

From: kundeservice@yousee.dk 
Subject: SV: Re: Kontonr. 329 979 139 m. Svar, Konkurrence & Forbrugerstyrelsen, Forbrugeraftaleloven. Was: Du får et samlet svar fra os - Re: YouSee regning nr. 16 kontonr. 329 979 139 til betaling 21. november 2018 [DocID:445712759]
Date: 11 December 2018 at 14.18
To: Niels Ulrik Reinwald nielsulrikreinwald@gmail.com

K

Hej igen Niels

Som nævnt tidligere så har vi ikke fået dokumentation fra Elgiganten om at telefonen er returneret, derfor kan abonnementet ikke annulleres. Som nævnt tidligere, så er du bundet til et abonnement i 6 måneder ved køb af en mobiltelefon.

Vi henviser igen til, at du henvender dig i Elgiganten, så de kan sende dokumentation på, at telefonen er returneret.

God dag.

Venlig hilsen

Robert Tomas
Senior Kunderådgiver
Customer Contact Center, YouSee

YouSee.dk

YouSee A/S
Teglholmsgade 1
2450 København SV

youSee

Fra: "Niels Ulrik Reinwald" <nielsulrikreinwald@gmail.com>
Sendt: 11. december 2018 12:15
Til: "YouSee Kundeservice" <kundeservice@yousee.dk>
Emne: Re: Kontonr. 329 979 139 m. Svar, Konkurrence & Forbrugerstyrelsen, Forbrugeraftaleloven. Was: Du får et samlet svar fra os - Re: YouSee regning nr. 16 kontonr. 329 979 139 til betaling 21. november 2018 [DocID:445712759]
kundeservice@yousee.dk

Tak for Deres svar.

Kontonr. 329 979 139

YouSee er ikke fysisk tilstede hos Elgiganten. SIM kort er returneret og modtaget af Elgiganten; saaledes er tjenesteydelsen ikke fuldt udført og er ophøret hvorfor Elgiganten og YouSee/TDCGroup i samarbejde afbryder tjenesteydelse til fuldbyrdelse som loven skriver i § 18 Stk 2 litra 1). Telefon er bundet sammen med køb af mobilabonnement og det ene hanger sammen dem det andet og begge dele kan returneres da der er tale om fortrydelsesret af mobiltelefon hvor der følger SIM kort med fra YouSee/TDCGroup med abonnement fra YouSee/TDCGroup - med mindre der er tale om to forskellige produkter; hvis nej, saa kan alt returneres og hvis ja, saa er der tale om adskilt abonnement og Sim kort fra YouSee som er købt via fjernsalg og produktet er leveret tilbage hvorfor § 18 Stk 2 litra 1) ikke er opfyldt.

YouSee's aftaler er modtaget pr. email og telefon er købt hos Elgiganten med YouSee

YouSee's vilkår er modtaget pr. email og vedrører et køb hos Elgiganten med YouSee abonnement via fjernsalg. Email med skriftlig information modtaget efter køb.

§ 18 Stk 2 litra 1) må være det som YouSee/TDCGroup forholder sig til. Dog er tjenesteydelsen ikke fuldt udført før omtalte bindingperiode med tjenesteydelse er fuldført hvilket ikke er muligt da SIM kort er returneret til YouSee via fjernlevering til/hos Elgiganten.

YouSee abonnement m. Sim kort er købt via fjernsalg hos Elgiganten og det er uden betydning at der er tale om forhandler; denne forhandler anvender fjernsalg til at sælge et YouSee produkt.

Her ses eksemplet hvor Elgiganten forhandler YouSee:

https://www.elgiganten.dk/cms/20150526_151313/yousee-info/

Niels Ulrik Reinwald

§ 18. Forbrugeren kan træde tilbage fra aftalen (fortrydelsesret) i overensstemmelse med reglerne i dette kapitel ved aftaler om fjernsalg og ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

Stk. 2. Reglerne i dette kapitel gælder ikke for

- 1) aftaler omfattet af § 7, stk. 2,
- 2) udførte ikkefinansielle tjenesteydelser, hvis leveringen af tjenesteydelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at fortrydelsesretten ophører, når tjenesteydelsen er fuldt udført,

<https://www.retsinformation.dk/forms/r0710.aspx?id=160666>

NB. TDCGroup fremgår, som en sidebemaerkning, ikke af YouSee's vilkår/betingelser.

