

Til Niels Ulrik Reinwald

Tak, fordi du har taget dig tid til at skrive til os.

Jeg er ked af, at det har været så besværligt et forløb for dig.

Abonnementet på mobilnummer 20 46 32 91 blev oprettet den 30. juni 2018. Ordrebekræftelsen blev sendt til dig samme dag pr. mail.

Jeg har pr. kulance valgt at opsigte abonnementet med beregningsdato pr. 14. juli 2018. Vi sender snarest muligt kreditnota på modregning af abonnement fra 15. juli 2018 til 31. januar 2019 for mobilnummer 20 46 32 91, således at du reelt set kommer til at betale for abonnementet fra 1. til 14. juli 2018. Beløbet vil blive modregnet vores tilgodehavende for regningsnumrene 11-17.

Udover 20 46 32 91 til 149 kr. pr. måned, har du to ekstraabonnementer til 139 kr. pr. måned pr. stk. Det ene af disse abonnementer burde være ændret til et basisabonnement til 149 kr. pr. måned fra 14. juli 2018. På grund af sagens omstændigheder vælger jeg dog at se bort fra dette.

Jeg kan ikke imødekomme dit ønske om en kompensation på 7.205,00 kr. for den tid du har brugt på sagen.

Hos YouSee gør vi, hvad vi kan for at nå frem til en tilfredsstillende løsning for alle vores kunder.

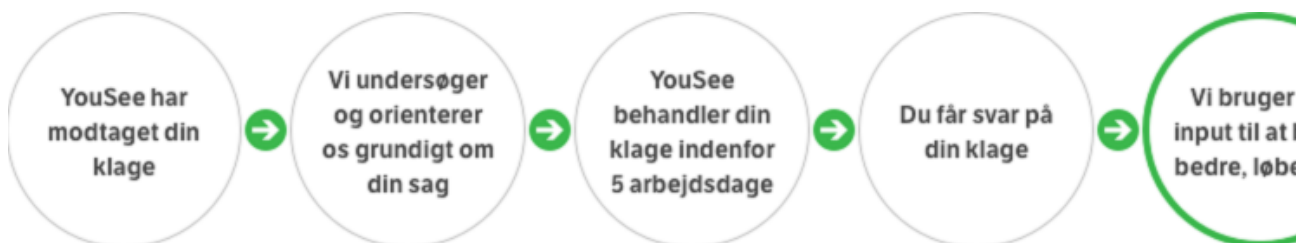
Det lykkes ikke altid, og det er vi kede af. Hvis du ikke er tilfreds med afgørelsen, har du mulighed for at klage til Teleankenævnet, Axeltorv 6, 3th, 1609 Kbh. V, telefon: 33 18 69 00, www.teleanke.dk.

Hvis din klage vedrører en regning, sætter vi regningen i bero i fire uger fra dags dato.

Venlig hilsen

Lene Johansen
Kundeambassadør
Telefon 66617602
YouSee

www.yousee.dk



Hvorfor er det os, der svarer dig?

Som kundeambassadører er vi til for at hjælpe, når du og andre oplever, at noget er gået galt i andre dele af forretningen.

Vi inddrager tekniske og administrative specialister for at sikre, at vi vurderer alle dele professionelt og fair. Og vi bruger erfaringerne til at forbedre, hvor vi kan. Så du som kunde hos YouSee får den optimale service.

Fortroligt materiale

Denne mail kan indeholde fortrolige oplysninger, der kun er beregnet for adressaten. Hvis du modtager denne mail, er det fordi vi har registreret din e-mailadresse hos os.

Denne mail kan indeholde fortrolige oplysninger, der kun er beregnet for adressaten, og som ikke må udleveres eller kopieres til nogen anden. Har du modtaget denne mail ved en fejl, beder vi dig derfor venligst meddele dette til YouSee og efterfølgende slette mailen.



Fra: "Niels Ulrik Reinwald" <nielsulrikreinwald@gmail.com>
Sendt: 18. december 2018 10:58
Til: "YouSee Kundeservice" <kundeservice@yousee.dk>
Cc: "Klager Privat" <klagerprivat@yousee.dk>
Emne: [EXT] Re: Kontonummer: 329979139. Re: Ordrenr. er X779Y37 << Reference ID: 21430671 >> 30490969210 + 30490971589 [DocID:447083454]

Jette Pagh,

Sendt til: kundeservice@yousee.dk

Tak for Deres svar.

