

**AFGØRELSE FRA  
TELEANKENÆVNET**

Sag: 17-565

**Klager:** XX

**Indklagede:** Hashøjnet  
Mosevej 8  
4261 Dalmose  
Danmark  
  
CVR: 26959373

**Klagetema:** Flere tjenester – aftaleforhold – mangler – afslag - erstatning

## **SAGSFREMSTILLING**

Sag: 17-565

**Klagen vedrører:** Klagers krav om afslag i abonnementsprisen og erstatning for lukket signal.

**Påklaget beløb:** beløb ej anført.

**Påklaget periode:** ej anført.

**Reklameret til indklagede:** Den 1. oktober 2017.

**Indklagede truffet afgørelse:** Den 2. oktober 2017.

**Korrekt klagevejledning fra indklagede:** Klagevejledning ikke givet.

**Indklagede anmodet om udtalelse:** Den 8. november 2017.

**Sagen blev anset fuldt oplyst i TA:** Den 15. april 2019, men

**90-dages fristen har været suspenderet:** Fra den 6. maj til den 31. maj 2019.

## **KLAGENS INDHOLD OG FORLØB**

Klager havde siden 2012 haft TV pakke og bredbåndsforbindelse gennem indklagede.

Ifølge klager havde internetforbindelsen aldrig virket optimalt, og indklagede havde forsøgt at løse problemet ved opsætning af en skærm (ekstender) hos klager. Efter en prøveperiode med skærmen krævede indklagede ca. 800 kr. for skærmen. Dette ville klager imidlertid ikke betale, idet nettet ifølge klager stadig ikke virkede, og idet udgiften til skærmen ifølge klager burde afholdes af indklagede.

Som følge af den manglende betaling for skærmen valgte indklagede efter afsendelse af rykkerskrivelse og lukkevarsel at lukke for både TV- og internetforbindelse til klager.

Klager havde, inden lukningen blev gennemført, gjort indsigelse mod lukningen af TV-forbindelsen, idet klager gjorde gældende, at der var tale om 2 separate aftaler med hver sin regning. På trods af klagers indsigelse lukkede indklagede den 1. oktober 2017 for både TV- og bredbåndsforbindelse.

Klager har oplyst at have sendt et utal af mails og at have henvendt sig telefonisk for at få åbnet for TV signalet igen. Klager modtog derefter den 2. oktober 2017 en mail fra antenneforeningens formand, som meddelte, at da klager havde valgt at klage til Center for Klageløsning, ville indklagede afvente en afgørelse.

Efterfølgende indbragte klager sagen for Teleankenævnet.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

## Klager

Klager kræver at få et beløb tilbagebetalt for den periode, hvor klagers bredbåndsforbindelse ikke har virket optimalt. Desuden kræver klager erstatning for, at indklagede har nægtet både klager og klagers underbo adgang til kabel TV.

Klager har oplyst, at hun betalte 6.516 kr. årligt for TV og 189 kr. månedligt for internet.

Klager har endvidere oplyst, at hun blev opkrævet for TV- og bredbåndsforbindelserne på hver sin regning.

## Indklagede

Det er indklagedes opfattelse, at klagen bør afvises fra behandling ved Teleankenævnet, idet indklagede ikke driver erhvervsvirksomhed, men er en demokratisk styret forening, der drives på et ikke-kommercielt grundlag på samme måde som en håndbold-, fodbold-, sejl- eller skytteklub eller en gymnastikforening. Det er antenneforeningens opfattelse, at Teleankenævnet i henhold til nævnets egne vedtægter ikke har kompetence til at behandle klagen, og at tvister i henhold til foreningens vedtægter skal afgøres ved domstolene.

Indklagede har til støtte for, at der ikke er tale om en erhvervsmæssig virksomhed, blandt andet henvist til foreningens vedtægter, til foreningens regnskab med et overskud i årsregnskabet for 2016 på ca. 22.000 kr. (efter henlæggelser på 300.000 kr. til hovedstation og henlæggelser på 450.000 kr. til renovering af anlæg) og til, at bestyrelsesarbejdet er frivilligt arbejde, der udføres i fritiden.

Til yderligere støtte for synspunktet om, at antenneforeningen ikke skal betragtes som en erhvervsmæssig virksomhed, har indklagede henvist til en udtalelse fra Kystdirektoratet, til en afgørelse fra Forbrugerklagenævnet samt til en høringskrivelse fra Kulturministeriet vedrørende en høring om Lov om ændring af radio- og fjernsynsloven, som er udsendt den 18. november 2010. Det fremgår på side 10, 2. sidste afsnit vedrørende ændringslovens økonomiske konsekvenser for erhvervslivet at:

*"... Således vil konsekvenserne for de ca. [5000] fællesantenneforeninger i Danmark ikke blive målt, da disse ikke efter deres formål regnes for erhvervsdrivende men derimod frivillige foreninger og lignende."*

På anmodning fra nævnet har foreningen desuden oplyst:

- At Hashøjnet er en sammenslutning af forbrugere
- At foreningen ikke udbyder teleydelser på markedsvilkår, men ud fra et princip om omkostningsdækning.