On Dec 11, 2018, at 2:08 PM, kundeservice@yousee.dk wrote:

Hej Niels

Når du køber en telefon hos Elgiganten med et Yousee abonnement, så binder du dig i 6 måneder til et abonnement, uagtet om du returnerer SIM-kortet, eller benytter det. Det fremgår af den ordrebekræftelse du har modtaget af os, at der er 6 måneders binding på abonnementet.

Jeg har vedhæftet ordrebekræftelsen for en god ordens skyld.

Venlig hilsen

Robert Tomas

Senior Kunderådgiver

Customer Contact Center, YouSee

YouSee.dk

YouSee A/S
Teglholmsgade 1
2450 København SV
<Mail Attachment.jpeg>

Fra: "Niels Ulrik Reinwald" <nielsulrikreinwald@gmail.com>

Sendt: 11. december 2018 07:05

Til: kundeservice@yousee.dk

Emne: Re: Kontonr. 329 979 139 m. Svar, Konkurrence & Forbrugerstyrelsen, Forbrugeraftaleloven. Was: Du får et samlet svar fra os - Re: YouSee regning nr. 16 kontonr. 329 979 139 til betaling 21. november 2018 [DocID:445712759]

kundeservice@yousee.dk

Kontonr. 329 979 139

Telefonen er ikke købt hos YouSee og harintet med YouSee at goere.

Det er rigtigt, at **YouSee SIMkort** og **YouSee mobil-abonnement** er solgt i Elgiganten **via fjernsalg via Internettet/fjernkommunikation uden at YouSee var/er tilstede.**

Der er tale om fjernsalg af YouSee SIMkort og YouSee abonnement som Konkurrence & Forbrugerstyrelsen beskriver og loven er klar paa dette omraade og derfor skal YouSee->TDCGroup betale nu:

YouSee->TDCGroup skal meddelt betale DKK 7.205
Jyske Bank <Reg.: 7257 Account No: 1388510>
IBAN DK2172570001388510
BIC/SWIFT JYBADKKK

Der er ikke bindingsperiode paa fjernsalg af abonnement (m. SIMkort) - som naevnt i lovgivningen og af Konkurrence & Forbrugerstyrelsen.

SIMkort og abonnement er afleveret tilbage som fjernlevering via Elgiganten og dette er dokumenteret.

Sagen fortsaetter da YouSee tilsyneladende ikke: indvilger/er i overensstemmelse.

Niels Ulrik Reinwald

NB.

YouSee/TDCGroup bliver meddelt aendring i beloebet DKK 7.205,- naar ændring sker.

Andet:

<https://www.forbrug.dk/raad-og-rettigheder/aftaler-og-abonnementer/abonnementsguide/#Subtitle3>

Teleankennaevnet:

<http://teleanke.dk/faqs/hvornar-kan-jeg-fortryde-min-aftale-med-teleselskabet/>

"I visse tilfælde har du en særlig fortrydelsesret. Dette **er** bl.a. tilfældet, hvis aftalen er indgået som led i et såkaldt "fjernsalg". At købe ved fjernsalg vil sige, at du køber varer eller tjenesteydelser via internettet, pr. postordre eller på andre tilsvarende måder, der er indrettet med det formål for øje at indgå aftaler, uden at du og sælgeren mødes fysisk. Når du køber ydelser eller varer via fjernsalg, har du særlige rettigheder, der stiller dig bedre, end når du handler i en almindelig butik. Du har således navnlig ret til at fortryde aftalen i 14 dage."

<https://www.forbrug.dk/artikler/forbrug/dine-klagemuligheder/godkendte-ankenaevn/teleankenaevn/>

LOV nr 1457 af 17/12/2013 Gældende
(Forbrugeraftaleloven)

<https://www.retsinformation.dk/forms/r0710.aspx?id=160666>

Henvisning til bla. **§ 3**

On Dec 10, 2018, at 9:01 PM, kundeservice@yousee.dk wrote:

Hej Niels

Tak for svaret.

