

Afgørelse fra Forbrugerklagenævnet

21/06063-16

Sagsbehandler MTS

Forbruger: Forbruger

Erhvervsdrivende: Erhvervsdrivende

Klage: Aftale om adgang til bolighjemmeside. Krav om tilbagebetaling af vederlag.

FORBRUGERKLAGENÆVNET

Forbrugerklagenævnet har truffet følgende afgørelse:

Forbrugeren kan ikke få medhold i det fremsatte krav.

Nævnets afgørelse uddybes i afsnittet "Nævnets begrundelse for afgørelsen" nedenfor.

På Forbrugerklagenævnets vegne den 27. juni 2022



Joachim Kromann
Formand

Toldboden 2

8800 Viborg

Tlf. 72405600

CVR-nr. 37795526

www.naevneneshus.dk

Nævnets begrundelse for afgørelsen

Denne sag drejer sig om, hvorvidt der er indgået en bindende aftale om adgang til en online boligportal.

Ifølge forbrugeren oprettede han sig den 15. maj 2020 på en bolighjemmeside. Den følgende dag forsøgte forbrugeren at tilgå hjemmesiden med sit nyoprettede login, men hans login virkede ikke. Den 27. april 2021 reklamerede forbrugeren telefonisk til den erhvervsdrivende over, at han siden den 19. maj 2020 var blevet opkrævet en månedlig betaling på 299 kr., selv om han ikke havde haft adgang til bolighjemmesiden. forbrugeren blev ved reklamationen gjort opmærksom på, at han havde oprettet sig med e-mailadressen @hotmail.com.com. Den erhvervsdrivende afviste at refundere vederlaget, idet selskabet anførte, at selskabet ikke kunne regne ud, at en e-mail, som ender på @hotmail.com.com, var ugyldig.

Forbrugeren har krævet tilbagebetaling af i alt 3.597 kr. Han har til støtte herfor anført, at han aldrig har haft adgang til bolighjemmesiden, idet der ved oprettelsen af adgangen til hjemmesiden skete en fejl ved oplysningen af hans e-mailadresse, der blev opgivet som @hotmail.com.com. Han har endvidere aldrig har modtaget en bekræftelse på sin oprettelse. forbrugeren har endvidere anført, at den erhvervsdrivende burde have opdaget, at bekræftelsen på den indgåede aftale om adgang til hjemmesiden ikke kunne sendes til den e-mailadresse, som han havde anført.

Den erhvervsdrivende har ikke besvaret Forbrugerklagenævnets henvendelser.

Tilbud og svar på tilbud er bindende for afgiveren (aftalelovens § 1).

Nævnet lægger efter sagens oplysninger til grund, at forbrugeren ved oprettelsen af en profil på bolighjemmesiden fejlagtigt angav en mailadresse, som indeholdt @hotmail.com.com, og at han som følge heraf ikke efterfølgende modtog en bekræftelse på aftalen eller kunne tilgå hjemmesiden.

Da forbrugeren ved oprettelsen af sin adgang til bolighjemmesiden har været ansvarlig for at indtaste de korrekte oplysninger, finder nævnet, at hans manglende adgang til hjemmesiden skyldes forbrugerens egne forhold.

Under de omstændigheder, og da forbrugeren har været nærmest til at reagere, hvis han var i tvivl om, hvorvidt hans oprettelse af adgang til bolighjemmesiden var sket korrekt, kan forbrugeren ikke få medhold i det fremsatte krav.

Forbrugerklagenævnets sammensætning

Nævnet var under mødet sammensat således:

Joachim Kromann, nævnets formand

Vagn Jelsøe, indstillet af Forbrugerrådet Tænk

Lars Frolov-Hammer, indstillet af Dansk Industri

Lennart Fogh, indstillet af FDM

Christian Brandt, indstillet af Finans & Leasing