

**AFGØRELSE FRA
TELEANKENÆVNET**

Sag: 17-545

Klager: XX

Indklagede: YouSee A/S
Teglholmsgade 1
0900 København C
Danmark

CVR: 14773908

Klagetema: Internet – Aftaleforhold – Teknikerbesøg

SAGSFREMSTILLING

Sag: 17-545

Klagen vedrører: Indklagedes opkrævning for teknikerbesøg, som klager forudsatte var uden beregning

Påklaget beløb: 903,50 kr.

Påklaget periode: 14. juli 2017

Reklameret til indklagede: Den 21. september 2017

Indklagede truffet afgørelse: Den 22. september 2017

Korrekt klagevejledning fra indklagede: Ja

Indklagede anmodet om udtalelse: Den 26. oktober 2017

Sagen er fuldt oplyst i TA: Den 19. september 2018

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager havde en tv-pakke via kabel-tv antennestikket (coax) i en foreningsaftale samt et bredbåndsabonnement direkte hos indklagede via samme installation.

Den 12. juli 2017 fik klager ombyttet sit bredbåndsmodem i en af indklagedes butikker, fordi modemmet var defekt. Da klager kom hjem med det nye modem, havde han problemer med at få det til at fungere. Klager kontaktede derfor indklagede og fejlmeldte forbindelsen. Ifølge klager oplyste klager indklagede om, at han ikke var interesseret i at få en tekniker hjem og undersøge forbindelsen, fordi klager ikke ønskede udgifter i forbindelse med besøget. Ifølge klager forsikrede indklagedes medarbejder gentagne gange, at klager ikke ville blive opkrævet for teknikerbesøget. Klager ville dog modtage en SMS-besked med oplysninger om risikoen for eventuel egen betaling. Ifølge klager havde indklagedes medarbejder bedt klager om at se bort fra denne SMS-besked, fordi der alene var tale om en standard SMS-besked. Parterne aftalte herefter, at indklagede skulle sende en tekniker hjem til klager.

Indklagedes tekniker kom til klagers adresse den 14. juli 2017. I fejretningsloggen noterede teknikeren følgende:

"Kunden havde tilsluttet modem til dødt stik – flyttet til aktivt stik og udført mac adr skift – ok."

Klager blev efterfølgende faktureret følgende for teknikerens arbejde:

- Startgebyr	550,00 kr.
- ½ times arbejdstid á 343,75 kr.	343,75 kr.
- PBS-gebyr	9,75 kr.

For arbejdet blev der i alt opkrævet 903,50 kr.

Klager kontaktede herefter indklagede og påklagede opkrævningen for teknikerbesøget.

Indklagede svarede klager den 22. september 2017. indklagede fastholdt kravet om betaling for teknikerbesøget og henviste klager til eventuelt at indbringe sagen for Teleankenævnet.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager anfægter indklagedes opkrævning for teknikerbesøget.

Klager har gjort gældende, at indklagedes medarbejder forud for teknikerbesøget har givet tilsagn om, at klager ikke ville blive opkrævet for det udførte arbejde.

Indklagede

Indklagede fastholder kravet om betaling under henvisning til indklagedes abonnementsvilkår.

Indklagede henviser til, at klager af indklagedes medarbejder forud for bestilling af teknikerbesøget blev oplyst om, at klager ville blive faktureret herfor, ligesom klager modtog denne information i en SMS-besked afsendt forud for besøget.

Indklagede afviser, at indklagedes medarbejder har oplyst klager om, at teknikerbesøget var uden beregning.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Nævnet skal indledningsvist bemærke, at parterne er enige om, at der er aftalt et teknikerbesøg, og at teknikerbesøget har fundet sted som beskrevet. Der er ligeledes enighed mellem parterne om, at klagers forbindelse blev etableret på klagers adresse ved teknikerbesøget.

Klager gør imidlertid gældende, at indklagede forud for teknikerbesøget har givet tilsagn om, at klager ikke ville blive opkrævet for besøget.

