

## AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 21-230

### KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager bestilte oprettelse af bredbånd via en fiberforbindelse hos indklagede den 7. oktober 2020.

Ifølge ordrebekræftelse (1) ville klager den 27. november 2020 få besøg af en tekniker, som ville installere den indvendige del af fiberinstallationen, opsætte fiberboks udvendig på huset og aftale, hvor der skulle graves.

Det fremgik endvidere af ordrebekræftelsen, at klager igen den 14. december 2020 ville få besøg af en tekniker, som ville færdiggøre installationen.

Dagen før teknikerbesøget, den 26. november 2020, ændrede indklagede datoen til den 14. januar 2021 og sendte en ny ordrebekræftelse (2) til klager med de nye datoer for teknikerbesøg.

Teknikerbesøget den 14. januar 2021 blev også aflyst af indklagede, og arbejdet blev dermed ikke udført. Indklagede har anført, at TDC Net havde oplyst, at der skulle laves en besigtigelse på adressen. Årsagen var ifølge TDC Net: *Kunden har rækkehus med udestue og høj træterrasse på hele projekterede facade. Tekniker Har talt med kollega om sagen og der skal besigtigelse på sagen.* Bestillingen blev sat på pause, da man afventede besigtigelsen.

Der var besigtigelse den 2. februar 2021. Der blev noteret i loggen: *1xMD1 rør graves/skydes ind til træ-terrasse. Her har kunde lovet at ligge trækrør ind til bygning. Rør føres i dette ind til bygning, og der stilles 3m rør.*

Den 2. februar 2021 blev datoen ændret til den 9. marts 2021, og indklagede sendte en ny ordrebekræftelse (3) med de nye datoer henholdsvis den 9. og 24. marts 2021.

Der kom ikke en tekniker til klagers adresse den 9. marts 2021, hvilket ifølge indklagede skyldtes en teknisk fejl i systemet.

Den 9. marts 2021 sendte klager en skriftlig klage til indklagede via indklagedes hjemmeside. Klager ønskede at klage over udeblivelse fra aftaler og forsinket levering af fibernet, som klager havde ventet på siden oktober 2020. Klager var utilfreds med forløbet, som havde påført klager betydelige udgifter.

Indklagede sendte den 10. marts 2021 en ny ordrebekræftelse (4) til klager med nye datoer for teknikerbesøg henholdsvis den 18. maj og 3. juni 2021.

Ifølge indklagede svarede indklagede skriftligt på klagers henvendelse den 16. marts 2021. Indklagede oplyste, at de var opmærksomme på, at oprettelsen af fiber ikke var forløbet tilfredsstillende, og anerkendte klagers oplevelse. Der var registreret kreditering af 2 forgæves besøg á 550 kr., i alt 1.100 kr. Kompensation for tabte feriedage blev afvist.

Der kom heller ikke en tekniker til klagers adresse den 18. maj 2021 eller den 3. juni 2021, hvilket ifølge indklagede skyldtes en teknisk fejl i systemet. Datoen blev ændret til den 13. august 2021, og indklagede sendte en ny ordrebekræftelse (5) den 11. juni 2021.

Klager sendte en ny klage til indklagede den 14. juni 2021. Klager oplyste, at han havde ventet på installationen af fiber siden oktober 2020. Klager havde afholdt 8 feriedage, hvor der ikke var kommet en tekniker, eller der var aflyst sent. På grund af indklagedes behandling af sagen og manglende service havde klager haft en betydelig udgift. Klager forlangte, at indklagede dækkede klagers udgifter.

Indklagede svarede skriftligt den 18. juni 2021. Indklagede beklagede, at klager desværre igen havde ventet forgæves på en tekniker 2 gange. På baggrund af teknikerens udeblivelse ville der blive udbetalt 2 x 550 kr., i alt 1.100 kr. Beløbet ville blive modregnet i den første regning fra YouSee. Indklagede afviste at kreditere yderligere.

Ifølge indklagede traf teknikerne ikke nogen på adressen den 13. august 2021. Indklagede har oplyst, at teknikerne har registreret, at klager ikke var hjemme og ikke blev truffet på mobiltelefonen. Ifølge klagers oplysninger kom der heller ikke en tekniker til klagers adresse den 13. august 2021.

Klager indbragte sagen for Teleankenævnet i september 2021.

Datoen blev ændret til den 12. oktober 2021, hvilket indklagede sendte en ny ordrebekræftelse (6) på.

Der kom ikke en tekniker til klagers adresse til 12. oktober 2021, hvilket ifølge indklagede skyldtes en teknisk fejl i systemet.

Klager blev tilbudt en ny dato enten den 22. eller 25. oktober 2021 efter klagers valg. Klager ønskede dog ikke en ny dato, da klager vil afvente Ankenævnets afgørelse. Fiberbestillingen er derfor nu sat på pause, indtil klager kontakter indklagede igen.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

### **Klager**

Klager gør krav om kompensation på 16.000 kr. for 8 afholdte feriedage, hvor indklagede er udeblevet fra aftaler om teknikerbesøg enten uden aflysninger eller med meget sent varsel.

