**”YouSee er nogle værre banditter”**

Peter C Gøtzsche

15. december 2022

Sådan sagde min ellers afdæmpede bankrådgiver, efter at YouSee havde chikaneret mig så meget, at jeg ville sikre mig, at de ikke kunne trække et beløb, jeg ikke skyldte dem, via betalingsservice med tilbagevirkende kraft.

Jeg opsagde i en e-mail mit telefon- og bredbåndsabonnement 22/8 til udløb 30/9, men fik til svar, at jeg ”ønskede” at opsige et af deres produkter. Nej, jeg havde opsagt det!

De opfordrede mig til at ringe, så de kunne ”hjælpe” mig. Jeg havde ikke behov for at blive hjulpet, og sidst jeg ringede, var jeg nummer 47 i køen. Jeg trykkede på ”Klik her for at afslutte din sag” i mailen for en sikkerheds skyld, da jeg allerede anede uråd.

Seks uger senere sendte jeg en påmindelse, hvor jeg gjorde opmærksom på, at YouSee’s procedurer er meget mærkelige. De havde f.eks. svaret på min mail ved at slette den, så man ikke kunne se, at jeg havde opsagt aftalen. Jeg kopierede den ind i mailen, og klikkede på linket igen, hvilket førte til en besked om, at min sag var afsluttet, som jeg også kopierede ind i mailen.

Nu ville YouSee så sætte opsigelsen i værk, 6 uger efter jeg havde opsagt aftalen. ”Vi kan se, at der den 22-08-2022 var blevet trykket på ’afslut sag’ knappen og derfor har vi intet foretaget før vi nu har modtaget mailen fra dig igen”. Det var jo totalt gakket. ”Vi har været meget glade for, at vi har måtte være en del af din hverdag.” Glæden var ganske på deres side.

Så kom der en regning på 1.152,93 kr. Jeg protesterede selvfølgelig, da jeg ikke ville betale for en vare, jeg ikke havde bestilt og aldrig ville få. Hver gang jeg skrev til Kundeservice, fik jeg et robotsvar om, at YouSee glædede sig til at læse min mail. De er skam så glade for alting på YouSee, men det var jeg ikke.

YouSee svarede, at jeg havde opsagt aftalen 10/10 og skulle betale for fjerde kvartal; så ville der komme en kreditnota senere, men ikke for disse 10 dage.

Jeg protesterede igen og fik at vide, at deres system var sådan indrettet, at de allerede havde lavet regningen for fjerde kvartal inden min opsigelse, og det kunne de skam ikke ændre på.

Jeg svarede, at deres interne procedurer ikke kom mig ved og bad om en oversigt over, hvad YouSee mente, jeg skyldte dem og hvorfor.

Det fik jeg ikke. Jeg fik en kreditnota på 297 kr., og nu forlangte YouSee 855,93 kr., men hvor kom det beløb nu lige fra? Det kunne jo ikke være for et 10-dages abonnement.

Jeg bemærkede også, at det var bizart, at de ville opkræve 855,93 kr. via betalingsservice 30/9, hvilket var to uger tidligere.

Så kom der en besked på meget dårligt dansk om, at vedkommende ikke kunne gøre noget eller svare mig, men at jeg havde fået en ”ordrebeskæftigelse på det”. Jo, YouSee holdt mig sandelig beskæftiget.

Jeg protesterede, og dagen efter blev det urkomisk. Jeg fik en mail, hvor jeg kunne trykke på et link og give feedback: ”Hvordan er din oplevelse med os?” Det sparede jeg dem for.

I en ny mail på dårligt dansk var YouSee’s forlangende reduceret med 98% og lød nu kun på et forbrug på 9,18 kr. plus PBS gebyr på 9,75kr.

Jeg var ved at køre træt, og det er vel også det, YouSee håber på. At kunderne betaler for noget, de ikke skylder, for at få fred.

Tre uger senere minder jeg YouSee om, at jeg ikke skal betale noget som helst, idet jeg opsagde abonnementet inden for den aftalte frist.

Samme dag får jeg et brev med posten, hvor YouSee skriver, at jeg skal betale 1.152,93 kr., og at de vil lægge rykkergebyr og morarenter oveni på en senere regning. Mit svar var ikke særligt høvisk, men det glædede YouSee sig skam til at læse.

I en senere mail fortæller YouSee, at de ikke kan se, at jeg opsagde aftalen i august og beder mig om at sende en ordrebekræftelse. Sådan en fik jeg aldrig, så nu var det også blevet en catch-22.

Jeg svarede, at nu var det fandeme nok. Så blev jeg krediteret for 837 kr., men YouSee mente fortsat, at jeg skyldte dem 18,93 kr.

Jeg har også fået ny el-leverandør og har opsagt Energi Fyn. De skrev, at jeg havde 3.795,85 kr. til gode, men betalte ikke pengene. Jeg rykkede flere gange, men fik hver gang at vide, at de havde 2-4 ugers svartid.

Sagen om YouSee havde lært mig noget. Jeg sendte til sidst et inkassovarsel, tillagt et rykkergebyr på 100 kr., med beskeden, at hvis de ikke betalte inden for 10 dage, ville mit krav uden yderligere varsel blive taget til inkasso via Advokaternes Inkasso Service, hvilket ville medføre væsentlige yderligere udgifter for dem. De 2-4 ugers ventetid forsvandt som dug for solen. Pengene blev overført samme dag, dog uden mit rykkergebyr. Det er jo kun kunderne, der betaler sådan noget, ikke?

Jeg tror ikke på, at YouSee’s forretningsmetoder skyldes inkompetence. Det ligner et bevidst forsøg på at franarre kunderne penge, de ikke skylder, ved at sprede et røgslør, der forvirrer kunderne og er fuldstændig gakket. Den slags skal udstilles, hvilket jeg hermed har gjort.