

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 21-279

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager havde et bredbåndsabonnement hos indklagede via ADSL-forbindelse. Indklagede leverede forbindelsen ved benyttelse af TDC's kabler.

Den 9. august 2021 rettede klager personlig henvendelse til indklagede og fejlmeldte sin internetforbindelse. Indklagede fejlmeldte derefter forbindelsen til TDC, som vurderede, at der skulle sendes en tekniker til klagers adresse for at finde årsagen til fejlen.

Ifølge indklagede blev det den 9. august 2021 aftalt telefonisk med klager, at teknikeren skulle møde op på klagers adresse fredag den 13. august 2021. Der blev ikke sendt en ordrebekræftelse til klager herom.

Indklagede har oplyst, at klager i forbindelse med fejlmeldingen blev oplyst om mulige omkostningerne ved forgæves teknikerbesøg. Dato og tidsrum blev valgt af klager selv, og der blev endvidere aftalt et opkald til klager 30 minutter inden teknikers ankomst.

Indklagede har videre oplyst, at teknikeren mødte op på adressen den 13. august 2021 og konstaterede, at der ikke var nogen hjemme, og at klager heller ikke besvarede teknikeren's opkald.

Mandag den 16. august 2021 kontaktede klager indklagede via mail og spurgte ind til, om teknikeren havde glemt ham. Indklagede forsøgte herefter at kontakte klager telefonisk men uden held.

Indklagede sendte en mail til klager og oplyste klager om, at teknikeren havde været på adressen, samt at teknikeren havde forsøgt at kontakte klager telefonisk.

Klager rettede telefonisk henvendelse til indklagede den 17. august 2021 og oplyste, at teknikeren ikke havde været på klagers adresse, og at han havde videoovervågning, der kunne dokumentere dette.

Indklagede har oplyst, at indklagede den 15. september 2021 sendte en faktura xx til klager, som blandt andet omfattede opkrævning for forgæves teknikerbesøg på i alt 699 kr.

Klager klagede over indklagedes opkrævning for forgæves teknikerbesøg, idet klager ikke mente, at teknikeren var mødt op på adressen.

Indklagede kontaktede herefter TDC som oplyste følgende om teknikerbesøget den 13. august 2021:

”Teknikker var der af 2 omgange og ringede begge gange til slutkunden. Kabel fordeler kiggede teknikker på, da det stod for enden af huset. Han havde også dialog med naboen, da inden reagerede på adr. Teknikker første opkald ligger kl. 14 og sidste gang kl. 14.45. Derudover forsøgte tekniker at banke på døren både kl. 14. og 14.45”

Den 26. oktober 2021 fastholdt indklagede sit krav under henvisning til, at TDC havde fremsendt information om teknikerbesøget, herunder at teknikeren havde været på klagers adresse, samt at teknikeren ad flere omgange havde forsøgt at kontakte klager telefonisk uden held.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

Indklagede har oplyst, at klager den 4. oktober 2021 valgte at betale faktura xx delvist. Da den fulde betaling for regningen fortsat ikke var modtaget, fremsendte indklagede den 18. oktober 2021 den første rykkerskrivelse til klager. Klager blev samtidigt oplyst om, at klagers internetforbindelse ved manglende betaling af regning ville blive lukket. Da klager fortsat ikke havde betalt regningen, sendte indklagede den 2. november 2021 en anden rykkerskrivelse, og klagers internetforbindelse blev lukket.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager anfægter indklagedes opkrævning af teknikergebyr på 699 kr.

Klager gør gældende, at han den 13. august 2021 var hjemme, men at teknikeren ikke mødte op på adressen, samt at han ikke har registeret et opkald fra teknikeren på sin mobiltelefon.

Klager oplyser, at indklagede afviste klagers anmodning om udlevering af opkaldslisten fra TDC, som kunne dokumentere, om teknikeren havde ringet.

Klager oplyser videre, at han er uforstående overfor, at teknikeren skulle have talt med klagers nabo, idet klagers nabo på det tidspunkt var ramt af covid og var indlagt på en intensivafdeling på hospitalet.

Klager anfører, at han ikke vil betale de pålagte rykkergebyrer, og at indklagede uberettiget lukkede klagers abonnement, mens sagen verserede hos Teleankenævnet.

Indklagede

Indklagede fastholder sit krav, da der var indgået aftale med klager om, at teknikeren skulle møde på klagers adresse den 13. august 2021.

Indklagede oplyser, at teknikeren forgæves forsøgte at kontakte klager på klagers telefonnummer, og at teknikeren som dokumentation for at have været på klagers adresse har beskrevet flere detaljer, herunder at teknikeren havde talt med klagers nabo.

Indklagede henviser til, at der er indgået en mundtlig aftale, samt at klager i forbindelse med denne er blevet orienteret om indklagedes vilkår i forbindelse med teknikerbesøget, herunder at klager ville blive opkrævet for forgæves kørsel, såfremt han ikke var hjemme.

Indklagede oplyser, at såfremt teknikeren ikke var mødt op på adressen som aftalt, burde klager samme dag den 13. august 2021 have kontaktet indklagede og oplyst, at teknikeren ikke mødte op på adressen som aftalt. Da klager kontaktede indklagede den 16. august 2021, oplyste han datoen for teknikerbesøget, hvilket bekræfter, at han havde kendskab til aftalen.

