

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 20-409

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Den 9. oktober 2020 indgik klager en aftale med indklagede om etablering af en bredbåndsforbindelse på klagers adresse. Det fremgik af ordrebekræftelsen, at klager ikke skulle betale for etablering af forbindelsen. I ordrebekræftelsen blev klager henvist til at læse indklagedes abonnementsvilkår, hvoraf det blandt andet fremgik, at det var en forudsætning af etablering af forbindelsen, at indklagede havde adgang til brugbar ledningsvej og stik på adressen.

Den 23. oktober 2020 og den 27. oktober 2020 forsøgte indklagedes tekniker at kortlægge installationens tilstand på klagers adresse, og den 27. oktober 2020 konstaterede teknikeren, at installationen på klagers adresse ikke levede op til kravene for at få etableret en fiberinstallation. Der kunne derfor ikke etableres en fiberforbindelse på klagers adresse uden omkostninger for klager.

Derefter oplyste indklagede klager om, at klager enten havde mulighed for at vælge at betale for etablering af fiberinstallationen, eller at ordren kunne annulleres uden omkostninger for klager.

Den 25. november 2020 fik klager tilsendt en ny ordrebekræftelse på oprettelse af en fiberforbindelse. Det fremgik af ordrebekræftelsen, at den månedlige pris var på 299 kr., og at prisen for etablering af fiberinstallation var på 1.000 kr.

Klager ønskede ikke at træde ud af aftalen, som klager havde indgået med indklagede 9. oktober 2020. Derimod ønskede klager, at indklagede foretog etablering af forbindelsen uden omkostninger for klager.

Efter en del korrespondance mellem klager og indklagede tilbød indklagede den 1. december 2020 klager, at klager kunne få 598 kr. i rabat på etablering af fiber på sin adresse, således at klager alene skulle betale 401 kr. for installationen.

Klager afviste indklagedes tilbud under henvisning til, at indklagede havde stillet klager i udsigt, at etablering af en fiberforbindelse på klagers adresse kunne udføres gratis.

Indklagede afviste klagers krav under henvisning til indklagedes abonnementsvilkår. Indklagede satte installationsordren i bero, da klager oplyste, at han ikke ville betale herfor.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Kræver, at indklagede leverer fiberforbindelse til klagers adresse under henvisning til, at indklagede har indgået en bindende aftale med klager om levering af fibernet gratis.

Klager oplyser, at indklagedes tekniker oplyste, at indklagede på baggrund af oplysninger fra indklagedes leverandør (TDC) kunne konstatere, at det var muligt at etablere en fiberforbindelse på klagers adresse, idet der tidligere var etableret en fiberinstallation.

Klager anfører, at indklagede burde have undersøgt forholdene omkring installationen på klagers adresse bedre, inden indklagede indgik en aftale med klager.

Klager gør gældende, at indklagede er kommet med skiftende forklaringer på, hvorfor indklagede ikke kunne levere en forbindelse på klagers adresse, herunder at klager selv skulle have afmonteret en fiberboks. Senere oplyste indklagede til klager, at indklagede var blevet fejlinformeret af TDC om, at der var en brugbar installation på adressen. Derefter oplyste indklagede, at TDC havde afinstalleret fiberinstallationen på klagers adresse, og at kablerne slet ikke var lagt ind til huset på klagers adresse til trods for, at kablerne ifølge klager fortsat eksisterer på adressen. Det er klagers opfattelse, at den manglende etablering af en fiberløsning på klagers adresse skyldes nogle interne konflikter mellem indklagede og dennes leverandør.

Klager har som dokumentation for at klager har en fiberinstallation på sin adresse fremsendt billeder til nævnet, som ifølge klager viser den interne installation og en opkobling af fiberboks, som var etableret af TDC på klagers adresse i 2018.

Indklagede

Afviser at være forpligtet til at levere bredbåndsforbindelse til klager uden omkostninger for klager.

Indklagede henviser i den forbindelse til indklagedes ordrebekræftelse, hvor klager blev henvist til at læse om betingelse og vilkår for abonnementet.

Følgende fremgår af abonnementsvilkår punkt 6.:

"Handelsbetingelser og vilkår

6.0 Levering

6.1. Leveringsdatoen fremgår af din ordrebekræftelse.

6.2. FASTSPEED kan ikke levere til alle adresser, da levering forudsætter, at FASTSPEED har indgået aftale om adgang med den underliggende netejer. På fastspeed.dk kan du ved indtastning af din adresse se, om det er muligt at få FASTSPEED på din adresse. Der tages dog forbehold for fejlregistrering af leveringsmuligheder ved adresseopslaget.

6.3. Levering og leveringsdatoen forudsætter, at FASTSPEED har adgang til en brugbar installation på adressen.

6.4. Det er dit eget ansvar at få opsagt eventuel anden udbyder af bredbånd ved skift til FASTSPEED. Du skal være opmærksom på gældende opsigelsesvarsel samt eventuel bindingsperiode hos

din tidligere udbyder, da udbyderen kan have ret til at opkræve betaling for den resterende del af din binding eller opsigelsesperiode.