Først understreget: der er ikke tale om en klage men en oplysning til YouSee/TDCGroup (Deres email sendt fra klagerprivat@yousee.dk) hvorfor svar er sendt til kundeservice@yousee.dk med Cc til klagerprivat@yousee.dk - således at Deres afdeling bliver notificeret.

Vedr. kontonummer: 329979139, (sagsnummer er 447029736 men sagen er derfor ikke en klagesag).

Det der er sket er:

YouSee/TDCGroup meddeler at jeg skal henvende mig til Elgiganten for at lade Elgiganten sende kvittering til YouSee/TDCGroup om opsigelse af abonnement hos YouSee/TDCGroup. YouSee/TDCGroup har sendt betingelser som PDF til min email for abonnement hvor opsigelse skal ske hos YouSee/TDCGroup og ikke til Elgiganten. Altså konflikt i 1) or 2). Da køb af YouSee/TDCGroup SIMkort og Abonnement er købt hos Elgiganten via fjernsalg til YouSee/TDCGroup er der tale om mulighed for opsigelse af abonnement og retur af SIMkort som er del af købet som bestod af en Huawei mobiltelefon. Alle dele købt fysisk i butik som er hos Elgiganten.

Jeg har naturligvis returneret varerne (Simkort m. abonnement og mobiltelefon) med fortrydelsesret inden fjorten dage til Elgiganten. Derefter sker ingen opsigelse hos YouSee/TDCGroup og YouSee/TDCGroup opkræver mig for abonnement og meddeler at jeg skal henvende mig til Elgiganten selvom YouSee/TDCGroup's vilkår (PDF dokument sendt til min email) nævner at opsigelse skal ske til YouSee/TDCGroup. Derfor har jeg ogsaa meddelt YouSee/TDCGroup at jeg opsiges abonnement og at Simkort er returneret dog til Elgiganten og ikke som vilkårene meddeler til YouSee/TDCGroup.

Derfor er der en simpel konflikt i at kunden returnerer til købenstedet som i dette tilfælde er Elgiganten og så YouSee/TDCGroup's vilkår (som ikke nævner at kunden skal returnere til forhandler (Elgiganten) men derimod returnere til YouSee/TDCGroup).

Jeg har kontaktet Elgiganten og YouSee/TDCGroup og begge har nu stået på :

Jeg har kontaklet Elgiganten og YouSee/TDCGroup og sagen har nu stået på i adskillige måneder og sidst med telefonsamtale som stod på i 1.5 time fra udlandet med YouSee uden at sagen blev afklaret. Derfor har jeg meddelt YouSee/TDCGroup at jeg beder om refundering af min tid anvendt **)

Forbrugerftaleloven

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

Der er tale om fjersalg via mikrocomputer (European Union legislation *) fysisk hos Elgiganten eksternt til YouSee/TDCGroup.

Min tid anvendt er kortere via email og derfor billigere og svar kan gives til mig her via nielsulrikreinwald@gmail.com.

Jeg forstår konflikten og YouSee/TDCGroup's konflikt er rimeligt iøjnefaldende. Endvidere mener jeg at YouSee/TDCGroup er i konflikt med loven med selve ovennævnte konflikt samt ved binding i seks måneder til abonnement uden opsigelse ved fjersalg.

YouSee/TDCGroup er velkommen til at komme med et forslag til forlig - så kigger jeg på tilbuddet.

Niels Ulrik Reinwald

*) <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31997L0007:EN:HTML>

**))

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

Betingelser for betaling af DKK 7.205 kan ændres.

On Dec 18, 2018, at 4:02 PM, YouSee Kundeservice <klagerprivat@yousee.dk> wrote:

Hej Niels

Tak, fordi du har taget dig tid til at skrive til os.

Jeg har set på din sag og vil meget gerne i dialog med dig, da jeg ikke helt kan gennemskue hvad der er sket.

Derfor må du meget gerne ringe til os på 70 70 30 15. Vi er klar ved telefonerne man - tirs. kl. 8.00-17.00 og ons - fre kl. 8.00-15.00. Hvis du giver os dit sagsnummer 447029736, kan vi hurtigt finde sagen frem.

Venlig hilsen

Jette Pagh
Kundeambassadør
YouSee

www.yousee.dk

Hvorfor er det os, der svarer dig?

Som kundeambassadører er vi til for at hjælpe, når du og andre oplever, at noget er gået galt i andre dele af forretningen.