- At Hashøjnet er momsregistreret fordi kontingenter m.m. er momspligtige, men at Hashøjnet ikke har skattepligtig indkomst jf. § 1 stk. 1 litra 6 i Selskabsskatteloven.
- At foreningens regnskab revideres i henhold til § 17 i antenneforeningens vedtægter.
- At foreningen har 840 medlemmer.
- At medlemmerne betaler 50 kr. + moms om måneden til foreningens og antenneanlæggets drift.

Såfremt nævnet finder at kunne behandle klagen, vil indklagede bestride, at der har været mangler ved indklagedes bredbåndsforbindelse, som kan berettige klager til delvis tilbagebetaling af abonnementsydelse. Det er indklagedes opfattelse, at klager har modtaget den aftalte ydelse.

Indklagede gør i den forbindelse gældende, at indklagede i overensstemmelse med § 19 i foreningens vedtægter har leveret den aftalte bredbåndsforbindelse til det aftalte afleveringspunkt, og at det må skyldes klagers egne installationer, såfremt klager har oplevet tekniske problemer.

Indklagede gør desuden gældende, at det var indklagede, der i februar måned 2017 tilfældigt erfarede, at klager oplevede udfordringer med sit internet, og at klager ikke på noget tidspunkt forinden selv havde kontaktet indklagede angående problemer med internetforbindelsen.

Endvidere har indklagede med hensyn til klagers krav om erstatning for manglende adgang til TV signal gjort gældende, at afbrydelsen af klagers TV forbindelse er sket i fuld overensstemmelse med § 18 i foreningsvedtægterne, idet klager hverken afleverede lånt udstyr tilbage eller betalte den fremsendte opkrævning for udstyret.

Indklagede har henvist til, at det fremgår af § 18 i foreningsvedtægterne at:

*”Dersom et medlem ikke efter påkrav har indbetalt en ham påhvilende forpligtelse til foreningens kasse, kan bestyrelsen lade medlemmets tilslut til anlæg afbryde.”*

Indklagede har desuden gjort gældende, at kravet om erstatning for manglende TV forbindelse forudsætter, at klager har lidt et tab. Klager har imidlertid ikke dokumenteret noget tab.

Endelig har indklagede gjort gældende, at det fremgår af vedtægterne, at det er udelukket for medlemmerne at gøre erstatningskrav gældende mod foreningen, idet det i § 16, stk. 2 i foreningsvedtægterne er bestemt, at:

*”Erstatningskrav mod foreningen fra medlemmer som følge af direkte eller indirekte tab er udelukket, uanset om kravet hidrører fra skade på medlemmernes aktiver eller fra den programvirksomhed eller anden aktivitet, der formidles via foreningens bredbåndskabelanlæg.”*

## NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Indledningsvis bemærkes, at der under denne sag ikke kan behandles tvister mellem andre parter end klager og indklagede. Nævnet har således med denne afgørelse ikke taget stilling til en eventuel tvist mellem indklagede og klagers underbo. Videre bemærker nævnet, at indklagede har gjort gældende, at klagen skal afvises fra behandling ved Teleankenævnet, idet antenneforeningen ikke driver erhvervsvirksomhed, men er en demokratisk styret forening, der drives på et ikke-kommercielt grundlag på samme måde som en håndbold-, fodbold-, sejl- eller skytteklub eller en gymnastikforening.

Indklagede har således gjort gældende, at indklagede hverken er teleudbyder som defineret i Telelovens § 2, nr. 1, eller erhvervmæssig teleudbyder som defineret i Telelovens § 2, nr. 2, men derimod henhører under betegnelsen slutbruger som defineret i telelovens § 2, nr. 3. Endvidere gør indklagede gældende, at der er en omfattende administrativ praksis og flere nævnsafgørelser, der understøtter indklagedes opfattelse.

Teleankenævnet bemærker hertil, at det fremgår af nævnets vedtægter, at "ankenævnet behandler civile tvister mellem slutbrugere og udbydere af elektroniske kommunikations-tjenester". Det er nævnets opfattelse, at Teleankenævnet skal foretage en selvstændig vurdering af, om indklagede kan anses for at være en teleudbyder, der er omfattet af nævnets kompetence, og at der ikke i vedtægterne nærmere er taget stilling til, hvem der skal anses for "teleudbyder", ligesom kompetencen ikke udtrykkeligt er begrænset til teleudbydere, således som dette begreb er defineret i lovgivningen.

Dernæst bemærker nævnet, at der mellem det enkelte medlem og antenneforeningen består et forhold, der har adskillige ligheder med forholdet mellem en slutbruger og en udbyder. Da det endvidere fremgår af punkt 10.1 i indklagedes aftalevilkår, at "*Enhver tvist mellem parterne kan indbringes for den stedlige byret*", finder nævnet, at tvisten mellem parterne også kan behandles af nævnet. Nævnet har således også tidligere behandlet klager over antenneforeninger fra et medlem af vedkommende forening.

