

From: **Niels Ulrik Reinwald** nielsulrikreinwald@gmail.com

Subject: j.nr. 19-1

Date: 5 June 2020 at 15.24

To: Teleankenævnet teleanke@teleanke.dk, YouSee Kundeservice kundeservice@yousee.dk, kundecenter@elgiganten.dk

NR

j.nr. 19-1

Denne sag er meddelt afsluttet af Teleankenævnet med henvisning til vedhæftede breve givet af Teleankenævnet [TA] som dokument(er) vedhæftet i denne email.

Sagen er kort skitseret her: <http://nixrun.com/youseeelgiganten/> og samme dokument er vedhæftet ligeledes i denne email som PDF dokument. De links der er til eksterne referencer fx. <https://www.imei.info/faq-what-is-ICCID/> er naturligvis gældende dokumentation som bevisførelse for disse eksterne reverensers opfattelse af begreber etc. som er til støtte til denne sag med betegnelsen j.nr. 19-1 hos TA.

Sagen gengivet ganske kort her:

Koeber, undertegnede Niels Ulrik Reinwald, koeber hos Elgiganten i Danmark, som er ejet af Norske Elkjøp, mobiltelefon HUAWEI samt SIM-kort som indeholder abonnement til YouSee som er ejet af TDCGroup. Nuuday er et datterselskab (secondary, auxiliary, subsidiary) til TDCGroup. TDC A/S eller TDC Group er et dansk telekommunikation-firma tilbage til 1879.

Ref.:

<https://tdcgroup.com/da/m%C3%B8d-tdc-group/historie#:~:text=Historien%20om%20TDC%20er%20historien,bliver%20omr%C3%A5det%20reguleret%20af%20staten.>

<https://da.wikipedia.org/wiki/KTAS> (delvist ejede Tele Danmark A/S).

Gengivelse m. datoer: Jeg køber 30. Juni 2018 mobiltelefon Huawei i Elgiganten med YouSee SIM-kort og YouSee mobilabonnement m. mobilnummer 20 46 32 91. Alle dele returneres til Elgiganten 9. Juli 2018 og jeg får retur-nota 3049XXV48Q0 <http://nixrun.com/youseeelgiganten/pdf/Returnota-09-Juli-2018-3049XXV48Q0.pdf> ogsaa vedhæftet i denne email. Varene blev derfor returneret ni dage efter koebet.

Fjernsalg, distancesalg.

EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS DIREKTIV 2011/83/EU, af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF samt om ophævelse af Rådets direktiv 85/577/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF EØS-relevant tekst.

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/HTML/?uri=CELEX:32011L0083&from=EN>

(20) Definitionen af aftaler om fjernsalg bør omfatte alle tilfælde, hvor en aftale indgås mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren i henhold til et organiseret system for fjernsalg eller levering af fjernydelser, udelukkende ved brug af en eller flere fjernkommunikationsteknikker (f.eks. postordre, internet, telefon eller fax) til og med det tidspunkt, hvor aftalen indgås. Denne definition bør også dække situationer, hvor forbrugeren alene besøger det faste forretningssted med henblik på at indsamle information om varerne eller tjenesteydelserne, og aftalen efterfølgende forhandles og indgås via fjernkommunikation. I modsætning hertil bør en aftale, der forhandles på den erhvervsdrivendes faste forretningssted og indgås endeligt ved hjælp af fjernkommunikation, ikke betragtes som en aftale om fjernsalg. Tilsvarende bør en aftale, der indledes ved hjælp af fjernkommunikation, men indgås endeligt på den erhvervsdrivendes faste forretningssted, heller ikke betragtes som en aftale om fjernsalg. Ligeledes bør begrebet aftale om fjernsalg ikke omfatte reservationer foretaget af en forbruger ved hjælp af en fjernkommunikationsteknik med henblik på levering af en tjenesteydelse fra en erhvervsdrivende, som f.eks. i det tilfælde, hvor en forbruger ringer for at bestille tid hos en frisør. Begrebet et organiseret system for fjernsalg eller levering af fjernydelser bør omfatte systemer, der tilbydes af en tredjemand, der ikke er den erhvervsdrivende, men som anvendes af den erhvervsdrivende, f.eks. en onlineplatform. Det bør imidlertid ikke omfatte tilfælde, hvor websider udelukkende tilbyder information om den erhvervsdrivende, vedkommendes varer og/eller tjenesteydelser og kontaktoplysninger.

Køb af SIM-kort samt abonnement som er del af SIM-korten blev købt hos YouSee ejet af TDCGroup og handlen blev foretaget parallelt hos Elgiganten til YouSee med køb af HUAWEI mobiltelefon. Midlet der blev anvendt til køb af YouSee produkt var

computer/terminal fra Elgiganten i Sønderborg til YouSee således at YouSee ikke var fysisk tilstede på noget tidspunkt under denne omtalte transaktion hvorfor definitionen om fjersalg træder i kraft som omtalt ved EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS DIREKTIV 2011/83/EU.

TA omtaler i brev 2019.12.12 med svar til Niels Ulrik Reinwald, at "Det var endvidere klagers opfattelse, at indklagede var i konflikt med lovgivningen ved den seks måneders bindingsperiode forbindelse med fjersalg."

Da der er tale om fjersalg er TAs og TDCGroups opfattelser og fortolkninger helt uden betydning i denne simple sag da de seks måneders binding er omtalt i TA brev 2019.12.12 af TA: "Indklagede [TDCGroup (YouSe)] oplyste endvidere, at klager ved aftaleindgåelsen havde bundet sig til et abonnement i seks måneder. Indklagede henviste til den fremsendte ordrebekræftelse.". Sludder da jeg og alle andre naturligvis har ret til at stoppe betalinger indtil forkerte krav stopper. I denne sag er det gaaet meget for vidt hvorfor alle krav skal aflyses.

Seks måneders binding sker hvis kunden ikke returnerer varen indenfor den lovbestemte minimumsgrænse på to uger hvilket er sket i denne sag hvorfor returnering af varen (indenfor grænsen) naturligvis afbryder enhver anden aftale bla. seks måneders binding. Kunden Niels Ulrik Reinwald var flere gange hos Elgiganten som henviste til YouSee og YouSee henviste til Elgiganten og i dette planlagte (motiv er penge og binding) kontraktuelle overskridelse af lovbestemt returnering af varen ved fjersalg, står kunden med kun een mulighed og det er at kontakte TA som i denne forbindelse nu beviseligt er Elgigantens og TDCGroups (YouSee) forlængede forretningsforbindelse til at sikre Elgiganten og TDCGroup at kunder bliver kundet til seks måneders kontrakter. Indholdet af TAs breve beviser dette da TA ikke behandler fjersalg andet end at skrive:

'Klagers indsigelse vedrørende fjersalg og fortrydelse finder nævnet ikke grundlag for at behandle, idet indklagede har oplyst at mobiltelefonen og SIM-kortet med telefonnummer 20 46 xx xx blev modtaget retur hos Elgiganten.'

Ja, netop derfor, fordi der er tale om fjersalg, er der to ugers retur-ret i hht dansk lovgivning. TA vil ikke behandle emnet fjersalg men behandler det i samme sætning ved at implicit nævne fjersalg da "mobiltelefonen og SIM-kortet med telefonnummer 20 46 xx xx blev modtaget retur hos Elgiganten". Ja, som sagen beviser indenfor to uger hvorfor fremsendte regninger sendt af TDCGroup ved YouSee vedr. omtalte mobilnummer 20 46 32 91 er ulovlige og da opkrævningerne indeholder finansielle krav fra TDCGroup for mobilnummer 20 46 32 91 plus på samme fakturaer indeholder beløb for andre produkter tilbageholder Niels Ulrik Reinwald samtlige betalinger hvilket sagen viser. Det er derfor naturligvis ikke opfattet rigtigt af TA, at Niels Ulrik Reinwald: "Det er i Øvrigt nævnets opfattelse, at klager ikke er opmærksom på at indklagedes opkrævninger vedrører alle tre oprettede mobilabonnementer og ikke kun abonnementet oprettet den 30. juni 2018 med telefonnummer 20 46 xx xx."

