

**Forlig
i Forbrugerombudsmandens sag nr. 09/00443**

09/00443-46

/Charlotte Bruun Windahl

mellem

**Forbrugerombudsmanden
Amagerfælledvej 56
2300 København S**

og

**De Gule Sider A/S
Industrivej 27
2750 Ballerup
cvr.nr. 12 49 70 40**

Forbrugerombudsmanden er på baggrund af en række henvendelser blevet opmærksom på, at De Gule Sider A/S har opkrævet betaling for ydelser uden at have sikret sig at have tilstrækkelig aftaleretlig hjemmel. Denne fremgangsmåde giver anledning til kritik.

Efter forhandlinger mellem Forbrugerombudsmanden og De Gule Sider A/S er der opnået enighed om løsning af sagen ved et forlig. Med dette forlig afslutter Forbrugerombudsmanden sin behandling af sagen.

Forliget fører under hensyn til forældelseslovgivning og passivitetsbetragtninger til, at en række forbrugere kan få tilbagebetaling og blive slettet som kunder.

Forliget er som følger:

- 1.1. De Gule Sider A/S accepterer efter anmodning fra en registreret kunde at slette det registrerede kundeforhold og tilbagebetale vedkommende de opkrævninger, hvor selskabet ikke ved en skriftlig aftale, ordrebekræftelse eller tilsvarende kan dokumentere et aftaleforhold udover den gratis grundoptagelse. Tilsvarende krav på tilbagebetaling tilkommer tidligere kunder, hvor der ved forligsaftalens indgåelse ikke længere er registreret et kundeforhold, jf. dog pkt. 1.5.
- 1.2. I lyset af forældelseslovgivningen vedrører dette forlig alene nuværende eller tidligere kunder, hvor der har været registreret et kundeforhold pr. 1. juni 2004 eller senere.
- 1.3. I lyset af passivitetsbetragtninger er De Gule Sider A/S berettiget til at udlade at tilbagebetale opkrævninger til kunder, hvis følgende betingelser er opfyldt:
 - De Gule Sider A/S kan dokumentere, at den registrerede kunde ved betalingen udtrykkeligt har været gjort bekendt med aftaleforholdet, størrelsen af opkrævningen, hvad

opkrævningen vedrørte, og hvem kreditor var, f.eks. ved telefonregning udsendt af TDC A/S, samt

- den registrerede kunde har betalt den omhandlede ydelse i minimum tre på hinanden følgende år.

Tidsperioden på tre år er aftalt bl.a. under hensyn til, at der er tale om årlige opkrævninger, hvorfor de registrerede kunder ikke kan bebrejdes, at indsigelser vedrørende betalingspligten ikke er fremkommet tidligere.

- 1.4. Opkrævning for 2009-udgaver af telefonbøger foretaget forud for udsendelse af brev omtalt i pkt. 2 og 3 indgår ikke i beregningen af, om en registreret kunde er opkrævet betaling for en ydelse i minimum tre på hinanden følgende år.
- 1.5. Ved kundeforhold, som er ophørt endeligt senest 1. oktober 2008, er De Gule Sider A/S berettiget til at undlade at tilbagebetale opkrævninger og orientere disse kunder om nærværende forlig. Det er dog en forudsætning herfor, at kunden ikke forud for denne dato havde krævet eller taget forbehold om tilbagebetaling. Hvis det er tilfældet, skal kunden behandles efter reglerne i pkt. 1.1-1.4.
2. De Gule Sider A/S sender snarest muligt og inden 3 måneder efter indgåelsen af dette forlig et brev til kunder, både tidligere og nuværende, dvs. kunder som var registreret pr. 1. juni 2004 eller senere, jf. dog pkt. 1.5, hvor De Gule Sider A/S ikke kan dokumentere et aftaleforhold, med oplysning om baggrunden for henvendelsen, hvilke ydelser kunden er registreret med, prisen herfor, muligheden for at blive krediteret og slettet som kunde efter reglerne i pkt. 1.1-1.5 samt fristen herfor, der ikke kan være under 2 måneder. I brevet henvises til, at nærværende aftale kan ses på www.forbrugerombudsmanden.dk. Brevet kan vedlægges i forbindelse med fremsendelse af næstkommende faktura fra De Gule Sider A/S.
- 3.1. Særligt for kunder, der er blevet flyttet fra Navnebog København til en lokalbog, gælder, at de tilfælde, hvor De Gule Sider A/S ikke ved en skriftlig aftale, ordrebekræftelse eller tilsvarende kan dokumentere, at kunderne har accepteret en sådan overflytning, og hvor kunderne opkræves betaling for ydelser vedr. lokalbogen, herunder f.eks. ekstraoptagelse, sender De Gule Sider A/S snarest muligt og senest én måned efter indgåelsen af dette forlig et brev til disse kunder, jf. pkt. 3.2.
- 3.2. Brevet skal indeholde oplysninger om baggrunden for henvendelsen, hvilke ydelser kunden er registreret med, prisen herfor, muligheden for kreditering og at blive slettet som kunde efter reglerne i pkt. 1.1-1.5, jf. pkt. 2, samt fristen herfor, der ikke kan være under

2 måneder. I brevet henvises til at nærværende aftale kan ses på www.forbrugerombudsmanden.dk. Brevet kan vedlægges i forbindelse med fremsendelse af næstkommende faktura fra De Gule Sider A/S.

