YouSee Bredbåndstelefoni FriTale”

Efterfølgende aflyste klager teknikerbesøget.

Klager har oplyst, at han ringede til indklagede for at aflyse teknikerbesøget, fordi han var i USA og ikke kunne være i Danmark den 3. oktober 2024. Klager har videre oplyst, at internetabonnementet skulle fortsætte og i øvrigt fungerede, hvorfor klager og indklagede var enige om, at der ikke var behov for en tekniker.

Indklagede har ikke anfægtet dette.

Den 3. oktober 2023 sendte indklagede en ordrebekræftelse (ordrenr. 26*****) til klager. Af den ordrebekræftelse fremgik følgende:

"Annullering

Tak for henvendelsen 3. oktober 2023.

Vi bekræfter, at følgende bestilling er annulleret:

Ændring på kredsløbsnummer EF ** ** * (Udeladt)

Ordrenummer : 26*****

Ordredato : 24. august 2023

Vilkår for aftalen

Annulleringen er omfattet af de til enhver tid gældende priser og 'Generelle vilkår for levering og drift af YouSee's tjenester' med supplerende 'Abonnementsvilkår for YouSee Bredbånd', 'Abonnementsvilkår for YouSee tv' og 'Abonnementsvilkår for YouSee's telefonitjenester' samt eventuelle tillægsvilkår.

Har du brug for hjælp?

Har du spørgsmål til dine produkter, kan mange svar findes på yousee.dk. Hvis du vil i kontakt med YouSee, kan du klikke ind på yousee.dk/kontakt.

Venlig hilsen

YouSee Kundeservice"

Indklagede har oplyst, at det fremgik af denne ordrebekræftelse, at teknikerbesøget, klagers opsigelse af telefon- og TV-abonnementet og klagers ændring af internetabonnementet alle var annulleret. Indklagede har oplyst, at det ikke var muligt kun at annullere en del af ordren (teknikerbesøget), hvorfor hele ordren blev annulleret. Indklagede har oplyst, at ordrebekræftelsen af 11. september 2023 dermed blev tilsidesat, hvorfor klagers abonnemeter fortsatte uændret.

Klager har anfægtet, at dette fremgik tilstrækkeligt tydeligt af ordrebekræftelsen. Det er klagers opfattelse, at mailen vedrørte annullering af teknikerbesøget og ikke annullering af opsigelsen og ændringen af abonnemeterne.

Fra den 5. oktober 2023 til den 10. oktober 2024 modtog klager 14 regninger. På regningerne fremgik det, at klageren blev opkrævet for TV, telefoni og 80/80 Mbit internet. Den 17. oktober 2024 fremsendte indklagede en varsling til klager om, at prisen på TV-abonnementet ville blive ændret den 1. januar 2025.

Den 4. november 2024 reklamerede klager til indklagede og gjorde gældende, at han havde opsagt telefon- og TV-abonnementet i 2023 og i øvrigt ændret sit internetabonnement.

Den 5. november 2024 afslog indklagede at imødekomme klagen.

Samme dato opsigde indklagede abonnementerne med virkning fra 7. november 2024.

Ved den efterfølgende korrespondance fastholdt parterne deres standpunkter.

Den 8. november 2024 indbragte klager sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER

Klager

Klager kræver, at indklagede krediterer det beløb, klager har betalt for telefon- og TV-abonnementerne fra 3. oktober 2023 til 7. november 2024. Klager har opgjort beløbet til ca. 7.000 kr.

Klager gør gældende, at klager opsigde telefon- og TV-abonnementerne med virkning fra den 3. oktober 2023, og at klager samtidigt ændrede sit internetabonnement til en 100/100 Mbit forbindelse.

Klager gør gældende, at han aldrig annullerede opsigelsen af telefon- og TV-abonnementerne eller ændringen af internetabonnementet. Klager aflyste alene teknikerbesøget, fordi internettet allerede virkede, og fordi klager ikke kunne være på adressen den 3. oktober 2023.

