

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 21-193

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager bestilte oprettelse af bredbånd via en fiberforbindelse hos indklagede den 7. maj 2021. Klager havde i starten af 2021 bestilt etablering af fibernet hos en anden leverandør, men på grund af flere forsinkelser valgte klager at skifte til indklagede.

Ifølge ordrebekræftelsen ville klager den 9. juli 2021 få besøg af en tekniker, som ville installere den indvendige del af fiberinstallationen, opsætte fiberboks udvendigt på huset og aftale, hvor der skulle graves.

Ifølge klager var dette teknikerbesøg dog unødvendigt, idet denne del allerede var udført (hos den tidligere leverandør), hvilket indklagedes tekniker også konstaterede ved besøget den 9. juli 2021.

Ifølge ordrebekræftelsen ville klager igen den 22. juli 2021 få besøg af en tekniker, som ville færdiggøre installationen. Der kom imidlertid ingen tekniker den pågældende dag, hvilket ifølge indklagede beroede på en fejl hos TDC Net.

Klager sendte en klage til indklagede den 23. juli 2021 over forsinkelsen med leveringen af fiberforbindelsen samt 4 gange forgæves venten på tekniker. Klager stillede krav om kompensation på 550 kr. x 4 dage a 8 timer svarende til 17.600 kr.

Indklagede svarede den 26. juli 2021, at sagen blev undersøgt. Klager blev bedt om at uddybe, hvilke datoer der var tale om.

Klager oplyste at de 4 datoer, hvor teknikeren ikke kom som aftalt, var den 25. marts, 12. april, 5. maj og 22. juli 2021.

Indklagede svarede den 27. juli 2021, at 3 af datoerne ikke var registreret i den aktuelle bestilling. Klager blev spurgt til, om han havde et andet ordrenummer eller installations ID.

Klager oplyste, at datoerne stammede fra en bestilling hos Fastspeed, hvor teknikeren ikke kom som aftalt. Klager havde fået oplyst af TDC Net, at han skulle klage til YouSee.

Indklagede svarede den 28. juli 2021, at indklagede intet havde med Fastspeed at gøre. TDC Net var netværksleverandør til både YouSee og Fastspeed. Krav om kompensation på 17.600 kr. for 4 dage eller 4.400 kr. for 1 dag blev afvist, da indklagede i henhold til indklagedes vilkår ikke dækker for den tid som klager har brugt på sagen.

Indklagede krediterede 550 kr. for den 22. juli 2021, hvor teknikeren ikke ankom til den aftalte tid i forbindelse med bestillingen hos indklagede.

Klager svarede, at han ikke var tilfreds med afgørelsen og ville gå videre med sagen.

Klager sendte en ny mail den 30. juli 2021, da datoen for teknikerbesøget var ændret fra den 6. august 2021 til den 13. august 2021.

Indklagede svarede den 30. juli 2021 at TDC Net havde oplyst, at de blev forsinket med leveringen, og derfor blev datoen ændret.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

Der blev efterfølgende registreret en ny dato for levering af fiber til den 6. august 2021.

Den 30. juli 2021 oplyste TDC Net, at de var forsinket med leveringen. Derfor blev datoen ændret fra den 6. august 2021 til den 13. august 2021.

Klager har oplyst, at TDC Net igen udeblev fra aftalen den 13. august 2021 uden forudgående aflysning.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager gør krav om kompensation på 22.000 kr. Klagers krav er opgjort til 4.400 kr. pr. dag, hvor klager har ventet forgæves på en tekniker fra TDC Net. Der er således tale om i alt 5 dage, hvor TDC Net er udeblevet fra aftaler, og hvor klager har ventet forgæves.

Klagers udregning pr. dag er opgjort på samme måde som indklagedes krav på betaling, hvis en tekniker kører forgæves til et teknikerbesøg. Der er en sats på 550 kr. baseret på, at indklages medarbejder vil tabe en times arbejde. Da det er et krav, at man som kunde skal være på adressen kl. 8 – 16, kræver klager 550 kr. ganget med 8 timer. Klager har supplerende oplyst, at hvis beregningen skulle tage udgangspunkt i hans egen timeløn, ville beløbet være 2.850,12 kr. pr. dag.

Klager har præciseret, at klagen er adresseret mod TDC Net, som i alle tilfælde har været net-leverandør og er udeblevet, ikke YouSee specifikt. YouSee gemmer sig bag en mur af forskellige firmaer, som i virkeligheden er et og samme firma – TDC.

TDC Net benytter ifølge klager selskabets monopol ved at være eneste leverandør i klagers område til at holde kunderne som gidsel.

Klager gør gældende, at indklagede ikke lever op til den forsyningspligt, de har i klagers område.

Klager henviser til, at indklagede har oplyst, at de stiller gratis mobilt bredbånd til rådighed, indtil der kan leveres fiber. Klager gør imidlertid gældende, at det tydeligt kan ses af

de fremsendte fakturaer, at klager bliver trukket 350 kr. pr. måned, hvilket de har gjort flere gange.

Indklagede

Indklagede afviser klagers krav om kompensation.

Indklagede har anført, at TDC Net er YouSee's netværksleverandør, og det er derfor TDC Net, der bestemmer dato og tidspunkt for leveringen af fiber.

Angående klagen over bestillingen hos Fastspeed har indklagede henvist klager til at kontakte Fastspeed. Indklagede har intet med Fastspeed at gøre. Selvom YouSee og Fastspeed har samme netværksleverandør, TDC Net, kan YouSee ikke behandle en klage over et kundeforhold hos Fastspeed.

