

## **AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET**

Sag: 21-211

### **KLAGENS INDHOLD OG FORLØB**

Klager oprettede på et tidspunkt før 1999 en TV-pakke hos indklagede på klagers daværende adresse. Klager havde herudover YouSee Plus (TV-boks med funktioner som blandt andet "Se og Optag" og "Start forfra"), ligesom klager også havde et bredbåndsabonnement med sikkerhedspakke hos indklagede.

Ifølge klager blev alle klagers abonnementer opsagt den 29. august 2013 i forbindelse med klagers flytning til en ny adresse. Klager indgik en ny aftale vedrørende YouSee Plus, bredbåndsabonnementet og sikkerhedspakken på den nye adresse. Klager medtog ikke TV-pakken, da klager havde TV grundpakken inkluderet i sit nye lejemål.

Klager konstaterede i februar 2021, at klager fortsat blev opkrævet for TV-pakken på den gamle adresse, og at klager havde betalt til denne i cirka 8 år.

Klager henvendte sig via sin advokat til indklagede den 28. juni 2021. Efter at klagers mand var gået bort tidligere i 2021, var klager blevet opmærksom på, at der fortsat blev opkrævet for TV-pakken på klagers tidligere adresse på trods af, at aftalen var opsagt, og at indklagede var klar over, at adressen var fraflyttet. Klager udbad sig indklagedes kommentarer til dette.

Indklagede svarede i mail af 3. august 2021 og oplyste klager om, at indklagede ikke kunne imødekomme klagers ønske om tilbagebetaling. Indklagede havde ikke registreret, at der var gjort indsigelse mod de kvartalsregninger, hvoraf abonnementet var fremgået.

Klager svarede via mail den 5. august 2021. Klager modtog i 2013 en ordrebekræftelse fra indklagede, hvoraf det tydeligt fremgik, at YouSee Plus produkterne blev opsagt pr. 27. august 2013 på den tidligere adresse. Det fremgik desuden, at fra den 28. august 2013 ville installationsadressen fremover være Lille Værløsevej 47, 1. sal, lejlighed 4. Klager havde desuden modtaget en kreditnota med modregning for opkrævningerne på den tidligere adresse for datoerne efter den 27. august 2013.

Klager havde derfor været i god tro om, at abonnementerne på den tidligere adresse var opsagt, og det var klagers overbevisning, at såvel klager som indklagede havde et ansvar i sagen.

Klager anmodede indklagede om at revurdere afgørelsen og henviste til tre lignende sager, som havde været behandlet i Teleankenævnet. I disse sager havde Teleankenævnet afgjort, at kunderne ikke var blevet vejledt tilstrækkeligt, og kunderne havde derfor krav på at få tilbagebetalt en del af perioden, hvor kunderne havde betalt for et abonnement, som havde været unødvendigt.

Indklagede svarede via mail den 5. august 2021. Klager blev oplyst om, at den fremsendte kopi af en ordrebekræftelse fra 29. august 2013 omhandlede opsigelse af YouSee Plus på klagers tidligere adresse og tilmelding af YouSee Plus på den nye adresse.

Kreditnotaen fra 27. september 2013 omhandlede tilbagebetaling af abonnement for YouSee Plus samt for Bredbånd og Sikkerhedspakke. Det fremgik ikke af de fremsendte dokumenter, at indklagede havde fremsendt bekræftelse på opsigelse af Fuldpakken.

Klager blev desuden oplyst om, at de pågældende afgørelser fra Teleankenævnet alle drejede sig om internetforbindelser og substituerbare abonnementer, mens klagers sag drejede sig om TV-pakker via coax på to forskellige adresser. Indklagede fastholdt den tidligere afgørelse.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

### **Klager**

Klager gør gældende, at indklagede skal tilbagebetale 2 års abonnementsbetalinger vedrørende en ydelse, som klager ikke har benyttet.

Klager har oplyst, at hun modtog en skriftlig opsigelse på YouSee Plus, hvor der blev indgået en ny aftale om installationsadressen. Der blev ligeledes fremsendt opsigelse på sikkerhedspakken og bredbåndsabonnementet og bekræftelse af nye tilsvarende aftale herom. Derudover fik klager en kreditnota fra indklagede.