Vi lukker dit abonnement til udløb af din bindingsperiode. Vi har stadig ikke modtaget dokumentationen for tilbageleveringen af din telefon til Elgiganten.

Vi kan ikke gøre yderligere herfra og henviser igen til, at du henvender dig til Elgiganten, da det er det dem du har indleveret telefonen til.

Hav en god dag.

Venlig hilsen

Robert Tomas

Senior Kunderådgiver
Customer Contact Center, YouSee

YouSee.dk

YouSee A/S
Teglholmsgade 1
2450 København SV
<Mail Attachment.jpeg>

Fra: "Niels Ulrik Reinwald" <nielsulrikreinwald@gmail.com>

Sendt: 10. december 2018 06:45

Til: "YouSee Kundeservice" <kundeservice@yousee.dk>

Emne: Kontonr. 329 979 139 m. Svar, Konkurrence & Forbrugerstyrelsen, Forbrugeraftaleloven. Was: Du får et samlet svar fra os - Re: YouSee regning nr. 16 kontonr. 329 979 139 til betaling 21. november 2018 [DocID:445712759]

kundeservice@yousee.dk

Vedr. kontonr. 329 979 139

https://www.google.com/search?q=site%3Aelgiganten.dk+yousee&rlz=1C5CHFA_enTH815TH815&oq=site%3Aelgiganten.dk+yousee&aqs=chrome..69i57j69i58.351j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8

Google's link viser en liste hvori denne link findes: <https://www.elgiganten.dk/yousee-vilkaar> som videresender til:

<https://kundeservice.yousee.dk/abonnement/oplysninger/vilkaar-for-alle-yousee-produkter>

Paa den side fremkommer: <https://kundeservice.yousee.dk/abonnement/oplysninger/opsigelse-af-abonnementer>

Da der er tale om et YouSee abonnement (SIM-kort) er der tale om et YouSee produkt hvorfor [elgiganten.dk](https://www.elgiganten.dk) peger videre til yousee.dk med YouSee's vilkaar og betingelser m.v.

Der er tale om fjernsalg af YouSee abonnement hos Elgiganten hvor YouSee's fysiske forretning ikke er tilstede. Derfor kan abonnement opsiges inden fjorten dage iht. Forbrugeraftaleloven § 18.

YouSee fortolker og læser § 28 men det skal naturligvis forstaas explicit, at der er tale om ikke-fjernsalg i § 28. Dette fremgaar ogsaa naar vi læser Konkurrence & Forbrugerstyrelsen's fortolkning:

<https://www.forbrug.dk/raad-og-rettigheder/aftaler-og-abonnementer/abonnementsguide/#Subtitle3>

Det understreges, at YouSee sælger produkter via fjernsalg hos Elgiganten. Derfor er produktet købt via fjernsalg hos YouSee og som link ovenfor til elgiganten.dk ses videresendt til yousee.dk, saa er det hos YouSee abonnement skal opsiges som det er sket og ikke til Elgiganten.dk som YouSee fejlagtigt meddeler nedenfor. En skriftlig opsigelse via email er rigeligt iht. lovgivningen og denne er indgivet.

Naar YouSee har læst loven og forstaaet den og meddelt rigtigheden kan der blive tale om nedsættelse af mine omkostninger i denne sag.

Indtil da skal YouSee betale som meddelt nu:

YouSee->TDCGroup skal meddelt betale DKK 7.205,-
Jyske Bank <Reg.: 7257 Account No: 1388510>
IBAN DK2172570001388510
BIC/SWIFT JYBADKKK

Niels Ulrik Reinwald

NB.:

Paa samme maade som beskrevet, kan andre abonnementer opsiges købt via fjernsalg.

Mobil

Der vil være binding på dit abonnement, hvis du køber en mobiltelefon **hos os**. Du vil være bundet i 6 måneder på det abonnement, du køber sammen med telefonen. Bindingen på abonnementet gælder uanset om telefonen er købt kontant eller på afdrag.

<https://kundeservice.yousee.dk/abonnement/oplysninger/er-der-binding-paa-mit-produkt>

Eksakt som beskrevet (hos os); og Elgiganten er ikke YouSee (fysisk forretning iht. Forbrugeraftaleloven) og der er derfor tale om fjernsalg.