Herefter bemærker nævnet, at da der er tale om en tvist mellem en forening og et af dets medlemmer, er det som udgangspunkt foreningens vedtægter og andre dokumenterede aftaler mellem parterne, der skal lægges til grund ved afgørelse af klagen. Desuden skal der ved afgørelsen tages hensyn til, at de almindelige forbrugerbeskyttende regler ikke kan finde direkte anvendelse, idet forholdet mellem parterne har flere ligheder med civilkøb end med forbrugerkøb.

Klager har blandt andet krævet tilbagebetaling af abonnementsydelse for den periode, hvor klager oplevede, at bredbåndsforbindelsen ikke virkede optimalt. Indklagede har imidlertid gjort gældende, at indklagede har leveret den aftalte ydelse frem til nettermineringspunktet, og at det er klagers egne forhold, der har bevirket, at klager ikke har oplevet

tilfredsstillende signal. I henhold dansk rets almindelige regler om bevisbyrde er det herefter klager, der skal godtgøre, at indklagedes ydelse har lidt af mangler. Da det af klagen fremgår, at generne er oplevet i situationer, hvor bredbåndsforbindelsen ikke blev benyttet kablet, finder nævnet imidlertid ikke, at klager alene ved sine egne oplysninger og den fremlagte korrespondance har godtgjort, at indklagedes ydelse har lidt af mangler. Nævnet har herved blandt andet henset til, at ingen af parterne har dokumenteret, hvilken ydelse der nærmere var aftalt, og hvilken information klager modtog med hensyn til forskellen mellem Wi-Fi og kablet netværk. Desuden har nævnet henset til, at klager ikke har dokumenteret genernes omfang og hyppighed, ligesom klager ikke har angivet nogen periode for, hvornår bredbåndsforbindelsen ikke virkede optimalt.

Nævnet kan derfor ikke give klager medhold i kravet om tilbagebetaling af abonnementsydelser for bredbåndsforbindelsen.

Hvad dernæst angår klagers krav om erstatning for indklagedes afbrydelse af TV-forbindelsen bemærkes, at nævnet på sit møde den 6. maj 2019 besluttede at udsætte sagen på indhentelse af yderligere oplysninger med henblik på vurdering af, om afbrydelsen af TV-forbindelsen begrundet i manglende betaling af et beløb vedrørende bredbåndsaf-talen uden tilbagebetaling af forudbetalingerne for TV-forbindelsen kunne anses for urimelig.

Nævnet anmodede således blandt andet parterne om at oplyse nærmere om aftaleforholdene mellem medlemmet og foreningen, herunder om der mellem foreningen og medlemmet var indgået skriftlige aftaler med tilhørende abonnementsvilkår vedrørende såvel TV forbindelsen som vedrørende bredbåndsforbindelsen. Desuden anmodede nævnet om fremsendelse af kopi af opkrævningerne for såvel TV-forbindelsen som for bredbåndsforbindelsen.

Nævnet modtog i den forbindelse intet materiale fra klager og modtog fra indklagede tilkendegivelse om, at ankenævnets anmodninger var misforståede og irrelevante.

Nævnet har på den baggrund besluttet at træffe afgørelse på det foreliggende grundlag. Nævnet har ved denne afgørelse lagt til grund, at forholdet mellem klager og indklagede alene er reguleret i foreningens vedtægter og vilkårene for bredbåndsforbindelsen. Da indklagede ikke har bestridt klagers oplysninger om, at TV-forbindelsen og bredbåndsforbindelsen blev faktureret hver for sig, har nævnet endvidere lagt til grund, at dette var tilfældet. Endelig har nævnet henset til, at forholdet mellem klager og indklagede mest har karakter af et civilkøb.

Herefter bemærker nævnet, at det følger af indklagedes vedtægter, at indklagede i tilfælde af manglende betaling til foreningen har været berettiget til at lukke for ydelser fra foreningen. Spørgsmålet er ikke reguleret generelt. Som følge heraf og henset til, at forholdet mellem klager og indklagede mest har karakter af et civilkøb, finder nævnet ikke, at klager har godtgjort, at der er grundlag for hverken helt eller delvist at tilsidesætte dette vilkår som urimeligt i medfør af den formueretlige generalklausul i § 36 i aftaleloven (Lovbekendtgørelse nr. 193 af 2. marts 2016 om aftaler og andre retshandler på formuerettens område).

Da klager endvidere ikke har godtgjort, at indklagede har handlet ansvarspådragende ved afbrydelsen af tv-forbindelsen som følge af det økonomiske udestående, kan nævnet heller ikke på dette punkt give klager medhold.

Nævnet træffer herefter følgende:

#### AFGØRELSE

Der gives ikke, XX, medhold i klagen over indklagede, Hashøjnet.

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

Indklagede, Hashøjnet, betaler ikke sagsomkostninger til Teleankenævnet, jf. vedtægternes § 28.