Klager gør derfor gældende, at klager var i den tro, at der var sket korrekt opsigelse af klagers abonnementer hos indklagede, da klager havde oplyst indklagede om flytningen, og produkterne var flyttet med til den nye adresse.

Klager har henvist til Teleankenævnets afgørelse i sag 12.06.0406-15, hvor nævnet udtalte, at praksis på området er, at teleselskabet skal tilbagebetale 2 års betaling af tjenester, som forbrugeren ikke har haft brug for eller ikke har benyttet. Nævnet lagde i sagen vægt på, at teleselskabet ikke tilstrækkeligt havde vejledt klager.

Klager gør gældende, at faktum i ovennævnte sag ligner situationen i nærværende sag. Klager havde oplyst indklagede om klagers flytning, hvorefter indklagede fremsendte opsigelse på alle produkter med undtagelse af Fuldpakken. Det gøres gældende, at klager gjorde indklagede opmærksom på flytningen, hvilket også kan ses af, at indklagede fremsendte en ordrebekræftelse på opsigelsen og tilmelding på den nye adresse til klager den 29. august 2013 vedrørende de andre abonnementer.

Indklagede vejledte ikke klager om, at indklagede ikke havde opsagt fuldpakken på den gamle adresse, selvom indklagede kendte til klagers flytning.

Selvom fuldpakken har været anvendelig på den gamle adresse, har klager ikke har mulighed for at benytte ydelsen, idet klager efter flytningen ikke længere beboede på adressen.

Nævnets afgørelse omhandlede substituerbare abonnemeter. I det foreliggende tilfælde er der tale om, at klager helt har skiftet adresse, hvorfor det må være have været klart, at klager ikke længere havde til hensigt at benytte en fuldpakke på sin gamle adresse. Derfor burde indklagede have vejledt klager om forholdet.

I nærværende sag er der tale om, at klager har været uvidende om forholdet i omkring 8 år, hvorfor indklagede ikke påstås tilpligtet at tilbagebetale den fulde betaling. Derimod gøres det gældende, at indklagede trods passivitet fra klagers side skal tilbagebetale to års ydelser, hvilket ligeledes er den praksis, som nævnet har fastlagt. Det var også tilfældet i tidligere nævnte afgørelse, hvor der var tale om 15 års passivitet, men hvor klageren trods dette havde krav på 2 års tilbagebetaling.

## **Indklagede**

Indklagede afviser klagers ønske om tilbagebetaling af abonnement for TV-pakken.

Indklagede henviser til ordrebekræftelsen af 29. august 2013, hvoraf det fremgår, at klager opsagde et abonnement på YouSee Plus på klagers tidligere adresse og oprettede et tilsvarende abonnement på klagers nye adresse.

Det fremgår også af ordrebekræftelsen, at der yderligere var tilknyttet en Fuldpakke, Bredbånd og en Sikkerhedspakke til samme kundenummer.

Indklagede anfører, at klager er omfattet af indklagedes Generelle vilkår for levering af drift af YouSee's tjenester, hvor det fremgår af afsnit 17. Opsigelse og bindingsperiode:

*YouSee bekræfter skriftligt kundens opsigelse.*

Det fremgår ikke af ordrebekræftelsen, at Fuldpakken blev opsagt.

Indklagede har oplyst, at indklagede siden november 2013 har sendt mere end 40 regninger, hvor det er fremgået, at der blev opkrævet for en Fuldpakke på klagers tidligere adresse og for TV og bredbånd på den nye adresse. Alle regninger er løbende blevet betalt via Betalingsservice.

Det fremgår ikke af indklagedes noter, at klager har kontaktet indklagede vedrørende abonnementet på den tidligere adresse eller vedrørende regningerne, før den 9. februar 2021, hvor medarbejderen noterede:

***Henvendelsesårsag:*** kds barnebarn ringer ind for at melde dødsbo bestilt dette.

Abonnementet på Fuldpakken på klagers tidligere adresse blev opsagt den 16. februar 2021. Opsigelsen skete med tilbagevirkende kraft til den 30. januar 2021, og der blev sendt en ordrebekræftelse til Skifteretten.

I forhold til klagers henvisning til tidligere afgørelser fra Teleankenævnet har indklagede anført, at disse afgørelser omhandler kunder, som har betalt for et Dial-up abonnement samtidig med, at kunden har haft et bredbåndsabonnement. Der var i disse tilfælde tale om substituerbare produkter.

