

## AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 24-26

### KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager havde et bredbåndsabonnement via kobber.

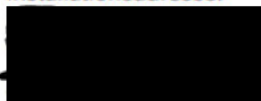
Ved en telefonisk henvendelse til indklagede den 12. september 2023 indgik klager en aftale med indklagede om, at klagers daværende internetforbindelse via kobber skulle konverteres til en fiberforbindelse.

Den 12. september 2023 modtog klager aftaleresume vedrørende abonnementet og en skriftlig ordrebekræftelse vedrørende fiberetableringen, hvoraf priser samt indklagedes abonnementsvilkår fremgik.

Følgende fremgik af ordrebekræftelsens side 4 under specifikation:

#### Specifikation

Installationsadresse:



Din ordre indeholder	Engangspris	Månedspris	Betales fra
Fiber etablering	4.999,00		
Internet 200/200 Mbit, Fiber		329,00	15.11.2023

Alle priser er i kr. inklusive moms

Indklagede har oplyst, at følgende fremgår af indklagedes interne log om etableringen:

*"Konverteringen vil indebære 19 meters gravearbejde, samt at fiberen på daværende tidspunkt er placeret med rør i vejen på modsat side. Dette medfører, at der skal graves vej + grund"*

Den 14. november 2023 blev fiberforbindelsen etableret.

Indklagede opkrævede klagede 4.999 kr. for etablering af fiberforbindelsen.

Den 2. januar 2024 kontaktede klager indklagede, idet klager var uforstående over prisen på 4.999 kr. for fiberetableringen på klagers adresse.

Klager var af den opfattelse, at klager var blevet lovet gratis fiberetablering, og klager henviste til det fremsendte aftaleresumé, som klager havde modtaget fra indklagede. Klager gjorde gældende,

at det ikke fremgik af aftaleresuméet, at prisen for etablering af en fiberforbindelse var på 4.999 kr.

Den 5. januar 2024 svarede indklagede, at aftaleresuméet kun vedrørte selve abonnementet og ikke etableringsprisen. Desuden fremgik det af aftaleresuméet, at den fulde information om abonnementet fandtes i vilkår og prislister og i klagers ordrebekræftelse.

Indklagede oplyste videre, at omkostningerne for etablering af fiber på klagers adresse fremgik af klagers ordrebekræftelse. Indklagede fastholdt opkrævningen, idet klager ikke havde gjort indsigelse over for indklagede mod prisen, som fremgik af ordrebekræftelsen, inden for klagers 14 dages fortrydelsesret.

Efter yderligere korrespondance mellem klager og indklagede indbragte klager sagen for Teleankenævnet.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

### **Klager**

Klager anfægter indklagedes opkrævning for etablering af fiberforbindelse på klagers adresse, idet klager mener at have indgået en aftale med indklagede om etablering af en fiberforbindelse til 0 kr.

Klager oplyser, at det fremgik af det fremsendte aftaleresumé, at engangsprisen var 0 kr., og at der i samme mail var vedhæftet en ordrebekræftelse, hvor det på side 4 fremgik, at fiberetablering kostede 4.999 kr. Den sidste pris havde klager ikke bemærket, idet klager ud fra den telefonsamtale, som han havde haft med en af indklagedes medarbejdere, antog, at etableringen af fiberforbindelsen var gratis.

Klager oplyser videre, at han også i forbindelse med etableringen fik oplyst af indklagedes underleverandør, at etableringen var gratis, og at klager og indklagedes underleverandør foretog nogle ændringer i aftalen med hensyn til, hvor fiberen skulle graves ind til gavlen for at undgå, at der skulle graves langs hele huset (cirka 24m), idet fiberen kunne føres 12 m indvendigt i huset. Dette kunne dog ikke udføres, da teknikeren skulle installere en indvendig boks. Den aftale fik klager ikke en ordrebekræftelse på, og indklagede har oplyst, at denne aftale ikke kan findes.

Klager oplyser yderligere, at klager fik oplyst, at prisen på 4.999 kr. skyldtes, at der skulle skydes fiber under en vej, men at dette var klager ikke blevet oplyst om tidligere. Desuden fremgår der af indklagedes hjemmeside, at fiberetablering til nærmeste husmur koster 999 kr.

### **Indklagede**

Indklagede fastholder opkrævningen.

Indklagede gør gældende, at klager har fået ordrebekræftelsen, hvoraf prisen for etablering fremgik, og at indklagede har fået udført etablering i overensstemmelse med parternes aftale.

Indklagede oplyser, at indklagedes underleverandør ikke aftaler priser med indklagedes kunder, og at såfremt der skulle udføres noget ekstraordinært på adressen, ville indklagedes underleverandør informere indklagede herom. Desuden er der ifølge indklagede ikke aftalt ekstraarbejder eller ekstraomkostninger med klager udover det, som allerede fremgik af ordrebekræftelsen.