Indklagede fastholder opkrævningen for teknikerbesøget. Indklagede henviser til indklagedes abonnementsvilkår, teknikerens noteringer i indklagedes fejlretningslog samt indklagedes notering forud for besøget. Indklagede afviser, at indklagedes medarbejder har oplyst klager om, at han ikke ville blive opkrævet for teknikerbesøget.

Af indklagedes generelle vilkår for levering og drift fremgår følgende:

"5.B. Fast installation og kabelafslutningspunkt

På installationsadressen etablerer YouSee et kabelafslutningspunkt (KAP), som udgør afslutningspunktet for YouSee's offentlige net og stikledningen.

Hvis levering sker via YouSee's kabel-tv-net (coax), består kabelafslutningspunktet fx af det antennestik eller anden form for komponent, som afslutter coax-stikledningen.

YouSee har drifts- og fejlretningsansvaret, jf. pkt. 15.A, for det offentlige net til og med kabelafslutningspunktet samt for nettermineringspunktet og YouSee's eventuelle tilslutningsudstyr, jf. pkt. 5.C. Kunden har drifts- og fejlretningsansvaret for det eventuelle interne net, jf. pkt. 5.B.a.

15.A. Fejlafhjælpning

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

Indklagede henholder sig hertil i forbindelse med opkrævningen for etablering af forbindelse på klagers adresse.

Indklagede oplyser over for ankenævnet, at indklagede forud for teknikerbesøget den 14. juli 2017 pr. SMS-besked henviste klager til at læse om vilkår for teknikerbesøget på indklagedes hjemmeside, hvoraf følgende fremgik:

"Fejl efter YouSee's afleveringspunkt

Ligger årsagen til fejlen efter afleveringspunktet (ledningen udefra og ind i huset), det vil sige i den egen hjemmeinstallation, vil teknikerbesøg og fejlretning medfører en regning. Vi kan hjælpe med at udbedre fejle for dig mod betaling."

Under punktet *"Hvor meget koster det, hvis jeg selv skal betale"* fremgik:

"Der opkræves et startgebyr på 550 kr. på hverdage mellem 7.30-16.00, og timeprisen er 687,50 kr. for samme tidsrum. Der opkræves pr. påbegyndte halve time udover startgebyr."

Nævnet finder ikke grundlag for at tilsidesætte indklagedes teknikers vurdering af fejlårsagen. Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på noteringerne i teknikerens log og på, at fejlen på forbindelsen blev afhjulpet i forbindelse med teknikerbesøget. Nævnet finder videre, at indklagede har sandsynliggjort, at klager forud for teknikerbesøget blev gjort bekendt med vilkårene for besøget, herunder at klager ville blive pålagt omkostninger, såfremt teknikeren fandt fejl i klagers ansvarsområde

Da indklagede har bestridt, at indklagedes medarbejder har oplyst klager om, at teknikerbesøget var uden beregning, følger det af dansk rets almindelige regler om bevisbyrde, at det er klager, der skal godtgøre, at der mellem parterne er indgået en mundtlig aftale, som ikke skriftlig er blevet bekræftet.

Nævnet finder ikke, at klager har godtgjort dette alene ved sin egen forklaring om, at han under telefonsamtalen med indklagedes medarbejder blev lovet, at han ikke ville blive opkrævet betaling

for teknikerbesøget. Nævnet kan derfor ikke lægge til grund, at der var indgået en mundtlig aftale herom.

Klager gives af ovennævnte grunde ikke medhold i klagen. Klager hæfter derfor for betaling af teknikerbesøget.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

Der gives ikke klager, XX, medhold i klagen over indklagede, YouSee Klagecenter.

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

Indklagede, YouSee Klagecenter, bidrager som tilsluttet Teleankenævnet til nævnets drift og betaler derfor ikke sagsomkostninger, jf. vedtægternes § 28.