Vi inddrager tekniske og administrative specialister for at sikre, at vi vurderer alle dele professionelt og fair. Og vi bruger erfaringerne til at forbedre, hvor vi kan. Så du som kunde hos YouSee får den optimale service.

Fortroligt materiale

Denne mail kan indeholde fortrolige oplysninger, der kun er beregnet for adressaten, og som ikke må udleveres eller kopieres til nogen anden. Har du modtaget denne mail ved en fejl, beder vi dig derfor venligst meddele dette til YouSee og efterfølgende slette mailen.

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

Sendt: 13. december 2018 08:12

Til: hello@elgiganten.dk; kundecenter@elgiganten.dk

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

Emne: Re: Kontonummer: 329979139. Re: Ordrenr. er X779Y37 << Reference ID: 21430671 >> 30490969210 + 30490971589 [DocID:447083454]

hello@elgiganten.dk, kundecenter@elgiganten.dk

CC.: kundeservice@yousee.dk

Til Elgiganten:

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

En Huawei telefon med rabat med YouSee/TDCGroup SIMkort og abonnement blev købt hos Elgiganten. Telefon blev returneret inden fjorten dage inkl. SIM kort og abbonment hos Elgigaten selv
YouSee/TDCGroup abonnement reelet skal opsiget hos og til
YouSee/TDCGroup. Som lovet af Elgiganten skulle afleveringen være meddelt saaledes at abonnement er afsluttet hos YouSee/TDVGroup.
Dette er dog ikke sket endnu. Kig venligst nedenstaaende emails igennem og returner Jeres svar.

Til YouSee/TDCGroup:

Men opsigelsen sker jo hos YouSee og ikke hos Elgiganten hvorfor der ikke findes nogen kvittering (som jeg dog har alligevel fordi varen er købt via fjernsalg til YouSee hos Elgiganten).

Igen, telefonen er købt fysisk hos Elgiganten - ikke hos YouSee. Der

blev givet rabat paa telefonen ved tjernsalg af YouSee SIM kort og abonnement.

Niels Ulrik Reinwald

NB.

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>

Derfor skal Yousee/TDCGroup abonnement opsiges hos Yousee/TDCGroup. Dog meddeler Yousee/TDCGroup at jeg skal henvende mig til Elgiganten hvilket er sket ca. fire gange fysisk og ved adskillige emails og telefonsamtaler. Telefonen er returneret inkl. SIM kort og abonnement er afsluttet hos elgiganten hvorfor sagen er meddelt afsluttet med kvittering modtaget af Elgiganten for retur af telefon og SIM kort og abonnement; denne findes paa min adresse i Danmark dog er jeg i Thailand p.t. men vil meget gerne sende denne som kopi naar jeg er hjemme igen i januar 2019.

Yousee/TDCGroup meddler at jeg skal henvende mig til Elgiganten for afslutning af Yousee/TDCGroup abonnement dog meddeler vilkaarene at jeg skal henvende mig til Yousee/TDCGroup for at afslutte abonnement. Dog skal det meddeles, at der er tale om fjernsalg af abonnement og SIM kort sket hos Elgiganten via mikrocomputer til Yousee/TDCGroup.

For dette arbejde som nu har paagaet i maaneder samt det faktum at loven beskriver at abonnement kan opsiges inden fjorten dage ved fjersalg og hverken Elgiganten eller Yousee/TDCGroup forstaar dette, meddeles det igen, at der er tale om fjernsalg hos den fysiske forretning Elgiganten af alle produkter samt.

§ 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>

Her pointeres det, at tjenesteydelsen ikke **erfuldt** udfoert.

I vedhaeftede ordrebekræftelse navnes det, at opsigelse skal ske til Yousee og elgiganten nævnes ikke. Dog meddeles det, at jeg skal henvende mig til Elgiganten om opsigelse. Jeg forstaar der kan være en procedure uskrevet (af Ekgiganten og Yousee/TDCGroup) men her er der tale om at jeg har gjort begge dele for at være paa den antageligt sikre side; dette har dog vist sig ikke at være sikkert hvorfor sagen i anvendt tid nu er kolossal og vil blive afklaret.