Klager anfører, at han ikke havde nogen grund til at ville genoptage de oprindelige abonnementer. Klagers TV-modem blev nedtaget og erstattet med Apple TV, ligesom klager aldrig har haft en (fastnet)telefon på adressen.

Klager gør gældende, at det ikke fremgik tilstrækkeligt tydeligt af brevet af 3. oktober 2023, at indklagede annullerede både teknikerbesøget, ændringen af internetabonnementet og opsigelsen af de øvrige abonnementer. Klager henviser til ordlyden af brevet.

Klager gør gældende, at han var af den opfattelse, at annulleringen vedrørte teknikerbesøget, bl.a. fordi ordrenummeret på annulleringen stemte overens med ordrenummeret, der fremgik af ordrebekræftelsen vedrørende bestillingen af tekniker.

Klager anfører, at det ikke bør lægges ham til last, hvis indklagede ikke kunne annullere teknikerbesøget uden at annullere hele ordren.

Klager anerkender, at han kunne have opdaget fejlen ved at læse fakturaerne. Klager anfører dog, at betalingsaftalen med indklagede alligevel skulle fortsætte, fordi klager fortsat skulle have internet hos indklagede. Klager anfører videre, at der i opsigelsesperioden fortsat skulle faktureres for TV og telefoni. Klager var ikke bekendt med opsigelsesvarslets længde, men stolede på indklagede.

Klager gør gældende, at indklagede har taget klagers aflysning af teknikerbesøget til indtægt for, at klager ønskede at genindtræde i de opsagte abonnementer. Klager anfører, at dette strider mod forbrugeraftaleloven.

Klager gør gældende, at det er indklagede, der skal bevise, at klager genindtrådte i abonnementsaftalerne.

Indklagede

Indklagede afviser at kreditere klager for perioden fra oktober 2023 til november 2024.

Indklagede gør gældende, at hele ordren af 11. september 2023 (ordrenummer 26*****) blev annulleret den 3. oktober 2023.

Indklagede anfører, at ordren i sin helhed vedrørte både ændring af internetabonnementet, opsigelse af telefon- og TV-abonnementerne og bestilling af et teknikerbesøg.

Indklagede anfører, at det ikke var muligt kun at annullere den del af ordren, der vedrørte teknikerbesøget. Derfor blev hele ordren annulleret, da klager afbestilte teknikeren. Indklagede afviser, at der er tale om negativ aftalebinding.

Indklagede anfører, at det fremgik af ordrebekræftelsen af 3. oktober 2023 vedrørende annulleringen, at det angik ordrenummer 26*****. Klager burde have været opmærksom på, at dette ordrenummer svarede til ordrebekræftelsen af 11. september 2023, og at denne ordre indeholdt både teknikerbesøget, opsigelse af telefon- og TV-abonnementerne og ændring af internetabonnementet. Klager burde derfor vide, at det var hele ordren, der var annulleret.

Indklagede anfører videre, at det fremgik af ordrebekræftelsen af 3. oktober 2023 vedrørende annulleringen, at klager var omfattet af bl.a. de supplerende abonnementsvilkår for bredbånd, TV og telefoni. Klager burde derfor have vidst, at klager var genindtrådt i abonnementerne vedrørende TV og telefoni.

Indklagede gør gældende, at klager har udvist passivitet, idet klager betalte for abonnementer i et år, inden klager gjorde indklagede opmærksom på fejlen.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Parterne er ikke enige om, hvorvidt annulleringen angik hele orden af 11. september 2023. Det fremgår af sagen, at parterne er enige om, at klager kontaktede indklagede for at aflyse teknikerbesøget, der skulle finde sted den 3. oktober 2023.