Indklagede oplyser videre, at indklagede ikke har klagebehandlet klagen, og at klager alene har været i dialog med indklagedes kundeservice, hvor klager er blevet oplyst om, hvorfor der er opkrævet for forgæves teknikerbesøg.

Indklagede oplyser endvidere, at indklagede efter sagens indbringelse i Teleankenævnet ikke har fremsendt rykkerskrivelse for betalingen. Rykkerskrivelsen af den 2. november 2021 har krydset modtagelsen af sagen fra Teleankenævnet.

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 har været i dialog med indklagedes kundeservice, hvor klager er blevet oplyst om, hvorfor der var opkrævet for forgæves teknikerbesøg.

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 16. august 2021 til den 24. oktober 2021 har været korrespondance mellem klager og indklagede vedrørende klagers indsigelse mod indklagedes opkrævning for forgæves teknikerbesøg, hvorefter indklagede den 24. oktober 2021 svarede skriftligt til kla-

ger, at indklagede ikke ville kreditere klager opkrævningen af et forgæves teknikerbesøg, og at det udestående beløb skulle betales. Indklagede gav ikke klager klagevejledning i den forbindelse.

Ankenævnet skal dernæst bemærke, at parterne er enige om, at der var aftalt et teknikerbesøg i klagers bolig den 13. august 2021.

Ankenævnet bemærker videre, at der er uenighed mellem parterne om det faktiske hændelsesforløb for så vidt angår spørgsmålet om, hvorvidt der var nogen hjemme på dagen for teknikerbesøget, og hvorvidt teknikeren har været på adressen.

Indklagede henviser til, at teknikeren har oplyst, at teknikeren den 13. august 2021 foretog den første opkald kl. 14 og den sidste opkald kl. 14.45, samt at teknikeren forsøgte at banke på klagers dør både kl. 14. og 14.45. Derudover havde teknikeren talt med klagers nabo.

Klager har imidlertid oplyst, at han var hjemme på dagen for besøget, og at der ikke kom nogen tekniker.

Det fremgår ikke af sagens oplysninger, hvad der blev aftalt med hensyn til det tidsrum, hvor teknikerbesøget skulle finde sted.

Ifølge indklagede blev der ikke sendt en skriftlig bekræftelse til klager vedrørende det aftalte teknikerbesøg.

Det fremgår af retningslinjer om god markedsføringsskik på teleområdet pkt. 13, at indgåelse af væsentlige mundtlige aftaler bør bekræftes skriftligt over for en forbruger.

På baggrund af, at indklagede kan opkræve 699 kr. for et teknikerbesøg, finder nævnet ikke, at en aftale om et teknikerbesøg kan anses for uvæsentlig, hvorfor den burde have været bekræftet skriftligt eller ved en anden sikker kommunikationsform, f.eks. e-mail eller SMS, såfremt disse kommunikationsformer er aftalt mellem parterne.

Ankenævnet bemærker videre, at indklagede ikke har dokumenteret, at klager var orienteret om vilkår og betingelser for teknikerbesøgets gennemførelse før teknikerenes ankomst.

Ankenævnet bemærker yderligere, at indklagede ikke har dokumenteret, at teknikeren ifølge den mundtlige aftale havde fortaget et opkald til klager 30 minutter før sin ankomst.

Nævnet finder efter en vurdering af sagens samlede oplysninger, at usikkerheden med hensyn til, hvad der var aftalt, og hvilke oplysninger klager fik vedrørende teknikerbesøget den 13. august 2021, må komme indklagede til skade, og nævnet finder på denne baggrund ikke, at klager hæfter for det forgæves teknikerbesøg.

For så vidt angår indklagedes opkrævning af rykkergebyrer samt lukning af klagers abonnement, skal ankenævnet bemærke, at indklagede den 18. oktober 2021 sendte en rykkerkrivelse til klager under indklagedes behandling af klagen. Indklagedes afgørelse indeholdt hverken oplysning om klageadgang eller oplysning om, at opkrævningen ville blive stillet i bero i 4 uger. En uge efter klagebehandlingens afslutning hos indklagede lukkede indklagede klagers abonnement. Nævnet finder, at dette er i strid med § 16, stk. 2 og § 17, nr. 1 og nr. 3, i bekendtgørelse om slutbrugerrettigheder på teleområdet (Bekg. nr. 1887 af 8. december 2020). Idet bestemmelserne blandt andet har til formål at give klager adgang til klagebehandling og til at anke selskabets afgørelse, uden at klager påføres yderligere inddrivelsesomkostninger, finder nævnet, at indklagede skal kreditere klager opkrævning af rykkergebyr og genåbningsgebyr. Nævnet finder desuden indklagedes mangelfulde klagevejledning kritisabel.

Klager gives af ovennævnte grunde medhold i klagen.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

Der gives klager, NN, medhold i klagen over indklagede, Bolignet A/S.

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

Bolignet A/S betaler 25.024 kr. med tillæg af moms i sagsomkostninger til Teleankenævnet, jf. vedtægternes § 28.

På Teleankenævnets vegne, den 21. april 2022.