PRESSEMEDDELELSE

PRESSEMEDDELELSE – Teleselskab har ulovligt beholdt kunders tilgodehavender

Pressemeddelelse · Offentlig forvaltning



Teleselskabet Telenabler ApS har haft en praksis om kun at tilbagebetale forudbetalte beløb til de kunder, der har opsagt deres abonnement, hvis det overskydende beløb oversteg 100 kroner. Det er i strid med forbrugeraftaleloven og god markedsføringsskik ikke at tilbagebetale beløb, som forbrugeren har krav på efter opsigelse.

Forbrugerombudsmanden har i foråret 2021 henvendt sig til teleselskabet Telenabler ApS, der via sin hjemmeside www.fastnet.nu markedsfører teleabonnementer.

Selskabets kunder betaler deres teleabonnement kvartalsvist forud. I forbindelse med opsigelser er kundernes tilgodehavender kun blevet udbetalt, hvis beløbet oversteg 100 kroner. Det er i strid med forbrugeraftaleloven og god markedsføringsskik, da forbrugerne

har krav på at få deres penge retur uanset beløbets størrelse.

I selskabets vilkår lød det blandt andet at, *”Fastnet.nu opgør parternes mellemværende på tidspunktet for aftalens udløb og tilbagebetaler eller opkræver et differencebeløb, hvis dette overstiger 100 kr.”*

Telenabler ApS har efter Forbrugerombudsmandens henvendelse ændret vilkåret i sine handelsbetingelser. Selskabet har desuden oplyst, at de tidligere kunder, der har penge til gode, kan få dem udbetalt, hvis de henvender sig til selskabet.

Forbrugerombudsmand, Christina Toftegaard Nielsen, siger:

”Forbrugerne har ret til at få de penge, de har til gode hos virksomheder efter at have opsagt et abonnement, tilbagebetalt. Det gælder uanset beløbets størrelse.”

Lovgrundlag

Det følger af forbrugeraftalelovens § 29, at et vederlag, som forbrugeren på tidspunktet for opsigelsen af aftalen har betalt for en periode, som ligger efter tidspunktet for aftalens ophør ifølge opsigelsen, straks skal tilbagebetales.

Ifølge markedsføringslovens §§ 3 og 4 skal den erhvervsdrivende udvise god markedsføringsskik og god erhvervsskik. En erhvervsdrivendes overtrædelse af den civilretlige forbrugerbeskyttelseslovgivning vil som udgangspunkt også være i strid markedsføringslovens §§ 3 og 4.

Pressekontakt:

Kontakt Forbrugerombudsmandens pressesekretariat på tlf. 41 71 50 98.

Kilde / Logo: Forbrugerombudsmanden

Online: https://pressemeddelelse.dk/pressemeddelelser/pressemeddelelse-teleselskab-har-ulovligt-beholdt-kunders-tilgodehavender/

Pressemeddelelsen er videreformidlet af Pressemeddelelse.dk. Pressemeddelelse.dk er ikke ansvarlig for indholdet. Spørgsmål til indholdet rettes til Forbrugerombudsmanden.