Indklagede gør gældende, at der i nærværende sag ikke er tale om substituerbare produkter, idet indklagede har leveret to TV-pakker på to forskellige adresser. Grundpakken på klagers nye adresse leveres via en foreningsaftale og betales via foreningen.

Indklagede kan således ikke imødekomme klagers ønske om tilbagebetaling af 2 års abonnementsbetaling. Det er fremgået af alle regninger, at der var tale om opkrævning for klagers tidligere adresse, og da der ikke er gjort indsigelse mod opkrævningerne før den 9. februar 2021, har indklagede ikke været vidende om, at klager ikke længere ønskede en TV-pakke på den tidligere adresse.

#### **NÆVNETS BEMÆRKNINGER**

Sagen blev behandlet på nævnsmødet den 20. januar 2022. Nævnet valgte imidlertid at udsætte sagen med henblik på at indhente yderligere oplysninger. Nævnet ønskede at få oplyst, om det er muligt at benytte TV-pakken uden et bredbåndsabonnement.

Indklagede svarede, at det ikke er et krav, at der er bredbånd på adressen, for at TV-pakken kan benyttes. Når der er tale om en coax forbindelse kan antennekablet tilsluttes direkte i antennestikket.

Nævnet bemærker indledningsvist, at parterne er enige om, at klager i en længere årrække har betalt for en TV-pakke på klagers tidligere adresse.

Nævnet bemærker, at det er klagers mand, der var registreret som juridisk kunde hos indklagede, hvilket fremgår af ordrebekræftelse og regninger. Nævnet noterer, at indklagede har oplyst, at der i forbindelse med klagers mands bortgang blev sendt en slutopgørelse til Skifteretten i Lyngby, hvor abonnementet på klagers nye adresse blev opgjort pr. 23. februar 2021, hvorefter abonnementet overgik til klager.

Nævnet noterer, at abonnementet på klagers tidligere adresse blev opsagt pr. 30. januar 2021. Sagen drejer sig efter nævnets opfattelse herefter om, hvorvidt klager har krav på tilbagebetaling af abonnementsbetalingerne forud for 30. januar 2021.

Klager gør over for ankenævnet gældende, at abonnementet siden 2013 ikke har været benyttet af klager, idet hun fraflyttede adressen, hvilket indklagede var vidende om. Klager stiller derfor krav om tilbagebetaling for 2 års abonnementsbetalinger, som ifølge klager er i overensstemmelse med nævnets praksis i lignende sager.

Indklagede har ikke registeret opsigelse af abonnementet og henviser til, at klager har betalt regningerne i en længere periode. Da indklagede ikke har modtaget nogen henvendelse fra klager angående regningerne før februar 2021, gør indklagede gældende, at indklagede ikke har været vidende om, at tv-pakken ikke længere var ønsket.

Nævnet bemærker, at det ifølge ordrebekræftelserne af 29. august 2013 alene var YouSee Plus, bredbåndsabonnementet samt sikkerhedspakken, der blev opsagt og tilmeldt igen til den nye adresse.

Det er nævnets opfattelse, at klager burde have fulgt op på, om indklagede havde opsagt/flyttet tv-abonnementet. Nævnet lægger særligt vægt på, at klager fortsatte betalingerne på abonnementet i en længere årrække, efter at angiveligt havde opsagt abonnementet. Nævnt finder ikke på det foreliggende grundlag, at indklagede i den konkrete situation havde en vejledningspligt overfor klager, idet der ikke er tale om substituerbare produkter. For indklagede kunne det således ikke udelukkes, at klager fortsat ønskede en tv-pakke på adressen på trods af tilmelding på en anden adresse samtidig.

Nævnet finder endvidere, at klager ved at fortsætte de løbende betalinger i en periode på ca. 8 år og ved at undlade at undersøge, hvad disse betalinger vedrørte, og reklamere herover har udvist en sådan passivitet, at et eventuelt krav på tilbagebetaling må anses for bortfaldet. Dette gælder, uanset om klager har kunne benytte indklagedes ydelse.

Klager gives af ovennævnte grunde ikke medhold i klagen.

Nævnet træffer herefter følgende:

#### AFGØRELSE

Der gives ikke klager, NN, medhold i klagen over indklagede, Yousee A/S / Nuuday A/S.

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

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

På Teleankenævnets vegne, den 17. februar 2022.