On Nov 22, 2018, at 6:02 PM, kundeservice@yousee.dk wrote:

Hej Niels

Tak for din mail.

Tag kontakt til Elgiganten, da det er dem der skal sende en mail til os med dokumentation. Dvs. en kvittering på at telefonen er returneret. Dvs. ikke et udklip af hvad de har skrevet tidligere. Der ligger ingen kvittering i vores system på returneringen.

Der er ikke tastet en opsigelse på dit abonnement. Der er kun tastet en kreditering af abonnement. Men opsagt er nummeret ikke pga. bindingen.

Venlig hilsen

R

Senior Kunderådgiver
Customer Contact Center, YouSee

YouSee.dk

YouSee A/S
Teglholmsgade 1
2450 København SV
<Mail Attachment.jpeg>

Fra: "Niels Ulrik Reinwald" <nielsulrikreinwald@gmail.com>

Sendt: 22. november 2018 09:09

Til: "YouSee Kundeservice" <kundeservice@yousee.dk>

Emne: Re: Dit kontonr. 329 979 139 Re: Du får et samlet svar fra os - Re: YouSee regning nr. 16 kontonr. 329 979 139 til betaling 21. november 2018
[DocID:445712759]

kundeservice@yousee.dk

Vedr. kontonr. 329 979 139

Ja, har denne kvittering/dokumentation. Dog er jeg i Thailand og kan ikke sende kopi af dokumentation foer februar 2019 naar jeg er i Danmark igen. Dokumentation findes dog ogsaa i form a email samt naevnte ordrenr **X779Y37** fra Elgiganten *)

Henvendelse er sket til Elgiganten og abonnement er meddelt opsagt ved fire henvendelser til Elgiganten i person og adskillige gange via email.

YouSee har ogsaa opsagt men har nu fortrudt opsigelsen.

*)

Alle dele af disse nedenfor er fra Elgiganten og ikke YouSee:

**"Ordrenr. er X779Y37. Yousee KONTANT kreditnota nr.: 3049XXV48Q0.
Kreditnota bilag nr.: 3049-969210**

De henviser v. fejl til kreditnota fra youSeesom jeg vedhæftede. Ovenfor er der tale om return-nota fra Elgiganten kaldet Ordrenr **X779Y37** med return-nota og kreditnota **3049-969210. Yousee KONTANT kreditnota nr.: 3049XXV48Q0** henviser til return af SIM kort (ogsaa Elgiganten).

Omtalte Kreditnota bilag nr.: 3049-969210 findes i papir hvor det fremgaar at telefon og SIM er returneret. Hvad Elgiganten goer herefter maa YouSee->TDCGroup snakke med Elgiganten om.

De skriver: "Som tidligere nævnt så skal Elgiganten fremsende dokumentation med vedhæftet kvittering på at telefonen er taget retur." -eksakt som det er sket.

Der tillægges DKK 500,- for denne service-meddelelse. Beløbet der skal betales er derfor nu DKK 6.550:

YouSee->TDCGroup skal meddelt betale DKK 6.550
Jyske Bank <Reg.: 7257 Account No: 1388510>
IBAN DK2172570001388510
BIC/SWIFT JYBADKKK

Niels Ulrik Reinwald

PS.

Telefon koebt i fysisk forretning (Elgiganten).

YouSee SIMkort koebt via Internet (fjernsalg).

Der er givet utvetydig erklæring om fortrydelsesretten til den erhvervsdrivende.

On Nov 22, 2018, at 2:23 PM, kundeservice@yousee.dk wrote:

Hej Niels

Tak for fremsendte kreditnota.

Det er blot en kreditnota, abonnementet er ikke opsagt. Vi kan godt opsigte abonnementet, men så bliver det til udgangen af bindingsperioden.

Som tidligere nævnt, så skal Elgiganten fremsende dokumentation med vedhæftet kvittering på at telefonen er taget retur. Det du har fremsendt er en kreditnota fra Yousee, og altså ikke Elgiganten. Der er foreliggende en helt fast procedure for disse sager, så vi må igen bede dig henvende dig til Elgiganten før vi kan taste opsigelsen.