Indklagede har oplyst, at aflysningen skyldtes, at klager ikke kunne være hjemme den pågældende dag. Klager har bekræftet dette og supplerende oplyst, at teknikerbesøget var unødvendigt, fordi klagers internet allerede virkede, hvorfor den planlagte ændring fra

80/80 Mbit til 100/100 Mbit ikke krævede besøg af en tekniker. Indklagede har ikke bestridt dette.

Indklagede har endvidere oplyst følgende: *"Da det ikke var muligt at annullere kun en del af ordren [teknikerbesøget], blev hele ordren annulleret"*.

Nævnet bemærker, at klager ikke tilkendegav at ville annullere opsigelsen af telefon- og TV-abonnementet eller annullere ændringen af internetabonnementet.

Allerede af den årsag finder nævnet, at ordrebekræftelsen af 11. september 2023 står ved magt. Det betyder, at klagers telefon- og TV-abonnementer var opsagt per 3. oktober 2023 og at internetabonnementet skulle have været ændret til en 100/100 Mbit forbindelse per 3. oktober 2023. Nævnet finder således ikke, at klager genindtrådte i de gamle abonnementer den 3. oktober 2023.

Den omstændighed, at indklagede havde samlet opsigelse af de to abonnementer, ændring af internethastighed og teknikerbesøg i én ordrebekræftelse, kan ikke lægges klager til last. Nævnet bemærker i den forbindelse, at såfremt tekniske forhold hos indklagede medførte, at en annullering af teknikerbesøget indebar en annullering af de øvrige ændringer aftalt med klager, skulle indklagede have oprettet nye aftaler/ordrer vedrørende opsigelse af telefon- og internetabonnementerne og ændring af hastigheden på bredbåndsforbindelsen.

Nævnet finder i øvrigt, at ordrebekræftelsen af 3. oktober 2023 ikke var tilstrækkelig klar og tydelig, idet den ikke indeholdt oplysninger om, at der var tale om en genoprettelse af abonnementerne, der allerede var enten ændret eller bragt til ophør ved opsigelse. Det burde have fremgået meget tydeligt, at klager efter indklagedes opfattelse var genindtrådt i den gamle aftale. Det kunne klager efter nævnets opfattelse ingenlunde forventes at udlede af ordrebekræftelsens ordlyd.

Det ændrer ikke ved nævnets vurdering, at indklagede i ordrebekræftelsen af 3. oktober 2023 henviste til ordrenummeret, som fremgik af ordrebekræftelsen af 11. september 2023.

Det ændrer ej heller ved nævnets vurdering, at det fremgik af ordrebekræftelsen, at de supplerende abonnementsvilkår for bredbånd, TV og telefoni fortsat var gældende.

Endelig kan det under de foreliggende omstændigheder, hvor klager kunne gå ud fra, at abonnementerne på telefoni og tv var opsagt, ikke føre til et andet resultat, at klager betalte for TV, telefoni og en 80/80 Mbit forbindelse i det efterfølgende år. Nævnet henviser til, at klager var kunde i forvejen og var af den opfattelse, at betalingen bl.a. vedrørte opsigelsesperioden.

Nævnet giver således klager fuldt medhold.

Nævnet træffer herefter følgende:
AFGØRELSE

Der gives klager, NN, medhold i klagen over indklagede, Yousee A/S, således, at klager økonomisk stilles, som om indklagede ikke annullerede opsigelsen af telefon- og TV-abonnementerne den 3. oktober 2023.

Beløbet, klager skal have tilbagebetalt, skal betales inklusive renter fra slutopgørelsen med den rentesats, der fremgår af rentelovens § 5, stk. 1 og 2 (lovbekendtgørelse nr. 459 af 13. maj 2014 om renter og andre forhold ved forsinket betaling). Renten beregnes i medfør af § 3, stk. 4 fra den 8. november 2024, til det skyldige beløb udbetales til klager.

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

Indklagede, Yousee A/S, bidrager som tilsluttet til Teleankenævnets drift og betaler derfor ikke sagsomkostninger, jf. vedtægternes § 28.

På Teleankenævnets vegne, den 21. august 2025