

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 23-97

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager bestilte den 24. september 2021 abonnement på 200/200 Mbit fibernet og en TV-pakke hos indklagede. Af ordrebekræftelsen fremgik det, at TV-pakken blandt andet indeholdt en TV-boks med mulighed for at pause, spole, optage og starte tv-programmer forfra.

Klager oplevede herefter problemer med funktioner i TV-boksen. Ifølge klager var det kun muligt at afspille cirka halvdelen af de udsendelser, som klager havde optaget, og som skulle være tilgængelige via TV-boksen.

Klager sendte en skriftlig klage til indklagede den 17. august 2022. Klager ønskede kreditering af 6 måneders tv-abonnement, da flere optagelser på klagers tv-boks ikke havde virket. Klager henviste til, at klager 2 gange tidligere havde været i telefonisk kontakt med indklagede, hvor indklagede havde oplyst, at der var tekniske problemer med tv-boksen, men at de ville være løst indenfor ca. 3 uger. Ved klagers anden telefoniske henvendelse kunne indklagede dog ikke sige noget om, hvornår der var udsigt til, at fejlen i TV-boksen ville være udbedret.

Som opfølgning på klagers mail kontaktede indklagede klager telefonisk. Indklagede sendte den 9. september 2022 en mail til klager i forlængelse af telefonsamtalen. Indklagede oplyste, at indklagede desværre oplevede fejl omkring optagelse af udsendelser i TV-boksen, og at fejlen også omhandlede sletning af udsendelser. Indklagede afviste tilbagebetaling af klagers abonnement under henvisning til indklagedes vilkår.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager ønsker et nedslag i prisen for tv-abonnementet med tilbagevirkende kraft fra oktober 2021.

Klager gør gældende, at tv-boksen var fejlbehæftet. Klager har siden oktober 2021 kun kunne se cirka halvdelen af de optagelser, der lå i TV-boksen. I andre perioder har det været lidt bedre, hvor det kun var omkring 10 % af optagelserne, der ikke kunne afspilles.

Klager har oplyst, at klager netop valgte dette abonnement, da det var vigtigt for klager at kunne bruge TV-boksen som anført. Ellers kunne klager lige så godt have undværet den og streamet i stedet til en noget lavere pris.

Klager synes ikke det er rimeligt, at hun skal betale for TV-boksen, når den ikke har virket. Klager gør i den forbindelse gældende, at det ikke er korrekt når indklagede siger, at klager ikke betaler for TV-boksen, idet klager kunne have fået et væsentligt billigere abonnement, hvis klager havde valgt et uden tv-boksen. Klager har henvist til produktbeskrivelser på indklagedes hjemmeside, hvoraf følgende fremgår:

"Der følger ikke automatisk en tv-boks med, når du bestiller YouSee Play eller en af vores faste tv-pakker, men det er nemt at føje den til din bestilling. Med tv-boksen får du mange smarte funktioner, så du kan finde tidligere sendte programmer i tv-arkivet, sætte programmer på pause og spole tilbage eller optage programmer og se dem, når det passer dig. Derudover er tv-boksen især en fordel for dig, der ser meget sport, idet der er en minimal forsinkelse på tv-signalet, og du derfor vil opleve at mål bliver scoret så tæt på real tid som overhovedet muligt. Bemærk: På nogle adresser er det nødvendigt at have YouSee internet for at bruge vores tv-boks."

Klager har anført, at klager har været meget tålmodig i denne sag, men at det først var i slutningen af 2022, at TV-boksen begyndte at virke nogenlunde fejlfrit.

Klager gør gældende, at indklagedes vilkår punkt 15.B ikke er gældende i denne situation, da der ikke er tale om afbrydelser i signalet.

Klager stiller spørgsmål ved indklagedes forklaring om, at det ikke ville være teknisk muligt at se TV uden TV-boksen.

Indklagede

Afviser klagers ønske om kreditering af TV-abonnement.

Indklagede har oplyst, at klager ikke betaler særskilt for tv-boksen. Den indgår som en del af tv-abonnementet. Det skal nævnes, at klagers nuværende abonnement er udgået og ikke tilbydes længere. Informationen på hjemmesiden vedrører derfor de abonnementer, som indklagede tilbyder nu.

Indklagede har anført følgende i forhold til, hvorfor indklagede fastholder, at klager ikke opkræves særskilt for tv-boksen:

Først og fremmest har klager et tv- og internetabonnement, som leveres via en fast fiberforbindelse. Det vil ikke være teknisk muligt at se tv på en fast fiberforbindelse uden tv-boksen. Eftersom tv-boksen er et teknisk krav, følger tv-boksen også med som en del af abonnementet.

Selve det faste signal – som også leveres gennem tv-boksen – har fungeret, som det skulle. Fejlen vedrørte adgangen til udsendelser, som klager havde optaget.

YouSee tilbyder flere forskellige abonnemeter og flere forskellige tekniske løsninger, og for en del af disse vedkommende er tv-boksen ikke en del af abonnementet. Som følge heraf er informationen på hjemmesiden omkring tv-boksen af generel karakter. Det er derfor korrekt, at tv-boksen som udgangspunkt ikke følger automatisk med, men som nævnt er der visse undtagelser afhængig af, hvilken type teknisk tilslutning man har på en given adresse.

