

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 20-155

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Den 25. marts 2020 oprettede klager et bredbåndsabonnement via kabel-tv antennestikket (coax) hos indklagede. Der var tale om "Gør det selv-installation".

Samme dag kontaktede klager indklagede og fejlmeldte forbindelsen, idet der ikke var signal på bredbåndet. Der blev aftalt et teknikerbesøg med klager til den 26. marts 2020.

Efter besøget noterede teknikeren følgende i loggen:

"Ingen fejl på stik. Kundens 1 stik er med data stik, dette stik har kunden ikke prøvet, fra 1 stik går det videre til husforstærker. Men uden data da det stopper i 1 stik"

Ifølge indklagede konstaterede teknikeren, at modem ikke var tilsluttet korrekt.

Teknikeren rettede fejlen, således at forbindelsen kom til at virke.

Efterfølgende sendte indklagede en faktura på 1.237,50 kr. med opkrævning for teknikerbesøget til klager.

Idet klager ikke kunne anerkende at hæfte for teknikerbesøget, sendte han en klage til indklagede.

Indklagede svarede klager, at indklagedes tekniker havde konstateret, at modem ikke var monteret korrekt på installationspunktet i boligen, idet modemmet skulle være monteret på den udgang, der hed "data". Indklagede fastholdt opkrævningen under henvisning til, at der var tale om fejl i eget udstyr.

Klager var ikke enig i indklagedes svar. Klager kontaktede igen indklagede og oplyste, at han i sin bolig havde en forstærker, der havde 8 stik med dataudgange, og at alle stik var ens. Da klager boede i et rækkehus med 2 etager, var forstærkeren placeret i nederste etage i stuen. Klager havde koblet routeren til en af de 8 stik med dataudgang i første sal på klagers bolig. Da teknikeren kom på klagers adresse, foreslog han, at routeren skulle flyttes ned til kælderen og kobles til det første stik tæt på forstærkeren. Routeren blev herefter tilsluttet i det eksisterende fastmonterede stik fra forstærkeren.

Klager gjorde gældende, at teknikeren ikke foretog nogen ændring på klagers anlæg, og at det var klager selv, der flyttede routeren fra første sal til kælderen. Klager var uforstående over for, at teknikeren ikke kunne få forbindelsen til at virke ved at koble routeren til det stik med dataudgang, som var på første sal, idet dataudgangen på dette stik ikke var anderledes end det stik, der var tæt på forstærkeren. Desuden oplyste klager, at stikket på første sal ikke lå meget langt væk fra forstærkeren. Klager anførte, at teknikeren ikke havde udført et arbejde hos klager, men at klager alligevel var opkrævet betaling for teknikerbesøget.

Indklagede svarede, at modem skulle sættes på den udgang der hed "data", og at klager derfor blev der opkrævet for fejl i egen installation.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Anfægter indklagedes opkrævning for teknikerbesøget.

Klager gør gældende, at det var indklagede selv, der foreslog et teknikerbesøg, og at klager ikke fik oplyst af indklagede, at klager selv skulle betale for teknikerbesøget.

Klager anfægter også teknikerens tidsforbrug i forbindelse med udførelse af arbejdet, idet klager er af den opfattelse, at teknikeren ikke brugte mere end 20 minutter på fejlretning i klagers bolig, og at indklagede har faktureret klager for en times forbrug.

Indklagede

Fastholder kravet om betaling for teknikerbesøget under henvisning til, at der var tale om fejl i klagers installation.

Indklagede gør gældende, at ansvaret for installationen i huset var klagers eget ansvar, og at modemmet ikke var installeret korrekt.

Indklagede oplyser, at indklagede i forbindelse med oprettelse af fejlmeldingen noterede følgende:

"Er kunden informeret om ansvar for egen installation? Ja"

Endvidere gør indklagede gældende, at klager under forløbet har modtaget en sms og en e-mail, som indeholdt henvisning til at læse mere om teknikerbesøg på linket www.yousee.dk/tekniker. Følgende fremgik af den pågældende sms:

"Kære kunde

Tak for din henvendelse.

Vi har registreret fejlen på:

xxxxxVÆRLØSE, Vi retter fejlen den 26.03.20 mellem kl. 7:30 og 12:00. Det er ikke sikkert, at vi skal ind hos dig. Men hvis vi skal, ringer vores tekniker til dig ca. 30 min. før ankomst. Har du en tv-boks eller et modem fra os, skal udstyret være tændt, indtil fejlen er rettet. Læs om besøget og eventuel betaling på

www.yousee.dk/tekniker.HAR DU ÆNDRINGER? Du kan ændre tidspunkt, sende en besked til teknikeren eller aflyse din tid her: <https://you.c.dk/ZGDjQy>. Du kan også aflyse ved at sende en SMS med teksten AFLYS til 20 31 02 02. Bemærk, at aflysningen kun bliver registreret, hvis der står AFLYS og intet andet i din SMS. venlig hilsen YouSee"

Indklagede gør i den forbindelse gældende, at det fremgår af ovennævnte link, at:

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

Indklagede henviser endvidere til indklagedes vilkår, hvoraf det fremgår, at:

”Generelle Vilkår for levering og drift af YouSee’s tjenester.

