

**AFGØRELSE FRA
TELEANKENÆVNET**

Sag: 16-526

Klager:

NN

Indklagede:

Yousee A/S
Teglholmsgade 1
0900 København C
Danmark

CVR: 14773908

Klagetema:

Internet – Aftaleforhold – Gravearbejde – Lydfiler

SAGSFREMSTILLING

Sag: 16-526

Klagen vedrører: Indklagedes opkrævning af fuld pris for gravearbejde

Påklaget beløb: 10.000 kr.

Reklameret til indklagede: Den 8. november 2016

Indklagede truffet afgørelse: Den 11. november 2016

Korrekt klagevejledning fra indklagede: ja

Indklagede anmodet om udtalelse: Den 29. november 2016

Sagen er fuldt oplyst i TA: Den 4. oktober 2017

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager kontaktede indklagede, idet han ønskede etablering af internetforbindelse til sit kolonihavehus. Aftalen blev indgået den 24. oktober 2016 med kundenummer EM1125XX og kontonummer 323 373 XXX.

Indklagede undersøgte de tekniske forhold, og sendte et tilbud på anlægsomkostninger på 17.500 kr. den 20. september 2016. Tilbuddet var inklusiv to splidsehuller.

Efter endnu en gennemgang af de tekniske forhold sendte indklagede et nyt tilbud på anlægsomkostninger på 11.250 kr. den 26. september 2016. Dette tilbud var inklusiv et splidsehul.

Klager accepterede tilbuddet ved mail af den 27. september 2016. Klager stillede i den forbindelse spørgsmål til, om prisen kunne genvurderes, hvis klager selv hjalp teknikeren.

Indklagede svarede den 29. september 2016, at prisen ikke blev nedsat ved, at klager selv gravede, da omkostningerne vedrørte splidsehullet.

Da klager modtog faktura 1 af den 1. november 2016 konstaterede han, at han var faktureret i alt 12.449 kr. for etableringen af forbindelsen. Idet indklagede i henhold til klagers oplysninger telefonisk i forbindelse med aftaleindgåelsen havde tilkendegivet, at indklagede dækkede 10.000 kr. af etableringsomkostningerne, sendte han en klage til indklagede den 8. november 2016.

Indklagede fastholdt opkrævningen i mail til klager af den 11. november 2016.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Kræver, at indklagede krediterer 10.000 kr. af de opkrævede etableringsomkostninger.

Klager gør gældende, at indklagede under den telefoniske del af aftaleindgåelsen ved to forskellige lejligheder oplyste over for klager, at indklagede dækkede de første 10.000 kr. af etableringsomkostningerne. Klager forudsatte derfor, at prisen i indklagedes tilbud af den 26. september 2016 på i alt 11.250 kr. skulle fratrækkes indklagedes dækning på 10.000 kr.

For så vidt angår dokumentation for aftalen henviser klager til, at indklagedes medarbejder i mail af den 14. november 2016 oplyste klager om, at lydfiler ville blive sendt til ankenævnet fra indklagede i forbindelse med en eventuel ankenævns sag. Klager har selv fremlagt en lydfil, hvoraf det ifølge klager fremgår, at indklagede dækker anlægsarbejdet op til 10.000 kr.

Indklagede

Afviser at kreditere klager under henvisning til indklagedes abonnementsvilkår, hvoraf det fremgår, at indklagede opkræver betaling for etableringsomkostninger, dog ifølge indklagedes hjemmeside kun 1.240 kr., såfremt indklagedes graveomkostninger ikke overstiger 6.000 kr.

Indklagede kan ikke genkende klagers oplysninger om, at indklagedes medarbejdere skulle have tilkendegivet, at indklagede ville dække anlægsomkostninger op til 10.000 kr. For så vidt angår lydfilen henviser indklagede til, at medarbejderen oplyste, at teknikeren først skulle vurdere, hvad der skulle laves på adressen. Medarbejdere oplyste også, at indklagede ville sende et tilbud, som klager skulle acceptere, inden arbejdet ville blive udført. Klager havde således ifølge indklagede muligheden for at annullere tilbuddet.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Klager gør over for ankenævnet gældende, at indklagede forud for etableringen tilkendegav, at indklagede dækkede op til 10.000 kr. af etableringsomkostningerne. Klager har fremlagt en lydfil, hvoraf det ifølge klager fremgår, at klager alene hæfter for beløb, der overstiger 10.000 kr.

Indklagede afviser at have indgået aftale om dækning af 10.000 kr. af de aftalte etableringsomkostninger. Indklagede henviser i den forbindelse til indklagedes vilkår. Indklagede

finder ikke, at det af klagers fremlagte lydfil fremgår, at indklagede har tilkendegivet at hæfte for 10.000 kr. af etableringsomkostningerne. Ifølge indklagede fremgår det tydeligt af lydfilen, at en tekniker ville kontakte klager og fremsætte et konkret tilbud, som klager herefter skulle afvise eller acceptere.