Klager oplyser, at selve tv-signalet har fungeret uden afbrydelser. Klagen drejer sig om problemer med at afspille nogle af de udsendelser, som klager har optaget, fra tv-boksen.

Hertil har indklagede anført, at indklagede ifølge indklagedes vilkår yder godtgørelse for afbrydelse af forbindelsen i mere end 2 døgn i træk. Der ydes ikke godtgørelse for periodiske fejl eller for fejl, hvor forbindelsen ikke er afbrudt.

"15.B Afslag i abonnementsafgiften:

Hvis YouSee ved ændring eller flytning af eksisterende forbindelser til tjenesten ikke overholder det fastlagte leveringstidspunkt, jf. pkt. 4, eller hvis der opstår fejl i YouSee's offentlige telenet eller tjenesten, der medfører afbrydelse af forbindelsen, foretager YouSee efter henvendelse fra kunden et forholdsmæssigt afslag i abonnementsafgiften for den pågældende periode. Afslaget ydes dog kun, hvis afbrydelsen har varet i mere end 2 døgn i træk fra fejlmeldingstidspunktet, og hvis beløbet overstiger 25 kr.

...

For abonnement på tv-tjenester gælder, at der ved afbrydelse af enkeltprogrammer ikke ydes reduktion i abonnementsafgiften. YouSee er endvidere berettiget til af rettmæssige årsager at blokere enkeltudsendelser uden reduktion i abonnementsafgiften."

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Nævnet bemærker indledningsvist, at der mellem parterne er enighed om, at der blev indgået en aftale om en 200/200 Mbit fiberforbindelse samt en tv-pakke med tilhørende TV-boks.

Nævnet bemærker, at følgende fremgår af ordrebekræftelsen:

Din Grundpakke indeholder:

- 26 tv-kanaler.
- en tv-boks med mulighed for at pause, spole, optage og starte tv-programmer forfra.
- fri adgang til et stort tv-arkiv.
- fri adgang til et udvalg af film og serier.
- fri adgang til alle dine tv-kanaler på mobil, tablet og computer hjemme. Og også til de fleste tv-kanaler, når du er ude.
- fri adgang til masser af eksklusivt indhold som kun kan ses hos YouSee|

Klager gør over for ankenævnet gældende, at funktionerne i TV-boksen ikke har fungeret. Klager har således siden oktober 2021 haft problemer med fejl i afspilning af udsendelser, klager har optaget. Indklagedes levering har derfor været mangelfuld, hvorfor klager gør gældende, at klager ikke skal hæfte for hele abonnementsbetalingen for tv-pakken.

Nævnet bemærker, at således som sagen er forelagt, er der enighed mellem parterne om, at der har været fejl ved TV-boksen. Nævnet noterer således indklagedes svar til klager af 9. september 2022, hvor indklagede skrev følgende: *"Under vores telefonsamtale vendte vi den fortsatte fejl, som YouSee desværre oplever omkring optagelse af udsendelser på TV boksen. Fejlen omhandler også sletning af selvsamme udsendelser. På Yousee's hjemmeside, kan du læse mere om fejlen [her](#)."*

Indklagede gør imidlertid gældende, at klager ifølge indklagedes generelle vilkår ikke er berettiget til et afslag i abonnementsafgiften, da der er tale om afbrydelse af enkeltprogrammer, og da afbrydelserne forekom periodevis og ikke har været i mere end 2 døgn i træk.

Nævnet finder, at der i den konkrete situation er tale om mangler ved TV-boksen, som er en del af abonnementet. Nævnet finder derfor ikke, at indklagedes vilkår om afbrydelse i punkt 15.B finder anvendelse.

Nævnet er opmærksom på, at der ifølge det oplyste ikke har været mangler ved hovedydelsen (signalet med tv-kanalerne), men alene en mindre del af indholdet af tv-pakken. Det er dog nævnets vurdering, at udstyr og ekstra ydelser eller funktioner, som sælges som en del af et abonnement, også er omfattet af klagers ret til at gøre mangelsbeføjelser gældende, jf. principperne i købeloven, såfremt der er mangler ved disse. Nævnet finder ikke, at det er afgørende, hvorvidt klager har betalt særskilt for TV-boksen, idet nævnet vurderer, at TV-boksen og dets funktioner har en selvstændig værdi indeholdt i abonnements *Grundpakke med Tv-boks* samlede pris.

Nævnet bemærker, at der er en vis usikkerhed i forhold til omfanget af problemerne med TV-boksen. Hertil kommer, at klager på trods af at have oplyst, at problemerne startede i oktober 2021 først i august 2022, henvendte sig skriftligt til indklagede med en klage over fejlen.

Nævnet finder efter en samlet vurdering, at indklagede skal kreditere klager 300 kr. vedrørende opkrævningen af betaling for tv-abonnement. Beløbet er skønsmæssigt fastsat.

Klager får således delvist medhold i klagen.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

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

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

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

På Teleankenævnets vegne, den 29. februar 2024.