Jeg haaber paa et koordineret svar fra begge parter (Elgiganten/Yousee(TDCGroup)) og haaber naturligvis begge parter baade forstaar sagen og lovgivningen samt betydningen af fjersalg samt opsigelsen hos enten den ene eller den anden eller begge parter naar Yousee's skrevne vilkaar meddeler at opsigelse skal ske hos og til Yousee (ikke hos/til Elgiganten selvom varene og tjenesydelserne er koebt fysisk hos Elgiganten og ikke fysisk hos YouSee/TDCGroup). YouSee har medelet pr. email at der er helt faste procedurer for dette - nu er der gaaet ca. seks maaneder og jeg er fortsat opkrævet via faktura for omtalt abonnement som ikke **erfuldt udfoert** med dertil hoerende SIM kort..

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

kundeservice@yousee.dk

Kontonr. 329 979 139

Telefonen er ikke købt hos YouSee og har intet med YouSee at gøre.

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 på dette område 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 på fjernsalg af abonnement (m. SIMkort) - som nævnt i lovgivningen og af Konkurrence & Forbrugerstyrelsen.

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

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

Niels Ulrik Reinwald

NB.

YouSee/TDCGroup bliver meddelt ændring i beløbet DKK 7.205,- når ændring sker.

Andet:

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

Teleankendevnet:

<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/teleankenaevnet/>

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

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

Henvisning til bla. § 3

>> **Original Message ...**

>> From: nielsulrikreinwald@gmail.com

>> To: kundecenter@elgiganten.dk

>> Subject: Re: Kontonummer: 329979139 [DocID:445479829]

>> Sent: 11/08/2018 11:48

>>

>>

Til kundecenter@elgiganten.dk,

Jeg har igen fået besked fra YouSee vedr. abonnement som er meddelt afsluttet af Elgiganten. I har også ringet til mig og meddelt at abonnement er lukket. Bekræft venligst at I har endeligt lukke, så jeg kan endeligt give YouSee besked.

Ordrenr. er X779Y37. Yousee KONTANT kreditnota nr.: 3049XXV48Q0. Kreditnota bilag nr.: 3049-969210 - Det gælder mobil abonnement for nummer 20 46 32 91. Denne skal afsluttes og I har meddelt adskillige gange at sagen er afsluttet men den ligger stadig aktiv hos YouSee.

Mvh
Niels Ulrik Reinwald

On Aug 14, 2018, at 8:21 PM, hello@elgiganten.dk wrote:

kundecenter@elgiganten.dk

Hej Niels,

Mange tak for din henvendelse.

Jeg kan se, at jeg tidligere har sendt en besked videre til mine kollegaer i butikken, hvor de vil kontakte dig. Hvis du ikke modtager et opkald fra dem, så er du velkommen til, at vende retur til mig.

Du ønskes en god dag.

Med venlig hilsen / Best regards

Patrick

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: Kontonummer: 329979139. Re: Ordrenr. er X779Y37 << Reference ID: 21430671 >> 30490969210 + 30490971589

>> Sent: 13/08/2018 09:59

>>

>>

Kontonummer: 329979139

Jeg mener nu, at nedenstående abonnement er afsluttet for mobil 20 46 32 91. Kan I se dette for min YouSee konto: 329979139 ?

Mvh

.....
Niels Ulrik Reinwald

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

>> 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.

Mads

ivivii
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 abonnementet 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 24 Jul 2018, at 13.52, YouSee Kundeservice
<kundeservice@yousee.dk> wrote:

Hej

Tak, fordi du tog dig tid til at skrive til os.

Det er desværre sådan at kun El Giganten kan afslutte denne sag, da det er der,
hvor du fik nummeret bundet. El Giganten har direkte kontakt til en
Forhandlerkonsulent, der kan hjælpe med sagen. Venligst tag der ned og hvis det
er, print denne E-Mail. Så skal de nok tage hånd om sagen.

Hvis du har andre spørgsmål, er du velkommen til at kontakte mig eller mine
kolleger.

Du kan enten besvare denne mail eller ringe på 70 70 41 51. Vi har åbent
mandag og tirsdag 8.00 - 17.00 samt onsdag til fredag mellem kl. 8.00 og 15.00.

Jeg skal bede dig oplyse dit sagsnummer **445283752**, så kan vi finde din sag frem hurtigst muligt.

Venlig hilsen

André Claussen
Kundekonsulent
YouSee

Har du været forbi yousee.dk?

Her finder du råd og vejledning om tv, bredbånd og mobil.

Må vi give dig flere fordele og endnu bedre kundeservice?

Giv os besked, hvis du gerne vil have nyt fra os - du kan læse mere og tilmelde dig **her**.