Ved returnering af varene skal betaling opføre samt krav om penge fra TDCGroup og Niels Ulrik Reinwald har betalt for abonnement for fjorten dage skønt HUAWEI samt SIMkort samt abonnement blev returneret efter ni dage.

Enhver har ret til at tilbageholde krav naar der er tvist for at sikre at krav ikke fortsat bliver krævet hvilket er tilbageholdelsesrettens formål. Krav om penge fra TDCGroup via YouSee sker på samme fakturaer hvor YouSee kræver penge i mange måneder efter returnering af varene indenfor to uger og kravene sker på fakturaer indeholdende produkter som kunden glædeligt har beholdt og reelt gerne vil betale for men som sagt, saa er der ordinært at tilbageholde alle krav indtil en tvist er afklaret hvilket den til stadighed ikke er i denne sag. YouSee/TDCGroup og Nuuday (som Niels Ulrik Reinwald ikke har købt noget hos da der blev handlet kun hos Elgiganten med fjersalg til YouSee og der er intet sted i kontrakter nævnt ordet nuuday.

Derfor er TAs afvisning af sagen forkert og derfor skal TA og TDCGroup v. YouSee samt Elgiganten give meddelelse om, at TA, TDCGroup v. YouSee samt Elgiganten, har søgt at opkræve Niels Ulrik Reinwald penge på trods af fjersalg med ret til returnering af varene som skete ni dage efter købet hvorefter YouSee fortsatte med at kræve penge i månedesvis efter. Derfor skal krav på alle fremsendte fakturaer nu afskrives uden kulance og der skal betales erstatning som er beskrevet. YouSee, Elgiganten samt TA kan tilbyde at give to styk iPhone 11 eller to styk HUAWEI P40. Adresse nedenfor hvortil mobiltelefoner skal sendes. Begge mobiltelefoner skal være ikke-SIMlaaste. Erstatningen er for spildt tid samt forsøg gentagne gange på at meddele ganske simple fakta. Niels Ulrik Reinwald kan forstaa, at TA har svært ved at sætte sig ind i sager og denne sag men sagen her indikerer, at der er et samarbejde mellem TA, YouSee, Elgiganten og telebranchen generelt til at holde kunder i Danmark m.v. for nar ogsaa med aagerpriser da fx. mobiltelefoner kan købes voldsomt glædeligt billigere hos [alibaba.com](http://alibaba.com) og [aliexpress.com](http://aliexpress.com) hvor de to fremsendte telefoner reelt og beviseligt er en meget utrolig billig erstatning i denne sag. De omtalte to telefoner skal senest være på nedenstaaende adresse fem hverdage efter afsendelse af denne email som sker 2020 Juni 05.

Der kan tilkomme flere krav. For god ordens skyld skal det meddeles, at Niels Ulrik Reinwald ikke omtalte sagen her som en klage men som oplysning(er). På trods af dette omtalte YouSee det som en klage og TA kalder det ogsaa for klage. Hvori og med hvad bestaar klagen? Det forventes ligeledes snarligt, at Niels Ulrik Reinwald vil afslutte alle aftaler med YouSee (bredbaand) som er aktive dags dato. Endvidere vil Niels Ulrik Reinwald forsøge saa vidt det er muligt at undgaa i fremtiden at anvende YouSee, TDCGroup, Elgiganten samt naturligvis TA.

Indholdet af denne email er uploadet til <http://nixrun.com/youseeelgiganten/> samt generelt opdateret dags dato.

Niels Ulrik Reinwald  
Skolebakken 22  
6430 Nordborg DK

Brev TA 2019 12 12:



Skolebakken 22  
Oksbøl  
6430 Nordborg  
Danmark

Dato: 12.12.2019

Vores sag.: 19-1

## 19-1 Niels Reinwald mod Yousee – Afgørelse af klagesag

Vedlagt fremsendes Teleankenævnets afgørelse i din klagesag. Som det fremgår af afgørelsen, har ankenævnet ikke givet dig medhold i din klage.

Hvis særlige grunde foreligger, kan du anmode om, at få sagen genoptaget, jf. Teleankenævnets vedtægter § 24. Anmodning om genoptagelse imødekommes efter fast praksis kun i særlige situationer. Det kræves i henhold til bestemmelsen, at der har foreligget lovligt forfald hos en part, som ikke har ytret sig i sagen, eller at der er fremkommet vægtige nye oplysninger, som må antages at ville medføre et andet udfald af sagen.

Du har mulighed for at indbringe afgørelsen for domstolene. Hvis de økonomiske betingelser herfor er opfyldt, kan du søge om fri proces. Du kan læse mere om fri proces, retshjælp samt dækning af sagsomkostninger via retshjælpsforsikring på vores hjemmeside <https://teleanke.dk>.

Med venlig hilsen



Ann Lønnow  
Teleankenævnet  
Sekretariatet

*Vi bekymrer os om de persondata, vi har ansvar for. Vi gør derfor opmærksom på, at denne henvendelse kan indeholde fortrolig information beregnet til et bestemt formål. Hvis du har modtaget henvendelsen ved en fejl, beder vi dig venligst informere Teleankenævnet om fejlen. Samtidig beder vi dig slette henvendelsen uden at videresende eller kopiere den.*

Adresse  
Teleankenævnet  
Axeltorv 6, 3.  
1609 København V

Kontakt  
33 18 69 00 (tir - tor, kl. 10-12)  
<https://teleanke.dk>  
[teleanke@teleanke.dk](mailto:teleanke@teleanke.dk)

CVR-nr.  
27 28 53 41

Niels Reinwald Skolebakken 22 Oksbøl  
6430 Nordborg Danmark

Dato: 12.12.2019 Vores sag.: 19-1

### 19-1 Niels Reinwald mod Yousee — Afgørelse af klagesag

Vedlagt fremsendes Teleankenævnets afgørelse i din klagesag. Som det fremgår af afgørelsen, har ankenævnet ikke givet dig medhold i din klage.

Hvis særlige grunde foreligger, kan du anmode om, at få sagen genoptaget, jf. Teleankenævnets vedtægter § 24. Anmodning om genoptagelse imødekommes efter fast praksis kun i særlige situationer. Det kræves i henhold til bestemmelsen, at der har foreligget lovligt forfald hos en part, som ikke har ytret sig i sagen, eller at der er fremkommet vægtige nye oplysninger, som må antages at ville medføre et andet udfald af sagen.

Du har mulighed for at indbringe afgørelsen for domstolene. Hvis de økonomiske betingelser herfor er opfyldt, kan du søge om fri proces. Du kan læse mere om fri proces, retshjælp samt dækning af sagsomkostninger via retshjælpsforsikring på vores hjemmeside <https://teleanke.dk>.

Med venlig hilsen

— --

Ann Lønøw  
Teleankenævnet  
Sekretariatet

*Vi bekymrer os om de persondata, vi har ansvaret for. Vi gør derfor opmærksom på, at denne henvendelse kan indeholde fortrolig information beregnet til et bestemt formål. Hvis du har modtaget henvendelsen ved en fejl, beder vi dig venligst informere Teleankenævnet om fejlen. Samtidig beder vi dig slette henvendelsen uden at videregende eller kopiere den.*

Adresse  
Teleankenævnet  
Axeltorv 6, 3.  
1609 København V

Kontakt  
33 18 89 00 (tir - tor kl. 10-12)  
<http://sf.teleanke.dk>  
[teleanke@teleanke.dk](mailto:teleanke@teleanke.dk)

CVR-nr.

