

**AFGØRELSE FRA
TELEANKENÆVNET**

J.nr. 12.10-0100-15

Klager:

NN

Indklagede:

TDC A/S
Telehøjen 1
5220 Odense C
CVR: 14773908

Klagetema:

Internet - Aftaleforhold - Teknikerbesøg
efter lynskade

SAGSFREMSTILLING

J.nr. 12.10-0100-15

Klagen vedrører: Indklagedes opkrævning for teknikerbesøg samt ny Homebox efter lynskade

Påklaget beløb: 1.138,75 kr.

Reklameret til indklagede: Den 2. marts 2015

Indklagede truffet afgørelse: Den 19. marts 2015

Klage modtaget i sekretariatet: Den 23. april 2015

Indklagede anmodet om udtalelse: Den 23. april 2015

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager havde internetforbindelse, fastnet- samt TV-abonnement hos indklagede.

Klager konstaterede efter et tordenvejr, at hans router ikke fungerede. Klager kontaktede derfor indklagede telefonisk den 14. januar 2015. På baggrund af denne samtale sendte indklagede en tekniker til klagers adresse den 15. januar 2015.

Da klager modtog den efterfølgende faktura nr. 29 af den 10. februar 2015, konstaterede han, at han var opkrævet i alt 1.138,75 kr. for teknikerbesøget samt 800 kr. for en ny router.

Klager kunne ikke anerkende at hæfte for teknikerbesøget på i alt 1.138,75 kr. og sendte derfor en klage til indklagede den 2. marts 2015. Klager gjorde gældende, at han ikke var blevet oplyst om, at teknikerbesøget var forbundet med omkostninger for klager. Klager henviste til, at han i så fald ville have afvist besøget.

Indklagede svarede klager den 19. marts 2015. Indklagede fastholdt betalingskravet under henvisning til, at et teknikerbesøg var nødvendigt for at kontrollere ledninger, stik og udstyr efter lynnedslaget. Indklagede henviste i den forbindelse endvidere til, at det af indklagedes vilkår pkt. 5.C fremgår, at klager er ansvarlig for indklagedes udstyr og hermed er erstatningsansvarlig ved skader forårsaget af lynnedslag.

Efter yderligere korrespondance indbragte klager sagen for Teleankenævnet.

PART ERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Anfægter indklagedes opkrævning for teknikerbesøg.

Klager gør gældende, at indklagede ikke forud for besøget oplyste klager om, at besøget var forbundet med udgifter for klager. Klager henviser i den forbindelse til, at han havde afvist besøget, såfremt indklagede havde oplyst ham prisen på 1.138,75 kr.

Indklagede

Fastholder kravet om betaling for teknikerbesøget.

Indklagede henviser til indklagedes vilkår, hvor det af pkt. 5.C. fremgår, at klager er erstatningsansvarlig for skader på indklagedes udstyr forårsaget af lynnedslag.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Klager påklager over for ankenævnet, at indklagede i forbindelse med klagers fejlmelding efter et lynnedslag pålagde klager et gebyr for teknikerbesøget på i alt 1.138,75 kr. Klager kan ikke anerkende at være oplyst om dette og gør gældende, at han selv kunne have opsat en ny router.

Indklagede har over for ankenævnet henvist til, at følgende fremgår af indklagedes abonnementsvilkår pkt. 5.C:

"Kunden kan ikke disponere over (sælge, udleje, pantsætte mv.) TDC's udstyr og installationer, og må ikke foretage indgreb i disse. Kunden må bl.a. ikke gøre indgreb i TDC's udendørs fordelere og i kabelafslutningspunktet, jf. pkt. 5.A.

Kunden er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for skader på TDC's udstyr og installationer på installationsadressen, som kunden - eller nogen, som kunden har ansvar for forvolder. For TDC's udstyr og installationer på installationsadressen bærer kunden desuden risikoen for tyveri, bortkomst og hændelige skader, fx brandskader, vandskader, lynskader som følge af overspænding i nettet og direkte lynnedslag. Kunden skal godtgøre TDC's tab i de nævnte tilfælde."

Nævnet skal i den forbindelse bemærke, at klager ikke bestrider indklagedes opkrævning for den nye router på i alt 800 kr., men alene anfægter indklagedes opkrævning for teknikerbesøget.

Ankenævnet skal bemærke, at der af indklagedes vilkår pkt. 15.A fremgår følgende:

"Hvis kunden anmelder en fejl, og det viser sig, at der ikke er fejl i TDC's offentlige telenet eller tjenesten, eller at fejlen ligger i kundens udstyr eller interne net (telenet til eget brug, jf. pkt. 5 og 6), er kunden forpligtet til at dække TDC's udgifter til fejlsøgning."

Ankenævnet har i vurderingen lagt vægt på, at indklagedes vilkår vedrørende erstatning for lynskade ikke indeholder en henvisning til, at et teknikerbesøg er påkrævet ved lynskade, og at et sådant teknikerbesøg er forbundet med omkostninger. Ankenævnet har endvidere lagt vægt på, at indklagede ikke har sandsynliggjort, at klager ved klagers telefoniske henvendelse blev oplyst om teknikergebyret. På denne baggrund finder ankenævnet ikke, at indklagede er berettiget til at opkræve det påklagede teknikergebyr.

Klager gives af ovennævnte grunde medhold i sagen.

Ankenævnet har i forbindelse med behandlingen ikke taget stilling til rimeligheden af indklagedes vilkår vedrørende erstatning for lynskader.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

Der gives klager, NN, medhold i klagen over indklagede, TDC A/S.

Det indbetalte klagegebyr på 150 kr. returneres til klager, jf. vedtægternes § 13.

Indklagede, TDC A/S, bidrager som tilsluttet Teleankenævnet til nævnets drift og betaler derfor ikke sagsomkostninger, jf. vedtægternes § 26.