Venlig hilsen

Robert Tomas
Senior Kunderådgiver

Customer Contact Center, YouSee

YouSee.dk

YouSee A/S
Teglholmsgade 1
2450 København SV
<Mail Attachment.jpeg>

Fra: "Niels Ulrik Reinwald" <nielsulrikreinwald@gmail.com>

Sendt: 21. november 2018 23:18

Til: "YouSee Kundeservice" <kundeservice@yousee.dk>

Emne: Dit kontonr. 329 979 139 Re: Du får et samlet svar fra os - Re: YouSee regning nr. 16 kontonr. 329 979 139 til betaling 21. november 2018 [DocID:445712759]
kundeservice@yousee.dk

NB.

Vedr. mobil SIM kort med tlf nummer 20 46 32 91 for kontonr. 329 979 139

Se endvidere vedhaefte fra YouSee->TDCGroup side 2. YouSee->TDCGroup har dermed ogsaa selv opsagt 20 46 32 91 (efter ca. 1.5 times telefonkontakt med YouSee->TDCGroup.)

On Nov 22, 2018, at 5:04 AM, Niels Ulrik Reinwald
<nielsulrikreinwald@gmail.com> wrote:

kundeservice@yousee.dk

Af nedenstaaende kommunikation fremgaar "*Ordrenr. er X779Y37. Yousee KONTANT kreditnota nr.: 3049XXV48Q0. Kreditnota bilag nr.: 3049-969210 - Det gælder mobil abonnement for nummer 20 46 32 91*" med besked fra Elgiganten om at "*der skulle være kommet styr på alt dette rod angående annulleringen af abonnementet.*"

Derfor: sagen er afsluttet hos og med Elgiganten. Dokumentation er tidligere fremsendt til YouSee. Se vedhaefte email:

"From: Niels Ulrik Reinwald<nielsulrikreinwald@gmail.com
Subject: Re: Kontonummer: 329979139. Re: Ordrenr. er X779Y37 > 30490969210 + 30490971589
Date: August 31" <Reference ID: 21430671>
2018 at 6:58 PM To: YouSee Kundeservice<kundeservice@yousee.dk

YouSee > TDCGroup skal meddelt betale DKK 5.500 (endateret nedenfor)

104500-71 DE Group skal med det betale DKK 5.500,- (opdateret medlem)
Jyske Bank <Reg.: 7257 Account No: 1388510>
IBAN DK2172570001388510
BIC/SWIFT JYBADKKK

Betaling ventes nu og renters rente tilskrives øjeblikkeligt iht. til tidligere fremsendte email: "Krav og vilkaar kan ændres her og nu uden varsel."

Derfor er beløb der skal betales nu DKK 6.050.- til ovenstaaende konto.

Niels Ulrik Reinwald

<1 Kontonummer 329979139 Re Ordrenr er X779Y37 Reference ID
21430671 30490969210 30490971589.pdf>

On 9 Aug 2018, at 14.46, hello@elgiganten.dk wrote:

Hej Niels,

Mange tak for din henvendelse.

Jeg kan se, at du har snakket med min kollega fra vores Sønderborg afdeling igår og der skulle være kommet styr på alt dette rod angående annulleringen af abonnementet.

Skriv endelig tilbage, hvis du skulle have flere spørgsmål. Du ønskes en god dag.

Med venlig hilsen / Best regards

Mads

Elgigantens kundecenter

Telefon: (+45) 7080 7070

Kundeservice:

Mandag - Fredag: 08:30 - 20:00

Salgsafdelingen:

Mandag - Fredag: 09:00 - 20:00

www.elgiganten.dk

>> **Original Message ...**

>> From: nielsulrikreinwald@gmail.com

>> To: kundecenter@elgiganten.dk

>> Subject: Re: Ordrenr er X779Y37

>> Subject: RE: Ordrenr. X779Y37
>> Sent: 08/08/2018 16:17
>>
>>

Til kundecenter@elgiganten.dk,

Vil I venligst besvare nedenstående og bekræfte som meddelt, via telefon og besøg i forretning fire gange, at ordren er afsluttet.