27 28 53 41

## AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 19-1

Klager:

Niels Reinwald  
Skolebakken 22, Oksbøl

6430 Nordborg  
Danmark

**Indklagede:**

Yousee A/S / Nuuday A/S  
Teglholmsgade 1  
0900 København C  
Danmark

CVR: 40075291

**Klagetema:**

Mobil – Aftaleforhold – Fortrydelse – Bindingsperiode – Re-  
stancebeløb

**Nævnets sammensætning:**

Landsdommer John Lundum, formand  
Anette Høyrup, udpeget af Forbrugerrådet Tænk  
Rasmus Kjær Slot, udpeget af Forbrugerrådet Tænk  
Britt Røjtburg, udpeget af teleudbyderne  
Hans Jahn, udpeget af teleudbyderne

**AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET**

Sag: 19-1

Klager: Niels Reinwald  
Skolebakken 22, Oksbøl  
6430 Nordborg Danmark

Indklagede: Yousee A/S Nuuday  
Teglholmsgade 1  
0900 København C Danmark  
CVR: 40075291

Klagetema: Mobil – Aftaleforhold – Fortrydelse – Bindingsperiode – Re-

stancebeløb

Nævnets sammensætning:

Landsdommer John Lundum, formand  
Anette Høyrup, udpeget af Forbrugerrådet Tænk Rasmus Kjær  
Slot, udpeget af Forbrugerrådet Tænk Britt Røjtborg, udpeget af  
teleudbyderne  
Hans Jahn, udpeget af teleudbyderne

#### **SAGSFREMSTILLING**

Sag: 19-1

**Klagen vedrører:** Indklagedes opkrævning for tre mobilabonnementer

**Påklaget beløb:** 2.117,52 kr.

**Reklameret til indklagede:** Den 17. juni 2018

**Indklagede truffet afgørelse:** Den 20. december 2018

**Korrekt klagevejledning fra indklagede:** Ja

**Indklagede anmodet om udtalelse:** Den 7. januar 2019

**Sagen er fuldt oplyst i TA:** Den 27. november 2019

#### **KLAGENS INDHOLD OG FORLØB**

Den 30. juni 2018 købte klager en mobiltelefon i Elgiganten af mærket Huawei Y6 2018 AUT-L21 og oprettede et Fri Tale / 5 GB mobilabonnement med telefonnummer 20 46 xx xx hos indklagede. Abonnementet blev oprettet som et basisabonnement. Af oprettelsesskemaet fremgik det, at aftalen var uopsigelig fra klagers side i seks måneder fra leveringsdatoen. Det fremgik ligeledes af ordrebekræftelsen, at aftalen var uopsigelig i seks måneder, medmindre klager benyttede sig af fortrydelsesretten.

Den 9. juli 2018 købte klager endnu en mobiltelefon og oprettede et ekstra mobilabonnement med Fri Tale / 5 GB med telefonnummer 24 24 xx xx i Elgiganten.

Den 13. juli 2018 kontaktede klager indklagede efter have modtaget en opkrævning (faktura 11), hvor klager var opkrævet abonnement for mobilnummer 20 46 xx xx. Ifølge klager havde han returneret mobiltelefonen og SIM-kortet få dage efter købet og inden for fortrydelsesfristen. Indklagede henviste klager til at kontakte Elgiganten, fordi Elgiganten skulle informere indklagede, såfremt Elgiganten havde modtaget mobiltelefonen retur og annulleret oprettelsen af klagers abonnement.

Den 7. august 2018 skrev klager til Elgiganten og oplyste, at han havde returneret mobiltelefonen og SIM-kortet et par dage efter købet. Klager anmodede Elgiganten om at annullere klagers abonnement.

Den 16. august 2018 købte klager endnu en mobiltelefon og oprettede et ekstra mobilabonnement med Fri Tale / 5 GB med telefonnummer 21 43 xx xx i Elgiganten.

Den 29. august 2018 anmodede klager indklagede om at opsigte begge klagers ekstraabonnementer ved bindingsperiodens udløb.

Klager sendte en klage til indklagedes kundeservice den 8. november 2018 og oplyste, at han ikke ville betale nogen af indklagedes opkrævninger hverken for klagers basisabonnement eller for de to ekstraabonnementer. Klager oplyste, at betaling kunne ske senere og eventuel i delbetalinger. Klager oplyste videre, at SIM-kortet tilhørende telefonnummer 20 46 xx xx var returneret, og at Elgiganten havde henvist klager til indklagede.

#### SAGSFREMSTILLING Sag: 19-1

Klagen vedrører: Indklagedes opkrævning for tre mobilabonnementer Påklaget beløb: 2.117,52 kr.

Reklameret til indklagede: Den 17. juni 2018

Indklagede truffet afgørelse: Den 20. december 2018

Korrekt klagevejledning fra indklagede: Ja

Indklagede anmodet om udtalelse: Den 7. januar 2019

Sagen er fuldt oplyst i TA: Den 27. november 2019

#### KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Den 30. juni 2018 købte klager en mobiltelefon i Elgiganten af mærket Huawei Y6 2018 AUT-121 og oprettede et Fri Tale / 5 GB mobilabonnement med telefonnummer 20 46 xx xx hos indklagede. Abonnementet blev oprettet som et basisabonnement. Af oprettelsesskemaet fremgik det, at aftalen var uopsigelig fra klagers side i seks måneder fra leveringsdatoen. Det fremgik ligeledes af ordrebekræftelsen, at aftalen var uopsigelig i seks måneder, medmindre klager benyttede sig af fortrydelsesretten.

Den 9. juli 2018 købte klager endnu en mobiltelefon og oprettede et ekstra mobilabonnement med Fri Tale / 5 GB med telefonnummer 24 24 xx xx i Elgiganten.

Den 13. juli 2018 kontaktede klager indklagede efter have modtaget en opkrævning (faktura 11), hvor klager var opkrævet abonnement for mobilnummer 20 46 xx xx. Ifølge klager havde han

returneret mobiltelefonen og SIM-kortet få dage efter købet og inden for fortrydelsesfristen. Indklagede henviste klager til at kontakte Elgiganten, fordi Elgiganten skulle informere indklagede, såfremt Elgiganten havde modtaget mobiltelefonen retur og annulleret oprettelsen af klagers abonnement. Den 7. august 2018 skrev klager til Elgiganten og oplyste, at han havde returneret mobiltelefonen og SIM-kortet et par dage efter købet. Klager anmodede Elgiganten om at annullere klagers abonnement.

Den 16. august 2018 købte klager endnu en mobiltelefon og oprettede et ekstra mobilabonnement med Fri Tale / 5 GB med telefonnummer 21 43 xx xx i Elgiganten.

Den 29. august 2018 anmodede klager indklagede om at opsig begge klagers ekstraabonnementer ved bindingsperiodens udløb.

Klager sendte en klage til indklagedes kundeservice den 8. november 2018 og oplyste, at han ikke ville betale nogen af indklagedes opkrævninger hverken for klagers basisabonnement eller for de to ekstraabonnementer. Klager oplyste, at betaling kunne ske senere og eventuel i delbetalinger. Klager oplyste videre, at SIM-kortet tilhørende telefonnummer 20 46 xx xx var returneret, og at Elgiganten havde henvist klager til indklagede.

Den 21. november 2018 skrev indklagede til klager og oplyste, at indklagede havde anmodet Elgiganten om yderligere dokumentation for, at mobiltelefonen og SIM-kortet tilhørende telefonnummer 20 46 xx xx var returneret, men indklagede havde ikke hørt yderligere fra Elgiganten. Indklagede henviste klager til at tage kontakt til Elgiganten og oplyste, at mobilabonnementet ville blive opsagt, når indklagede havde modtaget dokumentation fra Elgiganten.

Klager fremsendte en kopi af klagers mail til Elgiganten af den 7. august 2018. Det var klagers opfattelse, at indklagede havde opsagt mobilabonnement med telefonnummer 20 46 xx xx efterfølgende efter telefonisk henvendelse. Indklagede svarede klager, at klager havde modtaget en kreditnota, men at abonnementet ikke var opsagt. Indklagede oplyste videre, at opsigelse uden dokumentation fra Elgiganten ville ske ved udløb af bindingsperioden.

Klager svarede, at der var tale om fjernsalg, idet abonnementet var oprettet hos Elgiganten, hvorfor abonnementet kunne opsiges inden for den 14-dages fortrydelsesfrist. Det var endvidere klagers opfattelse, at indklagede var i konflikt med lovgivningen ved den seks måneders bindingsperiode i forbindelse med fjernsalg. Indklagede fastholdt, at abonnementet først ville blive opsagt ved udløb af bindingsperioden, da indklagede ikke havde modtaget dokumentation for tilbagelevering af mobiltelefonen og SIM-kortet fra Elgiganten. Indklagede oplyste endvidere, at klager ved aftaleindgåelsen havde bundet sig til et abonnement i seks måneder. Indklagede henviste til den fremsendte ordrebekræftelse.

