

## **AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET**

Sag: 21-161

### **KLAGENS INDHOLD OG FORLØB**

Den 1. december 2016 havde klager oprettet et tv- og bredbåndsabonnement "YouSee TV Viasat Mellem med Bredbånd" hos indklagede. I forbindelse med oprettelsen blev der påført to rabatter, og månedsprisen var herefter 628 kr. pr. måned.

Indklagede har oplyst, at klager ud over den inkluderede hovedboks med digital optagefunktion fik yderligere 5 ekstra tv-bokse. I forbindelse med oprettelsen fik klager yderligere en rabat på 65 kr., som ikke fremgik af ordrebekræftelsen, da denne rabat blev påført senere i ordreforløbet, efter at bekræftelsen var sendt. Månedsprisen var herefter 563 kr.

Den 27. december 2016 fik klager tilsendt endnu en ekstra tv-boks.

Den 2. marts 2021 rettede klager henvendelse til indklagede, idet en af klagers tv-bokse ikke fungerede. Medarbejderen noterede følgende i loggen:

*"KDS TV BOKS VIRKER IKKE, SENDT NY TV BOKS"*

Den 10. marts 2021 rettede klager på ny henvendelse til indklagede, som sendte en infra-rød forlængerledning til klager.

Den 27. april 2021 sendte klager en klage til indklagede, idet han i flere tilfælde havde oplevet, at den ene af hans syv tv-bokse tabte forbindelsen. Indklagede udskiftede denne til en tv-boks, som fungerede ligesom den gamle tv-boks.

Da klager fortsat havde problemer, fik klager tilsendt en sensor, som kostede 99 kr. Problemet blev ikke afhjulpet, og klager blev oplyst om, at han kunne aflevere sensoren i en af indklagedes forretning.

Klager havde herefter udskiftet et tv-apparat, og den udskiftede tv-boks fungerede fint med det nye fjernsyn.

Klager var i forløbet blevet oplyst om, at indklagede udskiftede tv-boksene med brugte tv-bokse, hvilket fik klager til at spekulere på, om det skyldtes mangler på de gamle brugte bokse, at disse ikke fungerede med klagers fjernsyn, der var 10 – 11 år gammelt.

Klager fandt det utilfredsstillende, at indklagede udskiftede tv-boksene med gamle og brugte tv-bokse. Klager rettede derfor henvendelse til indklagede og anmodede indklagede om at skifte klagers abonnement til indklagedes nye produktportefølje med nye tv-bokse.

Indklagede svarede den 19. maj 2021 og beklagede, at klager havde oplevet problemer med tv-boksene. Klager blev oplyst om, at han havde ældre tv-bokse og et ældre abonnement, som var udgået. Tv-boksene blev ikke produceret længere, og indklagede renoverede derfor brugte tv-bokse til udskiftning af defekte tv-bokse. Indklagede oplyste videre, at det ikke var muligt at benytte de nye tv-bokse på klagers nuværende abonnement, og at det på et tidspunkt ikke længere ville være muligt at skaffe brugte tv-bokse til fejlretning.

Indklagede oplyste yderligere, at der ved skift til et tv- og bredbåndsabonnement fra indklagedes nye produktportefølje ville være en månedlig merpris på 94 kr. samt en begrænsning på 5 tv-bokse. De nye tv-bokse adskilte sig fra de gamle ved, at optagelserne blev gemt i skyen og ikke på en harddisk på tv-boksen. Indklagede kunne ikke imødekomme klagers ønske om, at klager ved skift til ny portefølje med nye tv-bokse kunne bevare den nuværende pris og rabat.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

### **Klager**

Klager ønsker, at indklagede yder en erstatning på 15.000 kr. for tidsforbrug og køb af nyt fjernsyn og nyt tv-møbel. Klager ønsker subsidiært, at indklagede ændrer klagers abonnement til ny portefølje med 5 nye tv-bokse til en fast pris i fem år svarende til den pris, som klager betaler for sit nuværende abonnement.

Klager oplyser, at han havde problemer med tv-boksene, og at indklagede sendte brugte tv-bokse ved udskiftning af klagers tv-bokse, men at disse ikke virkede. Da klager købte et nyt fjernsyn, afhjalp det problemet med den dårlige forbindelse.

Klager oplyser videre, at indklagede aldrig havde orienteret klager om, at der kunne være tale om anvendelse af brugt materiel i et abonnement, herunder blev klager heller ikke orienteret herom i forbindelse med klagers mange problemer med tv-forbindelsen. Klager er af den opfattelse, at det alene var ringe materiel, der havde skabt forbindelsesproblemerne.

På nævnets forespørgsel har klager præciseret, at han kun havde problemer kun med den ene tv-boks, og at han ikke længere har problemer med forbindelsen, samt at tv-forbindelsen virkede, efter at klager købte et nyt fjernsyn. Det er klagers opfattelse, at indklagede ved oprettelse af tv-abonnementer bør oplyse sine kunder om, at indklagede vil bruge brugte materialer.

### **Indklagede**

Afviser at imødekomme klagers krav.

Indklagede gør gældende, at tv-boksene er indklagedes ejendom i henhold til indklagedes abonnementsvilkår, afsnit 5C, hvoraf det fremgår at:

*"YouSee har ejendomsretten til tilslutningsudstyret. Ved aftalens ophør, eller hvis udstyret er defekt, kan YouSee kræve, at kunden returnerer udstyret til YouSee."*

Indklagede gør videre gældende, at da tv-boksene er indklagedes ejendom, er de ikke omfattet af en reklamationsperiode, og at indklagede fejlretter disse uanset alderen på tv-boksene. Da klagers tv-bokse var udgået af produktion, var det kun muligt at udskifte disse med renoverede bokse.

