

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 20-388

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager havde i en længere periode haft bredbånd og tv-pakke via telefonstikket (kobber) hos indklagede.

Den 9. september 2020 modtog klager et tilbud om at få fibernet fra indklagede, som klager accepterede den 11. september 2020. Klager bestilte oprettelse af en fiberforbindelse med bredbånd og tv-pakke.

Den 27. oktober 2020 kom indklagedes tekniker på klagers adresse og installerede den indvendige del af fiberinstallationen og opsatte fiberboks udvendigt på klagers hus. Teknikeren skulle endvidere aftale med klager, hvor der skulle graves. Indklagede har oplyst, at fiberen leveres fra vejen til første facade på huset. Klager ønskede at få fiberboksen placeret på klagers gavl, der var fire meter fra indklagedes leveringspunkt. Teknikeren oplyste klager om, at prisen var 399 kr. pr. ekstra gravemeter ved klagers ønskede placering.

Efter teknikerbesøget klagede klager til indklagede over prisen for gravearbejdet. Ifølge klager havde han indgået aftale om etablering af fibernet til 499 kr. og ikke yderligere omkostninger. Indklagede svarede klager, at indklagede ikke kunne imødekomme klagers ønske om etablering af fiber med ekstra gravning til 499 kr. under henvisning til ordrebekræftelsen og indklagedes abonnementsvilkår.

Klager annullerede efterfølgende ordren på etablering af fiber og indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager anfægter indklagedes pris for gravearbejde i forbindelse med etablering af fibernet og gør gældende, at indklagedes tilbud var på 499 kr.

Klager ønsker, at indklagede placerer fiberboksen på klagers gavl efter klagers ønske uden at opkræve 399 kr. pr. ekstra gravemeter.

Klager oplyser, at han ikke kan finde oplysninger om prisen for ekstra gravemeter i indklagedes generelle abonnementsvilkår, men alene er blevet oplyst herom, da han klagede til indklagede. Klager mener, at prisen burde fremgå af ordrebekræftelsen.

Klager henviser til, at det i indklagedes ordrebekræftelse fremgår, at der ved teknikerbesøget den 27. oktober 2020 skulle være en *"myndig og beslutningsdygtig person*

til stede". Dette fremmer efter klagers opfattelse indtrykket af, at man kan forklare, hvor installationen skal føres ind i huset. Klager anfægter i den forbindelse indklagedes teknikers faglige kompetencer under henvisning til, at teknikeren kom fra Egedal El og ikke fra indklagede.

Endelig er det klagers opfattelse, at indklagede skal have en påtale for vildledende markedsføring, da han er blevet bondefanget af indklagede med et tilbud om fibernet til 499 kr., der så i virkeligheden koster meget mere.

Indklagede

Indklagede fastholder, at der vil være en merudgift forbundet med etablering af fiber ved en anden placering end indklagedes angivne leveringspunkt.

Indklagede henviser til indklagedes abonnementsvilkår, hvoraf det fremgår, at indklagede bestemmer placeringen af de faste installationer. Såfremt kunden ønsker en anden placering, kan dette etableres mod en særskilt betaling.

Indklagede har oplyst, at prisen pr. ekstra gavemeter er 399 kr.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Nævnet bemærker indledningsvist, at der mellem parterne er enighed om, at klager den 11. september 2020 accepterede indklagedes fremsendte tilbud om etablering af fibernet, og at klager efter teknikerbesøget annullerede sin bestilling.

Det fremgår af indklagedes "*Generelle vilkår for levering og drift*" punkt 5.B vedrørende fast installation og kabelafslutningspunkt, at:

"YouSee bestemmer den nærmere placering af kabelafslutningspunktet under hensyntagen til stikledningens placering, eventuel eksisterende installation på adressen og i videst muligt omfang efter kundens ønske. YouSee placerer som udgangspunkt kabelafslutningspunktet ved kabelindføringen i kundens bolig/erhvervsvirksomhed. Hvis der i forvejen er installeret et kabelafslutningspunkt på adressen, kan YouSee vælge at anvende dette.

Hvis kunden ønsker en anden placering af YouSee's faste installationer (kabelafslutningspunktet og/eller nettermineringspunktet, jf. pkt. 5.C) end den, som YouSee har valgt, etablerer YouSee – om muligt - dette mod særskilt betaling."

Af det til klager fremsendte tilbud af den 9. september 2020 fremgår det nederst, at:

"Min. 6 mdr. binding, mindstepris 3171 kr.: 6 md. x 279 kr. + tilslutning til fibernet 499 kr. (normalpris 999 kr.) + oprettelse 299 kr. + forsendelse 99 kr. + installation 599 kr. Tilbud indeholder gravning til nærmeste facade – max 30 m. Pris pr. ekstra gravemeter er 399 kr."

Nævnet finder ikke grundlag for at rejse tvivl om teknikerens faglighed. Nævnet finder videre, at indklagede har sandsynliggjort, at klager forud for aftaleindgåelsen i tilstrækkeligt omfang var oplyst om, at tilbuddet om etablering af fibernet omfattede gravning til nærmeste facade, og at prisen pr. ekstra gravemeter var 399 kr. Ankenævnet skal i den forbindelse henvises til indklagedes abonnementsvilkår, som klager har tiltrådt ved aftaleindgåelsen med indklagede.

Nævnet bemærker afslutningsvist, at klager har gjort gældende, at indklagedes markedsføring er i strid med markedsføringsloven (Lov nr. 426 af 3. maj 2017). Hertil bemærker nævnet, at markedsføringsretlige spørgsmål, herunder vildledning, henhører under Forbrugerombudsmanden. Klagers indsigelser vedrørende markedsføring er derfor ikke behandlet af nævnet i nærværende sag.

Klager gives af ovennævnte grunde ikke medhold i klagen.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

Der gives ikke klager, NN, 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.