Klager har i sine bemærkninger af 28. oktober 2021 oplyst, at siden klager sendte klagen til ankenævnet, har klager endnu engang fået lovning på via en kundeambassadør, at der ville komme en tekniker ud til klager. Resultatet blev, at klager endnu en gang har afholdt dage hjemme, uden at teknikeren kom som aftalt. Der er således tale om 11 misligholdte besøg samt et års ventetid.

Klager ønsker også at få dækket udgifter til oprettelse af ny midlertidig internetforbindelse, da klagers eksisterende forbindelse blev opsagt i forbindelse med, at indklagede havde lovet levering af fibernet. Det drejer sig om en udgift på 1.699 kr. for oprettelse og router samt 299 kr. pr. måned for abonnement.

Endelig har klager haft udgifter til materialet til etablering af rør på terrassen.

Klager har oplyst, at klager har skrevet til indklagede flere gange uden at få svar. Hver gang indklagede er udeblevet fra planlagte teknikerbesøg, har klager kontaktet kundeservice, som har lovet at følge op, men aldrig ringede tilbage igen.

Klager er af den opfattelse, at indklagede har misbrugt selskabets naturlige monopol ved ikke at levere en fibernet-løsning til klagers adresse. Klager har anført, at han ikke har noget alternativ med hensyn til at få etableret fibernet. Det kan ikke være rimeligt.

Klager har over for nævnet oplyst, at indklagede under sagens behandling har kontaktet klager og givet et tilbud om at kompensere klager, men efterfølgende har klager fået oplyst, at dette kun kunne ske, hvis klager trak klagen tilbage fra Teleankenævnet.

I forhold til indklagedes oplysning om, at klager ikke længere vil have installeret fibernet, har klager anført, at dette ikke er korrekt, idet klager har oplyst at;

- a) Klager afventer Teleankenævnets afgørelse.
- b) Klager kan ikke tage flere dage hjemme, når klager ikke ved om indklagede overholder deres aftale.

### **Indklagede**

Indklagede afviser klagers krav om kompensation.

Indklagede har oplyst, at bestillingen af fiber på tidspunktet for indklagedes udtalelse i sagen ikke var afsluttet. Derfor løber der samtidig med Teleankesagen også en klagesag, der vil fortsætte, indtil fiberbestillingen er endeligt afsluttet.

Indklagede har anført, at der generelt er flere teknikerbesøg ved en fiber-etablering. Der er forskellige arbejdsopgaver som opmåling, gravning og stiktilslutning. Det er forskellige teknikere, der varetager de forskellige opgaver, og derfor vil der i ordrebekræftelsen fremgå flere datoer.

I forbindelse indklagedes klagebehandling har indklagede anført, at klager vil få udbetalt et beløb for i alt 4 forgæves venten på teknikerbesøg á 550 kr. på tilsammen 2.200 kr. Det vedrørte datoerne: 14. januar 2021, 9. marts 2021, 18. maj 2021 og 3. juni 2021.

Indklagede gør gældende, at det forhold, at indklagede i denne sag har tilbudt klager et beløb for 6 forgæves venten på teknikerbesøg på i alt 3.300 kr. ikke skyldes, at det er et krav, som fremgår af bekræftelser, prislister eller vilkår. Indklagede har valgt at gøre det pr. kulance for at anerkende, at det har været til gene for kunden at vente forgæves på en tekniker. Beløbet på 550 kr. er valgt, da det er det samme beløb, som indklagede ifølge bekræftelsen opkræver, hvis teknikeren ikke træffer nogen på adressen på den aftalte dag. De 3.300 kr. vil blive krediteret, når fiberbestillingen er gennemført og afsluttet.

Klager stiller krav om godtgørelse af 2.000 kr. x 8 feriedage i alt 16.000 kr. i tab af feriedage.

Ifølge indklagedes vilkår er indklagede ikke erstatningsansvarlig for tabt tid, jf. nedenstående:

#### **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.*

Indklagede har oplyst, at klager er blevet kontaktet efter indbringelse af sagen for nævnet med henblik på at finde en ny dato for fiberetableringen. Indklagede har oplyst klager om, at sagen ville være under særlig bevågenhed igennem det resterende forløb, da det ikke har været en tilfredsstillende oplevelse for klager med etableringen af fiber.

Det er imidlertid ikke muligt for TDC Net at færdiggøre installationen, uden at klager er til stede på adressen. Klager har ikke ønsket at finde en ny dato, hvor klager kunne være til stede på adressen. Det har derfor ikke været muligt at færdiggøre installationen.

## NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Nævnet bemærker indledningsvist, at klager indgik aftale med indklagede den 7. oktober 2020 om oprettelse af bredbånd via fiber med en aftalt leveringsdato. Aftalen omfatter dels levering af et løbende abonnement på en fiberforbindelse, og dels etableringen heraf, herunder teknikerbesøg til brug for installation, gravning opmåling mv. Sagen drejer sig om forsinkelse på leveringen af hovedydelsen, herunder indklagedes udeblivelser fra flere aftaler om teknikerbesøg.