Indklagede oplyser videre, at nyere modeller af tv-bokse også kan blive udskiftet med renoverede tv-bokse i tilfælde af fejl, da det hverken ville være økonomisk eller miljømæssigt forsvarligt kun at udskifte brugte tv-bokse med fabriksnye tv-bokse.

Indklagede oplyser yderligere, at såfremt indklagede på et tidspunkt ikke længere kan skaffe renoverede tv-bokse til de ældre tv-abonnementer, vil kunderne blive varslet om, at det er nødvendigt at ændre abonnementet til indklagedes nye portefølje. Indklagede henviser i den forbindelse til indklagedes abonnementsvilkår afsnit 19, hvoraf følgende fremgår:

*"YouSee kan ændre disse vilkår, supplerende tjenestespecifikke abonnements-vilkår, særskilte til lægsvilkår samt abonnementsafgifter, forbrugsafgifter og gebyrer, jf. pkt. 11, med et varsel på mindst 1 måned."*

Indklagede afviser klagers krav om erstatning under henvisning til indklagede abonnementsvilkår, afsnit 15.C, punkt B, hvoraf følgende fremgår:

*"YouSee er ikke erstatningsansvarlig for indirekte tab, herunder tabt avance, produktionstab, tab som følge af at tjenesten ikke kan benyttes som forudsat, tab som følge af at en aftale med tredje mand falder bort eller misligholdes og lignende."*

Indklagede gør gældende, at indklagede ikke havde opkrævet oprettelsesgebyr for nogen af tv-boksene, og at månedsprisen for abonnementet løbende blev reguleret, herunder udgjorde prisen for abonnementet "YouSee TV Viasat Mellem m. Bredbånd" pr. 1. januar 2021 819 kr. Klager fik stadig en samlet rabat på i alt 135 kr. og betalte derfor 783 kr. pr. måned inklusiv tv i flere rum.

Indklagede oplyser endeligt, at det forhold, at klager får en samlet rabat på 135 kr. om måneden, ingen indflydelse har på, at indklagede udskifter med renoverede tv-bokse i tilfælde af fejl.

## NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Nævnet bemærker indledningsvis, at klager havde syv tv-bokse på sin adresse, og at klagen alene vedrører problemer med den ene af tv-boksene, som blev skiftet ud med en brugt tv-boks.

Klager gør gældende, at han havde haft problemer med tv-forbindelsen, og at problemet med forbindelsen skyldtes den gamle tv-boks, som indklagede burde have skiftet med en ny tv-boks i stedet for en brugt.

Indklagede gør gældende, at da tv-boksene er indklagedes ejendom, er de ikke omfattet af en reklamationsperiode, og at indklagede fejlretter disse uanset alderen på tv-boksene. Da klagers tv-bokse var udgået af produktion, var det kun muligt at udskifte disse med renoverede bokse.

Nævnet bemærker, at der har været tale om en fejl i en af de syv tv-bokse i en kort periode, som indklagede forsøgte at afhjælpe ved blandt andet udskiftning af tv-boksen.

Nævnet kan konstatere, at det ikke findes godtgjort, at klagers kortvarige problemer med forbindelsen på det ene af klagers fjernsyn alene skyldtes den brugte tv-boks, som indklagede skiftede den gamle tv-boks ud med.

Nævnet har herved lagt vægt på, at klagers problem blev løst ved klagers køb af et nyt fjernsyn. Det er nævnets opfattelse, at det ikke alene beroede på forhold hos indklagede, at forbindelsen ikke virkede.

For så vidt angår klagers bemærkninger om, at indklagede ikke bør udskifte en tv-boks med en brugt tv-boks, skal nævnet bemærke, at indklagede i henhold til aftalen alene er forpligtet til at levere funktionsdygtige tv-bokse for at levere en fejlfri tv-forbindelse til klagers adresse. Der er således intet til hinder for, at indklagede anvender brugte tv-bokse ved fejlretning af ældre tv-bokse.

Ifølge dansk rets almindelige regler er det en betingelse for at ifalde et erstatningsansvar, at der er et fornødent ansvarsgrundlag enten i den mellem parterne indgåede aftale eller i form af uagtsomhed. Nævnet finder ikke, at indklagede ved udskiftning af tv-boksen med en brugt har handlet ansvarspådragende. Nævnet finder allerede derfor, at det af klager rejste erstatningskrav ikke kan imødekommes.

Nævnet bemærker vedrørende klagers krav om kompensation for klagers besvær og tidsforbrug i forbindelse med berigtigelse af indklagedes fejl, at der efter nævnets praksis normalt ikke ydes kompensation til forbrugere for gener, tidsforbrug mv. i forbindelse med en uenighed med vedkommendes teleselskab. Der foreligger ikke særlige omstændigheder, der kan begrunde, at denne sag behandles anderledes.

Nævnet finder heller ikke, at indklagede er forpligtet til at ændre klagers abonnement til ny portefølje med 5 nye tv-bokse uden merpris for klager.

Klager gives af ovennævnte grunde ikke medhold i klagen.

Nævnet træffer herefter følgende:

#### AFGØRELSE

Der gives ikke klager 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.

På Teleankenævnets vegne, den 16. december 2021