6.5. Forbindelser via Coax

6.5.1 Etablering af stikledning (coax)

I forbindelse med etablering af FASTSPEED bredbånd kan det blive nødvendigt med ét eller flere teknikerbesøg. Teknikerbesøg er en selvstændig ydelse, som skal betales af dig, såfremt teknikerbesøget skyldes forhold, som du er ansvarlig for. Teknikerbesøg vil da afregnes til priser i henhold til vores gældende prislister, som findes på <https://fastspeed.dk/prisoversigt/>.

6.6 Forbindelser via TDC Fiber

For at FASTSPEED kan levere en forbindelse, kræver det en brugbar fiberledning samt fiberboks på adressen."

Indklagede oplyser, at processen med at kortlægge installationstilstanden på klagers adresse blev besværliggjort yderligere på baggrund af klagers tidligere forløb hos anden leverandør og klagers mangelfulde kendskab til installationens tilstand.

Indklagede anfører, at Teleankenævnet burde have hjemvist sagen til indklagede, idet indklagede ikke har klagebehandlet klagen.

På nævnets forespørgsel har indklagede oplyst, at det ved adresseopslag kunne konstateres, at der var en brugbar installation, men at det viste sig, at indklagede ikke havde adgang til en brugbar ledningsvej og stik på adressen, og at det i henhold til indklagedes handelsbetingelser er købers ansvar, at oplysningerne stemmer overens med de faktiske forhold på adressen.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Ankenævnet bemærker indledningsvist, at indklagede har bestridt Teleankenævnets kompetence til at optage sagen til behandling, idet indklagede ikke mener at have truffet en afgørelse i sagen. Indklagede har oplyst, at klager ikke har sendt en formel klage til indklagede, men at klager alene sendte e-mails til indklagede, hvori han udtrykte sin utilfredshed med situationen og stillede spørgsmål til indklagede.

På baggrund af sagsforløbet er det nævnets vurdering, at det formelle grundlag for, at sagen kunne optages til behandling i henhold til § 2 stk. 9, i ankenævnets vedtægter, er opfyldt.

Ankenævnet lægger i den forbindelse vægt på, at der i perioden fra den 17. oktober 2020 til den 2. december 2020 har været korrespondance mellem klager og indklagede vedrørende klagers indsigelse mod indklagedes opkrævning for installation af fiberforbindelse, hvorefter indklagede den 2. december 2020 svarede skriftligt til klager, at det var indklagedes endelige beslutning, at der ikke kunne etableres en fiberforbindelse gratis. Indklagede gav ikke klager klagevejledning i den forbindelse.

Ankenævnet har forstået klagen således, at den drejer sig om, hvorvidt klager har krav på at få etableret en fiberforbindelse på klagers adresse uden omkostninger i henhold til aftalen, som klager indgik med indklagede den 9. oktober 2020.

Klager lægger vægt på, at indklagede er forpligtet som følge af den indgåede aftale, og at indklagede i forbindelse med indgåelsen af aftalen med klager havde oplyst, at det var muligt at levere fibernet på klagers adresse uden etableringsomkostninger.

Det er klagers opfattelse, at det var forhold hos indklagede, som medførte, at klager ikke har fået installeret en fiberforbindelse på sin adresse.

Indklagede afviser at være forpligtet til at levere under henvisning til forbeholdet i indklagedes abonnementsvilkår.

Indklagede har over for ankenævnet oplyst, at det ved adresseopslag kunne konstateres, at der var en brugbar installation på klagers adresse, men at det viste sig, at indklagede ikke havde adgang til en brugbar ledningsvej og stik på adressen, og at det i henhold til indklagedes abonnementsvilkår er kundens ansvar, at oplysningerne stemmer overens med de faktiske forhold på adressen.

Ankenævnet lægger til grund, at indklagede under de foreliggende omstændigheder har afgivet tilbuddet på baggrund af en forkert registrering af oplysninger om installationsforhold på klagers adresse. Ankenævnet skal bemærke, at da det fremgår af indklagedes abonnementsvilkår, at levering af en fiberforbindelse forudsætter, at indklagede har adgang til en brugbar installation på adressen, og da indklagede ikke havde adgang til en brugbar ledningsvej og stik på klagers adresse, er indklagede ikke forpligtet til at levere en bredbåndsforbindelse på klagers adresse uden omkostninger for klager.

Ankenævnet har lagt vægt på, at en opfyldelse af aftalen vil være forbundet med uforholdsmæssige store omkostninger, og at der i de vilkår, som klager tiltrådte ved aftalens indgåelse, er taget forbehold for særlige omstændigheder ved levering.

Nævnet bemærker dog, at indklagedes forbehold om levering kunne have været fremhævet med en større tydelighed i ordrebekræftelsen af den 9. oktober 2020. Den manglende fremhævelse kan dog ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet kan derfor ikke give klager medhold.

Ankenævnet skal i øvrigt 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.