Den 25. november 2018 blev klagers telefonnumre spærret på grund af manglende betaling.

Da indklagede ikke havde modtaget dokumentation fra Elgiganten på, at klager havde returneret mobiltelefonen samt SIM- kortet, blev klagers abonnement med telefonnummer 20 46 xx xx opsagt den 10. december 2018. Abonnementet blev opsagt ved bindingsperiodens udløb den 30. december 2018.

Den 20. december 2018 skrev indklagede til klager og beklagede, at forløbet vedrørende telefonnummer 20 46 xx xx havde været så besværligt for klager. Indklagede valgte pr. kulance at opsig klagers abonnement med tilbagevirkende kraft til den 14. juli 2018, således at klager reelt kun betalte abonnement fra den 1. til den 14. juli 2018.

Klage indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

### **Klager**

Klager anfægter indklagedes opkrævninger.

Klager gør gældende, at han returnerede mobiltelefonen samt SIM-kort med telefonnummer 20 46 xx xx til Elgiganten inden for fortrydelsesfristen, hvorfor han ikke fortsat skal opkræves for dette abonnement.

Klager gør endvidere gældende, at der er tale om fjernsalg, fordi mobiltelefonen er købt i Elgiganten og således uden for indklagedes faste forretningssted.

Den 21. november 2018 skrev indklagede til klager og oplyste, at indklagede havde anmodet Elgiganten om yderligere dokumentation for, at mobiltelefonen og SIM-kortet tilhørende telefonnummer 20 46 xx xx var returneret, men indklagede havde ikke hørt yderligere fra Elgiganten. Indklagede henviste klager til at tage kontakt til Elgiganten og oplyste, at mobilabonnementet ville blive opsagt, når indklagede havde modtaget dokumentation fra Elgiganten. Klager fremsendte en kopi af klagers majl til Elgiganten af den 7. august 2018. Det var klagers opfattelse, at indklagede havde opsagt mobilabonnement med telefonnummer 20 46 xx xx efterfølgende efter telefonisk henvendelse. Indklagede svarede klager, at klager havde modtaget en kreditnota, men at abonnementet ikke var opsagt. Indklagede oplyste videre, at opsigelse uden dokumentation fra Elgiganten ville ske ved udløb af bindingsperioden. Klager svarede, at der var tale om fjernsalg, idet abonnementet var oprettet hos Elgiganten, hvorfor abonnementet kunne opsiges inden for den 14-dages fortrydelsesfrist. Det var endvidere klagers opfattelse, at indklagede var i konflikt med lovgivningen ved den seks måneders bindingsperiode forbindelse med fjernsalg. Indklagede fastholdt, at abonnementet først ville blive opsagt ved udløb af bindingsperioden, da indklagede ikke havde modtaget dokumentation for tilbagelevering af mobiltelefonen og SIM-kortet fra Elgiganten. Indklagede oplyste endvidere, at klager ved aftaleindgåelsen havde bundet sig til et abonnement i seks måneder. Indklagede henviste til den fremsendte ordrebekræftelse. Den 25. november 2018 blev klagers telefonnumre spærret på grund af manglende betaling. Da indklagede ikke havde modtaget dokumentation fra Elgiganten på, at klager havde returneret mobiltelefonen samt SIM- kortet, blev klagers abonnement med telefonnummer 20 46 xx xx opsagt den 10. december 2018. Abonnementet blev opsagt ved bindingsperiodens udløb den 30. december 2018. Den 20. december 2018 skrev indklagede til klager og beklagede, at forløbet vedrørende telefonnummer 20 46 xx xx havde været så besværligt for klager. Indklagede valgte pr. kulance at

opsige klagers abonnement med tilbagevirkende kraft til den 14. juli 2018, således at klager reelt kun betalte abonnement fra den 1. til den 14. juli 2018.

Klage indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

#### **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

##### **Klager**

Klager anfægter indklagedes opkrævninger.

Klager gør gældende, at han returnerede mobiltelefonen samt SIM-kort med telefonnummer 20 46 xx xx til Elgiganten inden for fortrydelsesfristen, hvorfor han ikke fortsat skal opkræves for dette abonnement.

Klager gør endvidere gældende, at der er tale om fjernsalg, fordi mobiltelefonen er købt i Elgiganten og således uden for indklagedes faste forretningssted.

##### **Indklagede**

Indklagede fastholder opkrævningernes berettigelse under henvisning til indklagedes abonnementsvilkår og priser. Indklagede finder ikke anledning til af kreditere klager yderligere.

I forhold til bindingsperioden henviser indklagede til indklagedes abonnementsvilkår, oprettelsesskemaet og ordrebekræftelsen af den 30. juni 2018, hvoraf det fremgår, at aftalen er uopsigelig i seks måneder fra leveringsdatoen.

Indklagede har på Teleankenævnets opfordring oplyst, at Elgiganten over for indklagede har bekræftet, at klager har returneret mobiletelefonen og SIM-kortet med telefonnummer 20 46 xx xx. Hertil har indklagede oplyst, at indklagede normalt modtager et bilag fra Elgiganten angående returnering af udstyr. Indklagede har imidlertid ikke modtaget et sådan bilag fra Elgiganten i nærværende sag. Elgiganten har mundtligt over for indklagede bekræftet klagers returnering. Det er derfor ikke muligt for indklagede at oplyse en dato for returnering.

Indklagede har under sagens behandling ved Teleankenævnet oplyst, at klager har indbetalt henholdsvis 241,81 kr. og 128,43 kr. Klager har ikke betalt faktura 11 – 17, som ud over det påklagede mobilabonnement indeholder opkrævning for klagers to øvrige abonnementer og et bredbåndsabonnement, der er sat i bero/hvilende. Indklagede har oplyst, at det samlede restancebeløb er 2.117,52 kr. Indklagede har opgjort restancebeløbet således:

|                        |             |            |
|------------------------|-------------|------------|
| Abo. 1/7 – 14/7-18     | 20 46 xx xx | 69,50 kr.  |
| Oprettelsesgebyr       | 20 46 xx xx | 99,00 kr.  |
| Forbrug                | 20 46 xx xx | 2,95 kr.   |
| Abo. 13/7-18 – 12/1-19 | 24 24 xx xx | 834,00 kr. |
| Abo. 17/8-18 – 16/2-19 | 21 43 xx xx | 834,00 kr. |

|                                         |              |
|-----------------------------------------|--------------|
| Abo. 1/8 – 5/9-18 bredbånd              | 227,50 kr.   |
| Abo. 6/9-18 – 31/3-19 hvilende bredbånd | 334,83 kr.   |
| Oprettelsesgebyr 24 24 xx xx            | 99,00 kr.    |
| Oprettelsesgebyr hvilende bredbånd      | 49,00 kr.    |
| Forbrug                                 | 30,50 kr.    |
| Genåbningsgebyr                         | 200,00 kr.   |
| Indbetalt 31/1-19                       | -370,24 kr.  |
| I alt                                   | 2.410,04 kr. |

Uoverensstemmelsen mellem opgørelsen på 2.410,04 kr. og det udestående beløb på 2.117,52 kr. skyldes at klager fik krediteret 298 kr. for meget samt afrundinger i forbindelse med opsigelse og afregning af klagers abonnemeter. I forhold til genåbningsgebyret på 200 kr. oplyser indklagede, at spærningen blev ophævet den 4. februar 2019, og i den forbindelse opkrævede indklagede et gebyr på 200 kr. for genåbning. Da klager tidligere var blevet krediteret 298 kr. for meget for mobilabonnementet med telefonnummer 20 46 xx xx, har indklagede indtaget den holdning, at det for meget krediterede beløb udligner gebyret, og klager er således ikke opkrævet noget genåbningsgebyr.

Indklagede har oplyst, at abonnementet for telefonnummer 20 46 xx xx blev opkrævet for perioden 1. juli 2018 – 31. januar 2019. I forbindelse med indklagedes klagebehandling har klager pr. kulance fået refunderet abonnementet for perioden 15. juli 2018 – 31. januar 2019. Den 5. november 2018 fik klager desuden refunderet to måneders abonnement svarende til 298 kr.