Af indklagedes vilkår fremgår følgende:

"Generelle Vilkår for levering og drift af YouSee's tjenester

5.A. Installationsadresse, teknologi og stikledning

Hvis leveringen kræver anlæg, er YouSee berettiget til at opkræve betaling for de engangsydelser, som er forbundet med leveringen (gravning, installation af stik, teknikerbesøg mv).

5.A.a. Stikledning til YouSee's telenet (DSL)

Ved levering af tjenester via YouSee's offentlige kobberbaserede telenet gælder, at hvis der ikke i forvejen på installationsadressen findes en ledig forbindelse til YouSee's offentlige telenet (ledig stikledning), og YouSee skønner, at omkostningerne ved etableringen overstiger en vis beløbsgrænse, sker leveringen efter tilbud eller efter særskilt betaling (levering efter regning) og efter forudgående accept herom fra kunden. Beløbsgrænsen fremgår af YouSee's prislister på yousee.dk. Hvis leveringen sker efter regning, kan kunden anmode om at få et prisoverslag, inden kundens endelige bestilling."

Af indklagedes hjemmeside under kundeservice, abonnement, priser, gebyrer og engangsbetalinger fremgår der følgende under bredbånd:

*"Tillægsafgift ved levering som kræver gravning** 1.240 kr.*

***Gælder kun ved levering af den første linje til sædvanlige adresser, og kun hvis YouSee's omkostninger ved leveringen ikke overstiger 6.000 kr. inkl. moms. Ved levering af linje 2 og ved levering, hvor omkostningerne overstiger 6.000 kr., skal du kontakte YouSee for oplysninger om prisen."*

Lydfilen, som klager har indsendt, indeholder samtale nr. 2 med indklagede vedrørende etableringen. Det fremgår, at klager tidligere har haft kontakt til en anden medarbejder hos indklagede, der angiveligt har givet klager en bestemt forventning om, hvorledes indklagedes arbejdsgange, tilbudsgivning og prisfastsættelse foregår.

Ankenævnet skal efter aflytning af lydfilen bemærke, at det tydeligt fremgår, at parterne i et vist omfang taler forbi hinanden. Indklagede oplyser flere gange, at klager minimum skal betale ca. 1.500 kr. for etableringen, men at klager vil modtage et opkald fra indklagedes tekniker, der fremsætter det endelige tilbud, som klager kan acceptere eller afvise. Klager henviser i samtalen til, at han ved en tidligere samtale har fået oplyst, at indklagede betaler anlægsarbejder op til 10.000 kr. Klager fremsætter herefter tydelige ønsker om, at indklagedes medarbejder bekræfter klagers opfattelse af indklagedes betaling af 10.000 kr. Det fremgår efter ankenævnets opfattelse, at indklagede og klager også i disse situationer taler forbi hinanden. Under samtalen bliver der fra klagers side både omtalt en forventning om, at indklagede skulle hæfte for anlægsarbejder op til 10.000 kr., og en forventning om, at indklagede skulle hæfte for 10.000 kr. af anlægsomkostningerne.

Efter samtalen blev klager kontaktet af en tekniker, der først afgav tilbud på etablering inklusiv to splidsehuller til i alt 17.500 kr. Efterfølgende afgav teknikeren efter nærmere undersøgelse et nyt tilbud på etableringsomkostninger inklusiv ét splidsehul til i alt 11.250 kr. Klager accepterede det sidste tilbud.

Klager gjorde herefter indsigelse mod indklagedes efterfølgende fakturering i overensstemmelse med tilbuddet.

Det er ankenævnets opfattelse, at den af klager fremlagte samtale ikke godtgør, at indklagede har accepteret at betale 10.000 kr. af etableringsomkostningerne. Ankenævnet lægger i den forbindelse vægt på, at parterne under samtalen efter nævnets opfattelse talte forbi hinanden, og at klager ikke henvendte sig på baggrund af indklagedes tilbud, hvoraf der fremgik en pris på 11.250 kr. Såfremt klager havde en forventning om, at indklagede skulle dække 10.000 kr. af klagers omkostninger, burde klager have kontaktet indklagede efter modtagelse af tilbuddet, da dette ikke indeholdt nogen angivelse af, at indklagede ville dække nogen del af beløbet.

Klager gives af ovennævnte grunde ikke medhold i klagen.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

Der gives ikke klager, XX, medhold i klagen over indklagede, Yousee A/S.

Det indbetalte klagegebyr på 150 kr. returneres ikke til klager, jf. vedtægternes § 27.

Indklagede, Yousee A/S, bidrager som tilsluttet Teleankenævnet til nævnets drift og betaler derfor ikke sagsomkostninger, jf. vedtægternes § 28.