4. Overholder De Gule Sider A/S denne aftale, vil Forbrugerombudsmanden ikke på det generelle plan kræve yderligere tilbagebetaling på kundernes vegne eller tage initiativ til at indlede retslige skridt mod De Gule Sider A/S på denne baggrund.
5. Under hensyn til, at Forbrugerombudsmanden først efter indgåelsen af dette forlig modtager supplerende dokumentation efter pkt. 8, har Forbrugerombudsmanden ikke herved fraskrevet sig muligheden for at indtræde i eller rejse sager vedrørende enkeltpersoner, hvor individuelle forhold tilsiger det. Der henvises endvidere til pkt. 6.
6. Aftalen er uden præjudice for enkelte kunders eventuelle videregående civilretlige krav mod De Gule Sider A/S. Hvis der i den forbindelse tages retslige skridt mod De Gule Sider A/S, forbeholder Forbrugerombudsmanden sig ret til eventuelt at indtræde i sagen til støtte for forbrugeren. Det gælder også, hvis retssag rejses af De Gule Sider A/S.
7. De Gule Sider A/S afgiver efter markedsføringslovens § 23 tilsagn om, at
 - 7.1. De Gule Sider A/S skal sikre sig et udtrykkeligt aftalegrundlag for, at der består et kundeforhold med en registreret kunde. Dette skal ske ved udsendelse af en aftalebekræftelse.
 - 7.2. De Gule Sider A/S skriftligt bekræfter aftaler, der er indgået mundtligt. Uden for bestående kundeforhold skal selskabet tillige opnå kundens skriftlige bekræftelse på aftalen.
 - 7.3. Ordrebekræftelse og meddelelse om opkrævning fra De Gule Sider A/S til forbrugere skal udbygges sådan, at det fremover bl.a. fremgår, hvilket ydelse en kunde er registreret med, herunder også hvilken telefonbog f.eks. en ekstraoptagelse vedrører, prisen herfor og aftalens opsigelsesvilkår og – varsel.
8. De Gule Sider A/S skal senest den 1. januar 2010 til Forbrugerombudsmanden indberette en overskuelig oversigt med oplysning om:
 - antal og navne på kunder, hvor De Gule Sider A/S ikke kan dokumentere et aftaleforhold udover den gratis grundopta-

gelse, og hvor kundeforholdet har været registreret pr. 1. juni 2004 eller senere.

- antal og navne på kunder, hvor De Gule Sider A/S kan dokumentere et aftaleforhold udover den gratis grundoptagelse, og hvor kundeforholdet har været registreret pr. 1. juni 2004 eller senere.
- antal og navne på kunder, som De Gule Sider A/S sender et brev et i anledning af dette forlig, med opdeling på modtagere i henhold til pkt. 2 og 3.
- antal og navne på kunder, som har fremsat anmodning om sletning og tilbagebetaling efter pkt. 1 og 3, med specifikation af hvem, der er blevet slettet/krediteret, og hvem der er blevet afvist. F.s.v.a. de anmodninger, som De Gule Sider A/S afviser at imødekomme, fremsender selskabet begrundelse og dokumentation herfor til Forbrugerombudsmanden.
- antal og navne på kunder, som De Gule Sider A/S undlader at sende et brev i anledning af dette forlig, med opdeling på kundeforhold i henhold til pkt. 2 og 3.
- De Gule Sider A/S afgiver en erklæring om, på hvilken måde selskabet har løst de konkrete klager, som indtil forligsaftalens indgåelse er modtaget hos Forbrugerombudsmanden og videresendt til De Gule Sider A/S. Samtidig fremsender De Gule Sider dokumentation for, at disse klager er løst i overensstemmelse med dette forlig ved fremsendelse af bilagsmateriale eller lignende. I de tilfælde, hvor De Gule Sider A/S henholder sig til, at der er indtrådt retsfortabende passivitet, skal der indsendes dokumentation for perioden, hvor forbrugeren har betalt, og på hvilken måde den pågældende udtrykkeligt har været gjort bekendt med aftaleforholdet med De Gule Sider A/S, jf. pkt. 1.1-1.5.

Oplysningerne afgives under iagttagelse af markedsføringslovens § 22.

9. Der vil, jf. bekendtgørelse nr. 173 af 26. februar 2007 om regler for Forbrugerombudsmandens virksomhed, blive udsendt en pressemeddelelse om sagens afslutning.

Dato: 11/10/2009


De Gule Sider A/S

Dato: 11/10 - 2009


Henrik Øe