#### Indklagede

Indklagede fastholder opkrævningsges berettigelse under henvisning til indklagedes abonnementsvilkår og priser. Indklagede finder ikke anledning til af kreditere klager yderligere.

I forhold til bindingsperioden henviser indklagede til indklagedes abonnementsvilkår, oprettelsesskemaet og ordrebekræftelsen af den 30. juni 2018, hvoraf det fremgår, at aftalen er uopsigelig i seks måneder fra leveringsdatoen.

Indklagede har på Teleankenævnets opfordring oplyst, at Elgiganten over for indklagede har bekræftet, at klager har returneret mobiletelefonen og SIM-kortet med telefonnummer 20 46 xx xx. Hertil har indklagede oplyst, at indklagede normalt modtager et bilag fra Elgiganten angående returnering af udstyr. Indklagede har imidlertid ikke modtaget et sådan bilag fra Elgiganten i nærværende sag.

Elgiganten har mundtligt over for indklagede bekræftet klagers returnering. Det er derfor ikke muligt for indklagede at oplyse en dato for returnering.

Indklagede har under sagens behandling ved Teleankenævnet oplyst, at klager har indbetalt henholdsvis 241,81 kr. og 128,43 kr. Klager har ikke betalt faktura 11 – 17, som ud over det påklagede mobilabonnement indeholder opkrævning for klagers to øvrige abonnemeter og et bredbåndabonnement, der er sat i bero/hvilende. Indklagede har oplyst, at det samlede restancebeløb er 2.117,52 kr. Indklagede har opgjort restancebeløbet således:

|                                         |             |              |
|-----------------------------------------|-------------|--------------|
| Abo. 1/7 – 14/7-18                      | 20 46 xx xx | 69,50 kr.    |
| Oprettelsesgebyr                        | 20 46 xx xx | 99,00 kr.    |
| Forbrug                                 | 20 46 xx xx | 30,50 kr.    |
| Abo. 13/7-18 – 12/1-19                  | 24 24 xx xx | 834,00 kr.   |
| Abo. 17/8-18 – 16/2-19                  | 21 43 xx xx | 834,00 kr.   |
| Abo. 1/8 – 5/9-18 bredbånd              |             | 227,50 kr.   |
| Abo. 6/9-18 – 31/3-19 hvilende bredbånd |             | 334,83 kr.   |
| Oprettelsesgebyr                        | 24 24 xx xx | 99,00 kr.    |
| Oprettelsesgebyr hvilende bredbånd      |             | 49,00 kr.    |
| Forbrug                                 |             | 30,50 kr.    |
| Genåbningsgebyr                         |             | 200,00 kr.   |
| Indbetalt 31/1-19                       |             | -370,24 kr.  |
| I alt                                   |             | 2.410,04 kr. |

Uoverensstemmelsen mellem opgørelsen på 2.410,04 kr. og det udestående beløb på 2.117,52 kr.

skyldes at klager fik krediteret 298 kr. for meget samt afrundinger i forbindelse med opsigelse og afregning af klagers abonnementer. I forhold til genåbningsgebyret på 200 kr. oplyser indklagede, at spærningen blev ophævet den 4. februar 2019, og i den forbindelse opkrævede indklagede et gebyr på 200 kr. for genåbning. Da klager tidligere var blevet krediteret 298 kr. for meget for mobilabonnementet med telefonnummer 20 46 xx xx, har indklagede indtaget den holdning, at det for meget krediterede beløb udligner gebyret, og klager er således ikke opkrævet noget genåbningsgebyr. Indklagede har oplyst, at abonnementet for telefonnummer 20 46 xx xx blev opkrævet for perioden 1. juli 2018 — 31. januar 2019. I forbindelse med indklagedes klagebehandling har klager pr. kulance fået refunderet abonnementet for perioden 15. juli 2018 — 31. januar 2019. Den 5. november 2018 fik klager desuden refunderet to måneders abonnement svarende til 298 kr.

Indklagede har sendt tre rykkerskrivelser og seks inkassovarsler til klager. Indklagede har, inden sagen blev indbragt for nævnet, krediteret klager to rykkergebyrer à 100 kr.

Indklagede henviser til indklagedes abonnementsvilkår og priser, hvoraf det fremgår, at ekstraabonnementer forudsætter, at kunden har et basisabonnement. Med opsigelsen af telefonnummer 20 46 xx xx til 149 kr. pr. måned skulle det ene af klagers to øvrige mobilabonnementer derfor have været oprettet som et basisabonnement og koste 10 kr. mere om måneden. Indklagede valgte imidlertid at se bort fra dette og har ikke efteropkrævet merprisen for de 5½ måned, hvor klager ikke er opkrævet for et basisabonnement.

I forbindelse med klagebehandlingen konstaterede indklagede, at der havde været forbrug fra SIM-kortet tilhørende telefonnummer 20 46 xx xx frem til og med den 9. juli 2018. Forbruget var foretaget fra klagers SIM-kort, som var installeret i en mobiltelefon af mærket Huawei Y6 2018 AUT-L21.

#### **NÆVNETS BEMÆRKNINGER**

Nævnet bemærker indledningsvist, at der mellem parterne er enighed om, at der den 30. juni 2018 blev indgået en aftale om oprettelse af et mobilabonnement med telefonnummer 20 46 xx xx.

Nævnet bemærker endvidere, at indklagede har fremlagt kopi af ordrebekræftelse samt oprettelsesskema fra henholdsvis den 9. juli 2018 og 16. august 2018. Nævnet lægger herefter til grund, at der ligeledes er indgået aftale om oprettelse af mobilabonnementer de pågældende datoer. Hertil bemærker nævnet, at der ikke foreligger grunde til, at klager ikke skulle hæfte for mobilabonnementerne.

Klager bestrider indklagedes opkrævninger under henvisning til, at han har foretaget korrekt returløst af mobiltelefonen og SIM-kort til Elgiganten inden for fortrydelsesfristen. Klager gør endvidere gældende, at der er tale om fjernsalg.

Indklagede fastholder betalingskravet og afviser at kreditere klager yderligere.

Det fremgår af oprettelsesskemaet af den 30. juni 2018, at aftalen var uopsigelig fra klagers side i seks måneder fra leveringsdatoen, jf. indklagedes "Generelle Vilkår for levering og drift af YouSee's tjenester" punkt 17:

**"17. Opsigelse og bindingsperiode**

*Hvis kunden er privatkunde, og der er aftalt en bindingsperiode (uopsigeligheds-periode), er aftalen uopsigelig fra kundens side i 6 måneder fra aftalens ikrafttrædelse, jf. pkt. 21. Det fremgår af YouSee's ordrebekræftelse, om der er aftalt en bindingsperiode. Privatkunden kan med et varsel på mindst 1 måned opsige aftalen til udgangen af bindingsperioden. Privatkunden kan endvidere - mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgift og eventuelt minimumsforbrug i bindingsperioden - opsige aftalen med omgående virkning."*

Af ordrebekræftelsen af den 30. juni 2018 fremgår det, at:

**"Bindingsperiode**

*Du er bundet af din aftale om Fri Tale / 5 GB i 6 måneder fra den dato, din ordre udføres (leveringsdatoen), medmindre du benytter din (eventuelle) fortrydelsesret."*

5

Indklagede har sendt tre rykkerskrivelser og seks inkassovarsler til klager. Indklagede har, inden sagen blev indbragt for nævnet, krediteret klager to rykkergebyrer på 100 kr.

Indklagede henviser til indklagedes abonnementsvilkår og priser, hvorefter det fremgår, at ekstraabonnementer forudsætter, at kunden har et basisabonnement. Med opsigelsen af telefonnummer 20 46 xx xx til 149 kr. pr. måned skulle det ene af klagers to øvrige mobilabonnementer derfor have været oprettet som et basisabonnement og koste 10 kr. mere om måneden. Indklagede valgte imidlertid at se bort fra dette og har ikke efteropkrævet merprisen for de 52 måneder, hvor klager ikke er opkrævet for et basisabonnement.