5.B. Fast installation og kabelafslutningspunkt

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

Abonnementsvilkår for YouSee Bredbånd:

Særligt om Gør Det Selv Installation:

Ved GDS fremsender YouSee mod betaling en Gør Det Selv-pakke til kunden med tilslutningsudstyr, jf. pkt. 5. i YouSee’s Generelle Vilkår. Kunden sørger herefter selv for den fysiske tilslutning af tilslutningsudstyret på installationsadressen på et nærmere aftalt tidspunkt.

Hvis kunden anmoder YouSee om at foretage installationen eller rette fejl ved den af kunden foretagne installation, opkræver YouSee sædvanlig betaling herfor.”

Indklagede oplyser endeligt, at teknikerens arbejdet ifølge tidsloggen blev påbegyndt kl. 08.19 og afsluttet kl. 09.25 svarende til 1 time og 6 minutter. Klager blev opkrævet for 1 time på 687,50 kr.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Nævnet skal indledningsvist bemærke, at parterne er enige om, at teknikerbesøget har fundet sted den 26. marts 2020, og at klagers problem blev afhjulpet i forbindelse med teknikerbesøget.

Klager anfægter i helhed indklagedes teknikers arbejde og tidsforbruget i forbindelse med det udførte arbejde, og klager gør gældende, at klager forud for teknikerbesøget ikke blev orienteret af indklagede om, at teknikerbesøget kunne være forbundet med omkostninger. Klager afviser som følge heraf at hæfte for betaling af teknikerbesøget.

Indklagede fastholder opkrævningen for teknikerbesøget under henvisning til indklagedes vilkår samt teknikerens noteringer i indklagedes fejlretningslog. Endvidere henviser indklagede til, at klager i en SMS besked og en mail forud for teknikerbesøget blev henvist til at læse om vilkår for teknikerbesøg på indklagedes hjemmeside. Af indklagedes hjemmeside fremgik, at såfremt fejlen lå uden for indklagedes ansvarsområde, ville besøget være forbundet med omkostninger for klager. Indklagede henviser til, at klager ligeledes blev oplyst om et eventuelt gebyr under sin telefoniske henvendelse til indklagede den 25. marts 2020.

Nævnet har noteret, at det fremgår af teknikerens notering i indklagedes fejlretningslog, at modem ikke var tilsluttet korrekt, og at teknikeren rettede fejlen, således at forbindelsen kom til at virke.

Nævnet bemærker, at første stik er afleveringspunktet, således at indklagede har ansvar for levering af signalet til dette punkt. Klager har ansvaret for den interne installation. Da det må lægges til grund, at modem ikke var monteret korrekt på installationspunktet i boligen, anser nævnet det godtgjort, at fejlen lå i klagers ansvarsområde.

For så vidt angår det af klager anførte vedrørende tidsforbruget og teknikerens arbejde skal nævnet bemærke, at nævnet ikke finder grundlag for at tilsidesætte teknikerens noteringer vedrørende det udførte arbejde og tidsforbruget.

Det forhold, at klager har anført, at routeren blev tilsluttet til et stik, som ikke var anderledes end det stik med dataudgang på første sal, som klager havde tilsluttet routeren til, og at det var klager selv, der flyttede routeren til første sal, ændrer ikke på det resultat, at teknikeren gennemgik klagers installation for at finde fejlen, og at klagers forbindelse kom til at virke, efter at teknikeren tilsluttede routeren til et stik i kælderen. Nævnet finder, at det på den baggrund er sandsynliggjort, at der ikke var et relevant stik til data det sted, hvor klager havde tilkøbt routeren.

Nævnet skal videre bemærke, at klager havde oprettet og betalt for en "Gør det selv-installation", som indebærer, at hvis der anmeldes en fejl i forbindelse med abonnementet, og hvis det viser sig, at fejlen skyldes klagers mangelfulde installation af tilslutningsudstyret, er klager forpligtet til at dække indklagedes udgifter til fejlsøgning.

Nævnet finder videre, at indklagede har sandsynliggjort, at klagers opmærksomhed forud for teknikerbesøget i tilstrækkeligt omfang blev henledt på vilkårene for besøget, herunder at klager ville blive pålagt omkostninger, såfremt indklagedes tekniker fandt fejl i klagers ansvarsområde.

Nævnet finder derfor, at indklagedes opkrævning for teknikerbesøget har været berettiget.

Af ovennævnte grunde gives klager ikke medhold i klagen.

Nævnet skal afslutningsvist bemærke, at uanset at den til klager fremsendte sms-besked forud for teknikerbesøget allerede henviser til indklagedes abonnementsvilkår vedrørende mulig egenbetaling, så opfordrer nævnet til, at indklagede sikrer, at sms-beskeden indeholder direkte information om klagers mulige betaling for teknikerbesøget.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

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

Det indbetalte klagegebyr på 175 kr. returneres ikke til klager, jf. vedtægternes § 27.

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