Mvh
Niels Ulrik Reinwald

On 7 Aug 2018, at 08.37, Niels Ulrik Reinwald
<nielsulrikreinwald@gmail.com> wrote:

kundecenter@elgiganten.dk,

En mobil telefon med Yousee abonnement blev købt men blev i fulde returneret et par dage senere.

Telefon og Yousee abonnemet blev krediteret med kreditnota. Ordrenr. er X779Y37. Yousee KONTANT kreditnota nr.: 3049XXV48Q0. Kreditnota bilag nr.: 3049-969210 - Det gælder mobil abonnement for nummer 20 46 32 91.

Dog har Yousee ikke annulleret abonnementet hvorfor Yousee beder mig henvende mig igen til Elgiganten om at få abonnement for SIM kort lukket/annulleret.

Kan I gøre dette? Se venligst besked fra Yousee nedenfor.

Mvh
Niels Ulrik Reinwald
Tlf.: 50 18 86 69

PS.
Jeg var hos Elgiganten som tog imod afslutning af abonnement men herefter er der ikke sket noget. Jeg vil blive meget tilfreds hvis I afslutter ordre nr. X779Y37.

On Nov 21, 2018, at 4:49 PM, kundeservice@yousee.dk wrote:

Hej Niels

Tak for din mail.

Jeg kan se, at Elgiganten, har sendt en mail vedr. 20463291, hvor de skriver at du har returneret telefonen. Vi har dog brug for at modtage dokumentation, for at telefonen er returneret, hvor de efterfølgende ikke har vendt tilbage.

Vi kan derfor kun henvise til Elgiganten, da vi mangler dokumentation for at telefonen er returneret. Når de har fremsendt dokumentation for indlevering af telefonen vil YouSee kunne opgive telefonnummer 20463291.

Venlig hilsen

Robert

Senior Kunderådgiver
Customer Contact Center, YouSee

YouSee.dk

YouSee A/S
Teglholmsgade 1
2450 København SV
<Mail Attachment.jpeg>

Vedr. kontonr. 329 979 139

Som meddelt bliver ingen regninger betalt nu eller 21 Nov. 2018. Der er tale om betalingsstandsning grundet uforudsete udgifter i forbindelse med hospital-indlæggelse i udlandet. Betaling kan ske senere og evt. betalt i del-betalinger.

<https://odinapi.yousee.dk/yousee/selfcare/accounts/329979139/invoices/16/document/Invoice>

Denne regning #16 (vedhaftet som Deres PDF) indeholder samme afmeldte telefonnummer som jeg har diskuteret med YouSee via email og telefon adskillige gange. YouSee har meddelt at sagen er afsluttet og henviser til at kun El-giganten kan afslutte SIMkort. Ved henvendelse til Elgiganten fire gange i denne sag er det meddelt 1) SIMkort er returneret og 2) "Det er hos YouSee du skal henvende dig". YouSee og Elgiganten anvender bindinger til at fortsætte afkravning af et returneret SIMkort. SIMkortet skal returneres til Niels Ulrik Reinwald hvis YouSee anser SIMkortet stadig aktivt (dog bliver der naturligvis ikke betalt for det - da det er returneret).

Regning #16: Specifikation: **20 46 32 91** Abonnement Pris pr. md. Antal

Periode Beløb Fri Tale / 5 GB 149,00 1 01.12.18 - 31.12.18 149,00
Abonnement i alt 149,00 I alt vedr.: 20 46 32 91 149,00

Da YouSee fortsætter med at afregne for et SIMkort som er returneret i fulde inkl. SIM kort til Elgiganten med kreditnota og også besked via email fra YouSee om afmelding/afslutning, så opkræves YouSee A/S -> TDC Group [<https://tdcgroup.com/>] DKK 5.500,- (femtusindfemhundrede) som skal betales nu til:

Reg.: 7257 Account No: 1388510 (Jyske Bank)

IBAN DK2172570001388510

BIC/SWIFT JYBADKKK

Akkumuleret renter pr. måned 10% fra 2018 December 1st. indtil fulde beløb er betalt. Krav og vilkår kan ændres her og nu uden varsel.

Niels Ulrik Reinwald

<1_329979139_5271051292_192652572.pdf>