I forbindelse med klagebehandlingen konstaterede indklagede, at der havde været forbrug fra SIM-kortet tilhørende telefonnummer 20 46 xx xx frem til og med den 9. juli 2018. Forbruget var foretaget fra klagen SIM-kort, som var installeret i en mobiltelefon af mærket Huawei Y6 2018 AUT-L21.

**NÆVNETS BEMÆRKNINGER**

Nævnet bemærker indledningsvist, at der mellem parterne er enighed om, at der den 30. juni 2018 blev indgået en aftale om oprettelse af et mobilabonnement med telefonnummer 20 46 xx xx.

Nævnet bemærker endvidere, at indklagede har fremlagt kopi af ordrebekræftelse samt oprettelsesskema fra henholdsvis den 9. juli 2018 og 16. august 2018. Nævnet lægger herefter til grund, at der ligeledes er indgået aftale om oprettelse af mobilabonnementer de pågældende datoer. Hertil bemærker nævnet, at der ikke foreligger grunde til, at klager ikke skulle hæfte for mobilabonnementerne.

Klager bestrider indklagedes opkrævninger under henvisning til, at han har foretaget korrekt returnering af mobiltelefonen og SIM-kort til Elgiganten inden for fortrydelsesfristen. Klager gør endvidere gældende, at der er tale om fjensalg.

Indklagede fastholder betalingskravet og afviser at kreditere klager yderligere.

Det fremgår af oprettelsesskemaet af den 30. juni 2018, at aftalen var uopsigelig fra klagers side i seks måneder fra leveringsdatoen, jf. indklagedes "Generelle Vilkår for levering og drift af YouSee's tjeneste?" punkt 17:

**"17. Opsigelse og bindingsperiode**

*Hvis kunden er privatkunde, og der er aftalt en bindingsperiode (uopsigeligheds-periode), er aftalen uopsigelig fra kundens side i 6 måneder fra aftalens ikrafttrædelse, jf. pkt. 21. Det fremgår af YouSee's ordrebekræftelse, om der er aftalt en bindingsperiode. Privatkunden kan med et varsel på mindst 1 måned opsige aftalen til udgangen af bindingsperioden. Privatkunden kan endvidere - mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgift og eventuelt minimumsforbrug i bindingsperioden - opsige aftalen med omgående virkning."*

Af ordrebekræftelsen af den 30. juni 2018 fremgår det, at:

**"Bindingsperiode**

*Du er bundet af din aftale om Fri Tale / 5 GB i 6 måneder fra den dato, din ordre udføres (leveringsdatoen), medmindre du benytter din (eventuelle) fortrydelsesret."*

Det er ankenævnets opfattelse, at klagers opmærksomhed forud for aftaleindgåelsen i tilstrækkeligt omfang blev henledt vilkårene for aftalen, herunder bindingsperioden på seks måneder. Nævnet bemærker videre, at indklagedes bindingsperiode på seks måneder er i overensstemmelse med udbudsbekendtgørelse (Bekendtgørelse om udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester nr. 715 af 23. juni 2011) § 12.

Ankenævnet har noteret, at indklagede i forbindelse med klagebehandlingen har konstateret, at der havde været forbrug foretaget fra klagers SIM-kort tilhørende telefonnummer 20 46 xx xx frem til og med den 9. juli 2018, som var installeret i en mobiltelefon af mærket Huawei Y6 2018 AUT-L21. Nævnet finder det godtgjort, at det fakturerede forbrug er foretaget via klagers SIM-kort. Nævnet har herved lagt vægt på den af indklagede fremlagte opkaldsliste.

Under sagens behandling ved Teleankenævnet har indklagede redegjort for klagers samlede restancebeløb. Nævnet finder ikke anledning til at tilsidesætte indklagedes opgørelse.

Det er endvidere ankenævnets opfattelse, at indklagedes rykkerprocedure konkret har været i overensstemmelse med reglerne i renteloven (Bekendtgørelse af lov om renter og andre forhold ved forsinket betaling nr. 459 af 13. maj 2014) § 9a og § 9b. Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at indklagede har krediteret klager to rykkergebyrer á 100 kr.

Ankenævnet finder som følge af ovenstående, at indklagede har opkrævet klager i overensstemmelse med parternes aftale og i overensstemmelse med vilkårene for parternes aftale for de tre oprettede mobilabonnementer. Ankenævnet finder det endvidere godtgjort, at indklagede har foretaget en korrekt opgørelse af det skyldige beløb. I den forbindelse bemærker nævnet, at indklagede pr. kulance har krediteret klager abonnementet vedrørende telefonnummer 20 46 xx xx for perioden 15. juli 2018 – 31. januar 2019, således at klager alene har betalt for perioden 1. juli – 14. juli 2018. Indklagede har endvidere pr. kulance krediteret klager 298 kr. svarende til to måneders abonnement samt to rykkergebyrer á 100 kr.

Det er i øvrigt nævnets opfattelse, at klager ikke er opmærksom på, at indklagedes opkrævninger vedrører alle tre oprettede mobilabonnementer og ikke kun abonnementet oprettet den 30. juni 2018 med telefonnummer 20 46 xx xx.

Klagers indsigelse vedrørende fjernsalg og fortrydelse finder nævnet ikke grundlag for at behandle, idet indklagede har oplyst, at mobiltelefonen og SIM-kortet med telefonnummer 20 46 xx xx blev modtaget retur hos Elgiganten. Endvidere har indklagede krediteret klager for perioden den 15. juli 2018 – 31. januar 2019 samt to måneders yderligere abonnement. Klager har kun betalt abonnement for den 1. juli – 14. juli 2018. Der er således ikke en konkret tvist om dette mobilabonnement.

Klager gives af ovennævnte grunde ikke medhold i klagen og hæfter som følge heraf for betaling af det samlede restancebeløb.

Det er ankenævnets opfattelse, at klagers opmærksomhed forud for aftaleindgåelsen i tilstrækkeligt omfang blev henledt til vilkårene for aftalen, herunder bindingsperioden på seks måneder. Nævnet bemærker videre, at indklagedes bindingsperiode på seks måneder er i overensstemmelse med udbudsbekendtgørelse (Bekendtgørelse om udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester nr. 715 af 23. juni 2011) § 12.

Ankenævnet har noteret, at indklagede i forbindelse med klagebehandlingen har konstateret, at der havde været forbrug foretaget fra klagers SIM-kort tilhørende telefonnummer 20 46 xx xx frem til og med den 9. juli 2018, som var installeret i en mobiltelefon af mærket Huawei Y6 2018 AUT-L21. Nævnet finder det godtgjort, at det fakturerede forbrug er foretaget via klagers SIM-kort. Nævnet har herved lagt vægt på den af indklagede fremlagte opkaldsliste.

Under sagens behandling ved Teleankenævnet har indklagede redegjort for klagers samlede restancebeløb. Nævnet finder ikke anledning til at tilsidesætte indklagedes opgørelse.

Det er endvidere ankenævnets opfattelse, at indklagedes rykkerprocedure konkret har været i overensstemmelse med reglerne i renteloven (Bekendtgørelse af lov om renter og andre forhold ved forsinket betaling nr. 459 af 13. maj 2014) § 9a og § 9b. Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at indklagede har krediteret klager to rykkergebyrer à 100 kr.

Ankenævnet finder som følge af ovenstående, at indklagede har opkrævet klager i overensstemmelse med parternes aftale og i overensstemmelse med vilkårene for parternes aftale for de tre oprettede mobilabonnementer. Ankenævnet finder det endvidere godtgjort, at indklagede har foretaget en korrekt opgørelse af det skyldige beløb. I den forbindelse bemærker nævnet, at indklagede pr. kulance har krediteret klager abonnementet vedrørende telefonnummer 20 46 xx xx for perioden 15. juli 2018 — 31. januar 2019, således at klager alene har betalt for perioden 1. juli — 14. juli 2018. Indklagede har endvidere pr. kulance krediteret klager 298 kr. svarende til to måneders abonnement samt to rykkergebyrer à 100 kr.

Det er i Øvrigt nævnets opfattelse, at klager ikke er opmærksom på, at indklagedes opkrævninger vedrører alle tre oprettede mobilabonnementer og ikke kun abonnementet oprettet den 30. juni 2018 med telefonnummer 20 46 xx xx.