Ifølge ordrebekræftelsen skulle etableringen være færdiggjort den 14. december 2020. Nævnet konstaterer, at etableringen af klagers fiberforbindelse ikke blev udført den 14. december 2020 som aftalt. Der er dermed tale om en forsinkelse fra indklagedes side.

Ifølge det oplyste er forbindelsen endnu ikke etableret. Indklagede har oplyst, at klager er blevet tilbudt nye datoer for teknikerbesøg i oktober 2021, hvilket klager dog har afvist, da klager vil afvente Ankenævnets afgørelse. Klager har tilføjet, at klager ikke kan tage flere dage hjemme, når klager ikke kan være sikker på, om indklagede overholder deres aftaler om teknikerbesøg.

Nævnet bemærker, at der siden klagers bestilling af fibernet i oktober 2020 har været et ikke ubetydeligt antal ændringer med hensyn til datoerne for etablering af fibernet hos klager. Der er efter nævnets opfattelse tale om en væsentlig forsinkelse af leveringen, som skyldes indklagedes forhold. Hertil kommer en række aftalte teknikerbesøg, som indklagedes teknikere har aflyst sent eller helt er udeblevet fra uden nogen underretning til klager.

Nævnet bemærker, at indklagede har oplyst, at flere aftalte teknikerbesøg ikke blev udført på grund af tekniske fejl i indklagedes systemer. Dette har efter nævnets vurdering været medvirkende årsag til den store forsinkelse på leveringen. Nævnet finder, at indklagede har misligholdt parternes aftale ved gentagne gange at udsætte som følge af tekniske fejl i egne og underleverandørens systemer.

Nævnet bemærker, at indklagedes forsinkelse med leveringen af fiberforbindelsen har medført nogle ekstra omkostninger for klager i form af udgifter til oprettelse af et nyt internetabonnement. Klager har opgjort disse udgifter til 1.699 kr. for oprettelse og router samt 299 kr. pr. måned for abonnement.

Nævnet finder, at klager er berettiget til erstatning for udgifter til oprettelsen, da disse omkostninger er en direkte følge af indklagedes manglende levering. I forhold til den løbende abonnementsbetaling er det nævnets opfattelse, at klager under alle omstændigheder ville skulle have afholdt udgifter til en internetforbindelse, hvorfor klager ikke kan kræve erstatning herfor, da der ikke er lidt et tab.

I forhold til klagers krav om erstatning for udgifter til materialer til rør under terrassen bemærker nævnet, at det ikke er godtgjort, at denne udgift er afholdt uden nytte for klager. Hvis indklagede får adgang til at etablere fiberforbindelsen, vil klager således have brug for materialerne.

Nævnet noterer, at indklagede har oplyst, at årsagen til, at teknikere flere gange ikke er mødt på klagers adresse på det aftalte tidspunkt, har været tekniske fejl i systemet.

Det er nævnets vurdering, at indklagede over for klager må stå til ansvar for eventuelle fejl, uanset om disse skyldes fejl hos underleverandører eller hos indklagede selv.

Nævnet finder, at den ulempe, klager er blevet påført i denne sag, er urimelig og ligger ud over den almindelige ulempe, der er påregnelig og derfor må forventes i forbindelse med installering af fibernet.

Nævnet lægger særligt vægt på, at der har været tale om gentagne fejl af samme karakter, og på, at indklagede uanset det uheldige forløb ikke har fulgt op på sagen med henblik på at søge at sikre, at den samme fejl ikke opstod igen. Nævnet finder at indklagedes standardvilkår punkt 15.C.B om ansvarsbegrænsning ikke kan gøres gældende i en situation som den foreliggende. Der er således efter nævnets opfattelse ikke tale om et indirekte tab, men om kompensation for meget væsentlige ulemper.

Nævnet konstaterer, at indklagede har tilbudt at kreditere klager 3.300 kr. for 6 forgæves venten på teknikerbesøg. Indklagede har oplyst, at beløbet vil blive krediteret, når fiberbestillingen er gennemført og afsluttet.

Nævnet finder, at der i stedet for en kreditering, som først vil blive gennemført på et senere tidspunkt, skal ske en udbetaling af beløbet til klager nu, således at klager kompenseres for det uheldige forløb og de gener, det har givet, uanset om klager gennemfører etableringen af fiberforbindelsen.

Nævnet finder endvidere, at indklagede – udover de 3.300 kr. - skal yde klager en kompensation, der skønsmæssigt kan fastsættes til 5.000 kr. Indklagede skal dermed i alt udbetale 9.999 kr. til klager (3.300 kr., 5.000 kr. samt 1.699 for udgifter til oprettelse af et nyt internetabonnement).

Klager får således delvist medhold i klagen.

Afslutningsvis skal nævnet bemærke, at klagers udsagn om at indklagede har misbrugt sit naturlige monopol ligger uden for nævnets kompetence og i givet fald henhører under konkurrencemyndighederne.

Nævnet træffer herefter følgende:

**AFGØRELSE**

Der gives klager, NN, delvist medhold i klagen over indklagede, Yousee A/S / Nuuday A/S, således at indklagede skal udbetale 9.999 kr. til klager.

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

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

På Teleankenævnets vegne, den 17. marts 2022.