Ifølge indklagedes vilkår er indklagede ikke erstatningsansvarlig for den tid, der er brugt på sagen som følge af, at teknikeren ikke kom på de aftalte datoer under forløbet hos indklagede, jf. indklagedes vilkår:

15.C.B. Erstatningsansvar

YouSee er ikke erstatningsansvarlig for indirekte tab, herunder tabt avance, produktions-tab, tab som følge af at tjenesten ikke kan benyttes som forudsat, tab som følge af at en aftale med tredjemand falder bort eller misligholdes og lignende.

I forbindelse med behandling af klagesagen krediterede indklagede dog 550 kr. Beløbet svarer til dét beløb, som indklagede ville opkræve en kunde, hvis kunden ikke er til stede på den aftalte dato ved teknikerbesøg.

Klager har den 16. august 2021 sendt en mail til YouSee's Klageafdeling og forhøjet sit krav om kompensation til 22.000 kr., fordi teknikeren ikke dukkede op som aftalt den 13. august 2021. Indklagede har i forbindelse med denne nye henvendelse givet klager en kompensation på 550 kr. for forgæves venten på tekniker. 550 kr. svarer til det beløb, YouSee opkræver for et forgæves teknikerbesøg.

Indklagede har oplyst, at klager har fået stillet et gratis mobilt bredbåndsabonnement på 1 TB (= 1000 GB data) til rådighed uden beregning på grund af leveringstiden på fiber. Normalprisen er 349 kr. pr. måned. Abonnementet inkluderer en 5G router. Abonnementet blev bestilt den 7. maj 2021 – samme dag som bestillingen på fiber blev startet op hos YouSee. Klager har fået det mobile bredbånd stillet til rådighed, indtil fiberen er installeret.

Klager anfører, at TDC ikke opfylder forsyningspligten. Hertil har indklagede oplyst, at internetforbindelser ikke er omfattet af forsyningspligt.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Nævnet bemærker indledningsvist, at klagen efter nævnets opfattelse primært drejer sig om forsinkelse med leveringen af en fiberforbindelse til klagers adresse, herunder manglende fremmøde fra indklagedes underleverandørs teknikere på flere aftalte dage, hvor klager har ventet forgæves.

Klager har over for nævnet oplyst, at klagen er rettet mod TDC, idet TDC Net er netværksleverandør i klagers område, og at det er TDC Net's teknikere, der er udeblevet på flere aftalte tidspunkter (25. marts, 12. april, 5 maj, 22. juli og 13. august 2021).

Ifølge ankenævnets vedtægter § 2 behandler ankenævnet civile tvister mellem slutbrugere og udbydere af elektroniske kommunikationstjenester, som er etableret i Danmark, vedrørende elektroniske kommunikationstjenester.

Nævnet bemærker i den forbindelse, at klager ikke er direkte kunde hos TDC Net, som alene er underleverandør til udbydere af elektroniske kommunikationstjenester som f.eks. YouSee og FastSpeed. Ankenævnet kan derfor ikke behandle den del af klagen, der vedrører TDC Net direkte.

Nævnet bemærker videre, at klager indgik aftale med indklagede den 7. maj 2021 om oprettelse af bredbånd via fiber med en aftalt leveringsdato. Ifølge ordrebekræftelsen skulle etableringen være færdiggjort den 22. juli 2021. Det er nævnets vurdering, at indklagede overfor klager må stå til ansvar for eventuelle forsinkelser, uanset om disse skyldes forsinkelser eller fejl hos underleverandører. Derfor kan nævnet behandle den del af klagen, der vedrører YouSee, det vil sige den periode, klager havde et aftaleforhold med YouSee. Klager har over for YouSee endvidere rejst et klagepunkt vedrørende opkrævning for mobilt bredbånd, som nævnet også kan behandle.

For god ordens skyld skal det nævnes, at klagepunkter, der vedrører FastSpeed og dermed tiden forud for klagers aftaleindgåelse med indklagede den 7. maj 2021 ikke vil blive behandlet.

Nævnet konstaterer, at etableringen af klagers fiberforbindelse ikke blev udført den 22. juli 2021 som aftalt. Der er dermed tale om en forsinkelse fra indklagedes side. Ifølge det oplyste blev forbindelsen etableret hos klager i slutningen af oktober 2021.

Nævnet noterer, at indklagede i perioden for forsinkelsen har stillet et mobilt bredbåndabonnement til rådighed for klager uden beregning på grund af leveringstiden på fiber.

Nævnet bemærker i den forbindelse, at opkrævning af det mobile bredbånd for perioden 12. maj – 31. august 2021 fremgår af regning 1-3, men at beløbene efterfølgende er krediteret på kreditnota 4. Opkrævningen for september 2021 er også efterfølgende krediteret.

Nævnet bemærker i øvrigt vedrørende klagers krav om kompensation for forgæves venten på indklagedes tekniker, at der efter nævnets praksis normalt ikke ydes erstatning til brugere for gener, tidsforbrug mv. i forbindelse med teleudbyderens ydelser eller ved en uenighed med vedkommendes teleselskab.

Nævnet bemærker i den forbindelse, at indklagede i 2 tilfælde (22. juli og 13. august 2021), hvor teknikeren ikke mødte op på den aftalte dato, har krediteret klager 550 kr. pr. gang. Nævnet finder ikke grundlag for at pålægge indklagede at yde yderligere kompensation til klager.

Klager kan derfor ikke gives 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.

På Teleankenævnets vegne, den 17. marts 2022.