Klagers indsigelse vedrørende fjernsalg og fortrydelse finder nævnet ikke grundlag for at behandle, idet indklagede har oplyst, at mobiltelefonen og SIM-kortet med telefonnummer 20 46 xx xx blev modtaget retur hos Elgiganten. Endvidere har indklagede krediteret klager for perioden den 15. juli 2018 — 31. januar 2019 samt to måneders yderligere abonnement. Klager har kun betalt abonnement for den 1. juli — 14. juli 2018. Der er således ikke en konkret tvist om dette mobilabonnement. Klager gives af ovennævnte grunde ikke medhold i klagen og hæfter som følge heraf for betaling af det samlede restancebeløb.

Nævnet træffer herefter følgende:

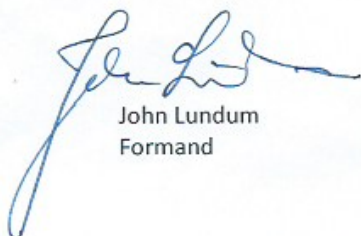
AFGØRELSE

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

Det indbetalte klagegebyr på 150 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 12. december 2019.



John Lundum  
Formand



Ann Lønnow  
Juridisk sagsbehandler

Nævnet træffer herefter følgende:

**AFGØRELSE**

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

Det indbetalte klagegebyr på 150 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 12. december 2019.

John Lundum      Ann Lønøw

Formand            Juridisk sagsbehandler

Brev TA 2020 05 11

Niels Reinwald  
Skolebakken 22  
Oksbøl  
6430 Nordborg  
Danmark



Dato: 11. maj 2020

Vores sag.: 19-1

### 19-1 Niels Reinwald mod YouSee – Afvisning af genoptagelse

Teleankenævnet har modtaget din anmodning om genoptagelse af din sag afgjort den 12. december 2019.

Ifølge § 24 i Teleankenævnets vedtægter kan nævnets formand beslutte at genoptage en sag, hvori ankenævnet har truffet afgørelse, hvis særlige grunde taler herfor.

Du har anmodet om genoptagelse af sagen, idet du mener, at nævnets afgørelse og vurdering af din sag er fejlagtig. Du henviser i den forbindelse til, at nævnet ikke har taget stilling til det beviselige faktum, at Elgiganten havde givet indklagede svar i forhold til returnering af den omhandlede mobiltelefon samt tilhørende SIM-kort, eller til, at der er 14 dages fortrydelsesret.

Baggrunden for din anmodning om genoptagelse er, at du gør nævnet opmærksom på følgende: 1) at mobiltelefonen og SIM-kortet er returneret til Elgiganten, 2) at der er tale om fjernsalg og dermed 14 dages fortrydelsesret 3) at indklagede fortsat opkræver penge for den returnerede mobiltelefon og SIM-kortet.

For så vidt angår returnering af mobiltelefonen og SIM-kortet, fjernsalg og fortrydelse skal jeg bemærke, at nævnet i afgørelsen på side 6 næstsidste afsnit har taget stilling til disse spørgsmål. Nævnet vurderer, at der ikke er grundlag for nærmere behandling heraf under henvisning til, at indklagede over for nævnet har bekræftet at have modtaget mobiltelefonen samt SIM-kort retur fra Elgiganten. Endvidere bemærker nævnet, at du pr. kulance er blevet krediteret for perioden den 15. juli 2018 – 31. januar 2019 samt to måneders yderligere abonnement. Du er derfor alene blevet opkrævet for perioden den 1. juli - 14. juli 2018 for abonnementet med tilhørende telefonnummer 20 46 xx xx. På den baggrund er det nævnets vurdering, at der ikke foreligger en aktuel tvist om dette mobilabonnement. Der er derfor ikke grundlag for at genoptage noget for så vidt angår disse to klagepunkter.

*Vi bekymrer os om de persondata, vi har ansvaret for. Vi gør derfor opmærksom på, at denne henvendelse kan indeholde fortrolig information beregnet til et bestemt formål. Hvis du har modtaget henvendelsen ved en fejl, beder vi dig venligst informere Teleankenævnet om fejlen. Samtidig beder vi dig slette henvendelsen uden at videregende eller kopiere den.*

Adresse

Kontakt

CVR-nr.



Niels Reinwald Skolebakken 22 Oksbøl  
6430 Nordborg Danmark

Dato: 11. maj 2020 Vores sag.: 19-1

## 19-1 Niels Reinwald mod YouSee — Afvisning af genoptagelse

Teleankenævnet har modtaget din anmodning om genoptagelse af din sag afgjort den 12. december 2019.

Ifølge § 24 i Teleankenævnets vedtægter kan nævnets formand beslutte at genoptage en sag, hvori ankenævnet har truffet afgørelse, hvis særlige grunde taler herfor. Du har anmodet om genoptagelse af sagen, idet du mener, at nævnets afgørelse og vurdering af din sag er fejlagtig. Du henviser i den forbindelse til, at nævnet ikke har taget stilling til det beviselige faktum, at Elgiganten havde givet indklagede svar i forhold til returnering af den omhandlede mobiltelefon samt tilhørende SIM-kort, eller til, at der er 14 dages fortrydelsesret.

Baggrunden for din anmodning om genoptagelse er, at du gør nævnet opmærksom på følgende: 1) at mobiltelefonen og SIM-kortet er returneret til Elgiganten, 2) at der er tale om fjernsalg og dermed 14 dages fortrydelsesret 3) at indklagede fortsat opkræver penge for den returnerede mobiltelefon og SIM-kortet.

For så vidt angår returnering af mobiltelefonen og SIM-kortet, fjernsalg og fortrydelse skal jeg bemærke, at nævnet i afgørelsen på side 6 næstsidste afsnit har taget stilling til disse spørgsmål. Nævnet vurderer, at der ikke er grundlag for nærmere behandling heraf under henvisning til, at indklagede over for nævnet har bekræftet at have modtaget mobiltelefonen samt SIM-kort retur fra Elgiganten. Endvidere bemærker nævnet, at du pr. kulance er blevet krediteret for perioden den 15. juli 2018 — 31. januar 2019 samt to måneders yderligere abonnement. Du er derfor alene blevet opkrævet for perioden den 1. juli - 14. juli 2018 for abonnementet med tilhørende telefonnummer 20 46 xx xx. På den baggrund er det nævnets vurdering, at der ikke foreligger en aktuel tvist om dette mobilabonnement. Der er derfor ikke grundlag for at genoptage noget for så vidt angår disse to klagepunkter.

*Vi beklummer os om de persondata, vi har ansvar for. Vi gør derfor opmærksom på, at denne henvendelse kan indeholde fortrolig information beregnet til et bestemt formål. Hvis du har modtaget henvendelsen ved en fejl, beder vi dig venligst informere Teleankenævnet om fejlen. Samtidig beder vi dig slette henvendelsen uden at videregende eller kopiere den.*

Adresse  
Teleankenævnet  
Axeltorv 6, 3.  
1609 København V

Kontakt  
33 18 69 00 (tir - tor kl. 10-12)  
<https://teleanke.dk>  
[teleanke@teleanke.dk](mailto:teleanke@teleanke.dk)

CVR-nr.

27 28 53 41

For så vidt angår din indsigelse om, at indklagede fortsat opkræver penge for den returnerede mobiltelefon og SIM-kort, bemærker jeg, at nævnet på side 6 tredjesidste afsnit anfører, at indklagedes abonnement vurderes tre mobilabonnementer og ikke kun abonnementet, der er annulleret den 20.

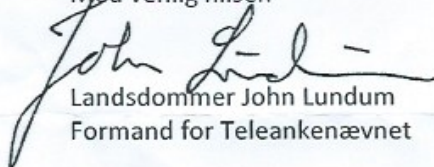
opkrævninger vedrører tre mobilabonnementer og ikke kun abonnementet, der er oprettet den 30. juni 2018 med tilhørende telefonnummer 20 46 xx xx, hvor du har returneret mobiltelefonen og SIM-kortet til Elgiganten. Der er derfor heller ikke grundlag for at genoptage noget for så vidt angår dette klagepunkt.

