

**AFGØRELSE FRA
TELEANKENÆVNET**

Sag: 17-593

Klager:

NN

Indklagede:

Telenor A/S
Frederikskaj 8
1780 København V
Danmark

CVR: 19433692

Klagetema:

Internet – Aftaleforhold – Blokering af hjemmeside –
Erstatning for tab i forbindelse med køb på blokeret
hjemmeside

SAGSFREMSTILLING

Sag: 17-593

Klagen vedrører: Erstatning for klagers tab i forbindelse med køb på blokeret hjemmeside

Påklaget beløb: 4.000 kr.

Reklameret til indklagede: Den 27. oktober 2017

Indklagede truffet afgørelse: Den 7. november 2017

Korrekt klagevejledning fra indklagede: Nej

Indklagede anmodet om udtalelse: Den 29. november 2017

Sagen er fuldt oplyst i TA: Den 23. oktober 2018

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager havde internetforbindelse hos indklagede. Klager benyttede forbindelse i forbindelse med bestilling af lamper fra hjemmesiden Voga.as til i alt 4.000 kr.

Inden klager fik leveret lamperne, foretog indklagede spærring for klagers tilgang til hjemmesiden. Klager konstaterede dette og sendte en klage til indklagede den 27. oktober 2017.

Indklagedes kundeservicemedarbejdere forsøgte at finde årsagen til klagers manglende tilgang til hjemmesiden uden held. En medarbejder hos indklagede afviste i mail til klager af den 31. oktober 2017, at indklagede foretog spærringer for klagers tilgang til hjemmesider.

Klager kontaktede herefter indklagede flere gange og fastholdt, at klager ikke kunne tilgå Vogas hjemmeside fra indklagedes forbindelse. Indklagede svarede klager i mail af den 7. november 2017. Indklagede oplyste heri, at hjemmesiden var spærret fra indklagedes side som følge af, at hjemmesiden handlede med kopimøbler i strid med den danske lovgivning.

Klager fremsatte krav om, at indklagede dokumenterede, at indklagede havde hjemmel til at spærre for klagers adgang til hjemmesiden. Indklagede henviste klager til at gøre sig bekendt med Teleindustriens liste over hjemmesider, der er ulovlige og derfor skal blokeres af de danske teleudbydere.

Efter yderligere korrespondance indbragte klager sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Kræver, at indklagede dækker klagers tab i form af klagers indbetaling af 4.000 kr. til Voga Ltd. for køb af lamper.

Klager gør gældende, at indklagede burde have spærret for tilgang til Voga Ltd. på et tidligere tidspunkt. Klager henviser i den forbindelse til en kendelse fra Østre Landsret afsagt den 8. februar 2016, hvori TDC tilpligtes at spærre for adgang til Voga Ltd.

Klager gør gældende, at indklagede ved ikke at foretage spærring på et tidligere tidspunkt er ansvarlig for, at klager efter indbetaling af 4.000 kr. til Voga Ltd. for køb af lamper ikke har kunnet komme i kontakt med selskabet.

Indklagede

Afviser at være ansvarlig for klagers manglende adgang til Voga Ltd.'s hjemmeside.

Indklagede henviser til, at indklagede i henhold til retskendelse af 8. februar 2016 er forpligtet til at spærre for adgang til Voga.com, hvorpå der sælges ulovlige kopi-møbler. Siden retskendelsen har indklagede også blokeret for andre Voga-hjemmesider i andre lande, herunder voga.as, hvorpå klager har købt produkter. Indklagede henviser til, at en sådan blokering sker på baggrund af samme retskendelse.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Ankenævnet skal indledningsvist bemærke, at klagers krav må anses for at være et erstatningskrav for klagers eventuelle tab som følge af indklagedes spærring for adgangen til Voga Ltd.'s hjemmeside.

Klager gør over for ankenævnet gældende, at indklagede burde have foretaget spærring for adgangen til Voga Ltd. på et langt tidligere tidspunkt. Klager henviser i den forbindelse til en kendelse afsagt af Østre Landsret den 8. februar 2016, hvori TDC påbydes at forhindre adgangen til hjemmesiden voga.com. Det er klagers opfattelse, at indklagede ved at foretage spærring for klagers adgang til hjemmesiden efter klagers betaling til Voga Ltd., men inden Voga Ltd.'s levering af varerne til klager har handlet ansvarspådragende.

Indklagede afviser klagers krav om erstatning under henvisning til, at indklagede i henhold til kendelsen fra Østre Landsret er forpligtet til at spærre for adgangen til Voga.com, og at indklagede løbende også har blokeret for andre Voga-hjemmesider i andre lande, herun-

der voga.as, som klageren havde foretaget bestilling og betaling igennem. Indklagede henviser til, at en sådan blokering er sket på baggrund af samme retskendelse, og at indklagede således blot har efterlevet retskendelsen og dansk ret ved at blokere for hjemmesiden.

Ankenævnet skal bemærke, at klagers krav er udokumenteret. Klager har således ikke over for ankenævnet dokumenteret, at han har lidt et tab. Ydermere finder ankenævnet ikke, at indklagede har handlet ansvarspådragende ved løbende at foretage blokering af adgangen til nye hjemmesider fra Voga Ltd.

Klager gives af ovennævnte grunde ikke medhold i klagen.

Ankenævnet skal dog bemærke, at indklagedes klagevejledning i forbindelse med indklagedes afgørelse har været mangelfuld, idet klageren ikke er blevet oplyst om muligheden for at påklage indklagedes afgørelse for Teleankenævnet, jf. Bekendtgørelse om udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester (Bekg. nr. 715 af 23. juni 2011) § 15, nr. 3. Ankenævnet finder indklagedes mangelfulde klagevejledning kritisabel.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

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

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

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