Det er på denne baggrund min opfattelse, at dine fremsendte oplysninger ikke kan ændre sagens udfald. Da sagens afgørelse er truffet ud fra en samlet vurdering af den foreliggende dokumentation og sagens omstændigheder, da der ikke foreligger nye relevante oplysninger, og da sagen ikke ses at have principiel karakter, foreligger der ikke særlige grunde, som taler for en genoptagelse af sagen.

På denne baggrund afvises din anmodning om genoptagelse af sagen.

Jeg skal henlede opmærksomheden på, at du har mulighed for at indbringe afgørelsen for domstolene. Hvis de økonomiske betingelser herfor er opfyldt, kan du søge om fri proces. Du kan læse mere om fri proces, retshjælp samt dækning af sagsomkostninger via retshjælpsforsikring på vores hjemmeside [www.teleanke.dk](http://www.teleanke.dk).

Med venlig hilsen



Landsdommer John Lundum  
Formand for Teleankenævnet

Jeg skal henlede opmærksomheden på, at du har mulighed for at indbringe afgørelsen for domstolene. Hvis de økonomiske betingelser herfor er opfyldt, kan du søge om fri proces. Du kan læse mere om fri proces, retshjælp samt dækning af sagsomkostninger via retshjælpsforsikring på vores hjemmeside [www.teleanke.dk](http://www.teleanke.dk).

Mod ven  
John  
Landsdon

Landsdom er John Lundum Formand for Teleankenævnet

## Kalender 2018

## 2018

| January |    |    |    |    |    |    | February |    |    |    |    |    |    | March |    |    |    |    |    |    | April  |    |    |    |    |    |  |
|---------|----|----|----|----|----|----|----------|----|----|----|----|----|----|-------|----|----|----|----|----|----|--------|----|----|----|----|----|--|
| S       | M  | T  | W  | T  | F  | S  | S        | M  | T  | W  | T  | F  | S  | S     | M  | T  | W  | T  | F  | S  | S      | M  | T  | W  | T  | F  |  |
| 31      | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 28       | 29 | 30 | 31 | 1  | 2  | 3  | 25    | 26 | 27 | 28 | 1  | 2  | 3  | 1      | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  |  |
| 7       | 8  | 9  | 10 | 11 | 12 | 13 | 4        | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 | 4     | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 | 8      | 9  | 10 | 11 | 12 | 13 |  |
| 14      | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 11       | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 11    | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 15     | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |  |
| 21      | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 18       | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 18    | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 22     | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 |  |
| 28      | 29 | 30 | 31 | 1  | 2  | 3  | 25       | 26 | 27 | 28 | 1  | 2  | 3  | 25    | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 29     | 30 | 1  | 2  | 3  | 4  |  |
| May     |    |    |    |    |    |    | June     |    |    |    |    |    |    | July  |    |    |    |    |    |    | August |    |    |    |    |    |  |

| May |    |    |    |    |    |    | June |    |    |    |    |    |    | July |    |    |    |    |    |    | August |    |    |    |    |    |
|-----|----|----|----|----|----|----|------|----|----|----|----|----|----|------|----|----|----|----|----|----|--------|----|----|----|----|----|
| S   | M  | T  | W  | T  | F  | S  | S    | M  | T  | W  | T  | F  | S  | S    | M  | T  | W  | T  | F  | S  | S      | M  | T  | W  | T  | F  |
| 29  | 30 | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 27   | 28 | 29 | 30 | 31 | 1  | 2  | 1    | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 29     | 30 | 31 | 1  | 2  | 3  |
| 6   | 7  | 8  | 9  | 10 | 11 | 12 | 3    | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 8    | 9  | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 5      | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 |
| 13  | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 10   | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 15   | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 12     | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 20  | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 17   | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 22   | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 19     | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 |
| 27  | 28 | 29 | 30 | 31 | 1  | 2  | 24   | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 29   | 30 | 31 | 1  | 2  | 3  | 4  | 26     | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |

| September |    |    |    |    |    |    | October |    |    |    |    |    |    | November |    |    |    |    |    |    | December |    |    |    |    |    |
|-----------|----|----|----|----|----|----|---------|----|----|----|----|----|----|----------|----|----|----|----|----|----|----------|----|----|----|----|----|
| S         | M  | T  | W  | T  | F  | S  | S       | M  | T  | W  | T  | F  | S  | S        | M  | T  | W  | T  | F  | S  | S        | M  | T  | W  | T  | F  |
| 26        | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 1  | 30      | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 28       | 29 | 30 | 31 | 1  | 2  | 3  | 25       | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| 2         | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 7       | 8  | 9  | 10 | 11 | 12 | 13 | 4        | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 | 2        | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  |
| 9         | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 14      | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 11       | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 9        | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| 16        | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 21      | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 18       | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 16       | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| 23        | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 28      | 29 | 30 | 31 | 1  | 2  | 3  | 25       | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 1  | 23       | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |
| 30        | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 28      | 29 | 30 | 31 | 1  | 2  | 3  | 25       | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 1  | 30       | 31 | 1  | 2  | 3  | 4  |

© BlankCalendarPages.com

Omtalte returnota som beviser vare(ne) er returneret ni dage efter koebet.

Eligiganten A/S  
Hovedvejen 149-173  
2600 Glostrup

Eligiganten 3049  
Grundtvigs Alle 186G  
6400 Sønderborg

Telefon: 7080 0070  
Telefax: 73121882  
CVR-nr.: 2237911  
Sønderborg

UPBBIQ18

**Kopi**

**KONTANT 3049XXV48Q0**

Ordrenr.: 8728137 09.07.18 (3) 52-14:11  
Sælger: HENRY P MARCHA  
Telefon: 50188669

| Varekode                      | Beskrivelse                                                                                                                                                                    | Ldato | Pris    | Ant | Beleb    |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------|-----|----------|
| HUAY618B                      | Huawei Y6 2018 Black<br>Individnr.: 201531116846/867267036609227<br>Rabat Akkompent 1 - 700,00<br>Krediteret mod bilag 3049-969210<br>YouSee Fri tale 4,5 GB<br>Tlf: 061342448 | 4049  | 1099,00 | -1  | -399,00' |
| YSFR15                        | Krediteret mod bilag 3049-969210<br>YouSee Fri tale 4,5 GB<br>Tlf: 061342448                                                                                                   |       |         |     | -0,01'   |
| YSKONTAKT                     | Krediteret mod bilag 3049-969210<br>YouSee Kontakt<br>Tlf: 061342448                                                                                                           |       |         |     | -0,01'   |
| YSAUKO                        | Krediteret mod bilag 3049-969210<br>YouSee Auto Kort (melding)<br>Tlf: 061342448                                                                                               |       |         |     | -0,01'   |
| YANVOPRET                     | Krediteret mod bilag 3049-969210<br>YouSee Auto Kort (melding)<br>Tlf: 061342448                                                                                               |       |         |     | -0,01'   |
|                               | Krediteret mod bilag 3049-969210<br>Retur ok, marchat pt købt.<br>Penge overført til kort.                                                                                     |       |         |     |          |
| TOTAL (inkl. moms DKK -79,81) |                                                                                                                                                                                |       | DKK     |     | -399,04  |

09/07/2018 14:11

RETUR DKK 399,04

Total DKK 399,04

Visa Debit

Chip

4062 45\*\* \*\*\*\* 0105

TERM: 878963 304952

ICS 1 EAK: 878963

REF: 59320000391

AUTORISERET

Operatornr: MARCHA

AID: A6000000031010

TSI: 0000

TVR: 0000000000

STAN: 509823

AUT KODE: 000000

KOREF: 304913897130

00 GODKENDT

FORRETNINGENS NOTA

Grundlag 319,23

Moms -79,81

25% moms

varer i samme stand som ved køb. Gælder ikke kitting, særligt varen  
digitalt indhold, specialbestilte varer, køkkenele og køkkener.  
For visse varer: Apple Watch, Apple iPad, mobiltelefoner, forbrugsstoffer  
(batterier, blæk m.m.) film, spil og software skal emballagen være ubrudt.  
Læs mere på [www.Eliganten.Dk/fordele](http://www.Eliganten.Dk/fordele)