Indklagede henviser til indklagedes generelle vilkår for levering og drift af indklagedes tjenester punkt 1 "Aftalen", hvoraf det fremgår, at:

*"..... Det fremgår af YouSee's ordrebekræftelse og/eller af en eventuel særskilt skriftlig aftale mellem kunden og YouSee, hvad aftalen omfatter. ordrebekræftelsen sendes til kunden pr. post eller elektronisk, jf. pkt. 10. Sammen med ordrebekræftelsen og/eller den eventuelle skriftlige aftale modtager kunden gældende vilkår, priser og eventuel produktinformation. Ordrebekræftelsen og/eller eventuel særskilt aftale er sammen med vilkår og priser grundlaget for aftalen mellem kunden og YouSee."*

Det fremgår af punkt 1.A "Fortrydelsesret for forbrugere", at:

*"Hvis kunden er privatkunde (forbruger), kan kunden fortryde en bestilling i 14 dage efter modtagelsen af ordrebekræftelsen. Dette gælder dog ikke, hvis bestillingen er sket ved fremmøde på YouSee's forretningssted eller hos forhandlere af YouSee's tjenester."*

## **NÆVNETS BEMÆRKNINGER**

Teleankenævnet bemærker indledningsvis, at klager har anført, at indklagede i forbindelse med klagers telefoniske henvendelse til indklagede indgik en aftale om etablering af fiberforbindelse til 0 kr.

Indklagede afviser over for nævnet klagers påstand. Indklagede gør gældende, at klager har modtaget en ordrebekræftelse om etablering af en fiberforbindelse, og at klager ikke har været i kontakt med indklagede forud for fortrydelsesfristen ophør.

Indklagede har som dokumentation fremlagt en kopi af en klageformular, hvori det er noteret, at klager først den 2. januar 2024 kontaktede indklagede, samt en kopi af ordrebekræftelse, som er blevet sendt til klager den 12. september 2023.

Nævnet har noteret, at klager ikke har bestridt at have modtaget ordrebekræftelsen af den 12. september 2023.

Da indklagede har bestridt, at der skulle være indgået yderligere mundtlig aftale med klager om prisen på etablering af en fiberforbindelse, følger det af dansk rets almindelige regler om bevisbyrde, at det er klager, der skal godtgøre, at der blev indgået aftale med et andet indhold, end det indhold, som fremgår af den skriftlige aftale.

Nævnet finder imidlertid ikke, at klager har godtgjort dette hverken med sine oplysninger, eller med den fremlagte mailkorrespondance.

Spørgsmålet er herefter, om klager kunne fortryde aftalen.

For så vidt angår klagers fortrydelsesret, skal ankenævnet kort bemærke, at fristen på 14 dage i henhold til Forbrugeraftaleloven (Lov nr. 1457 af 17. december 2013) § 19 begyndte at løbe ved klagers modtagelse af indklagedes ordrebekræftelse den 12. september 2023. Fristen anses for overholdt, såfremt en utvetydig erklæring fra klager er afsendt inden fristens udløb.

Nævnet bemærker, at klager ikke har fremlagt dokumentation for kontakt til indklagede med indsigelse mod aftalen forud for henvendelsen af den 2. januar 2024.

Da klagers indsigelse mod prisen på etablering af en fiberforbindelse således er fremsendt efter udløbet af 14 dagesfristen, kan klager ikke benytte sig af retten til at fortryde aftalen.

Nævnet deler sig herefter i et flertal og et mindretal.

Nævnets flertal (formanden og repræsentanten for teleudbyderne) udtaler følgende:

Formanden og repræsentanten for teleudbyderne er opmærksomme på, at prisen på etablering ikke fremgik af aftaleresuméet. Klager modtog imidlertid en ordrebekræftelse på etableringen af en fiberforbindelse med angivelse af prisen for etablering på et tidspunkt, hvor klager havde mulighed for at fortryde inden fortrydelsesfristens ophør.

Flertallet kan ikke give klager medhold i, at prisen for etablering ikke var tilstrækkeligt fremhævet. Klager har fået leveret den aftalte ydelse til den pris, der fremgik af ordrebekræftelsen. Flertallet finder ikke, at opkrævningen for det udførte arbejde kan betegnes som urimelig.

Nævnets mindretal (repræsentanterne for Forbrugerrådet Tænk) udtaler følgende:

Repræsentanterne for Forbrugerrådet Tænk finder, at prisen på etablering af en fiberforbindelse kunne have været fremhævet med en større tydelighed, herunder burde oplysninger herom have fremgået af aftaleresuméet, idet etablering af en fiberforbindelse hænger sammen med den teleydelse, som klager havde bestilt hos indklagede.

På baggrund af den manglende fremhævelse af prisen for etableringen finder nævnets mindretal, at klager skal gives medhold i klagen, således, at klager ikke skal hæfte for etableringsomkostninger på 4.999 kr.

Der træffes *afgørelse* efter *stemmeflertallet*, hvorfor klager ikke får medhold.

Nævnet bemærker endeligt, at indklagede afviste klagers krav den 5. januar 2024, men at der blev ikke givet klagevejledning til Teleankenævnet. Nævnet finder det ikke tilstrækkeligt, at indklagede henviste til et link med oplysning om, at klager kunne anke afgørelsen. Nævnet finder indklagedes

mangelfulde klagevejledning kritisabel, jf. Bekendtgørelse om slutbrugerrettigheder på teleområdet (Bekg. nr. 566 af 24. maj 2023) § 17, nr. 3.

Nævnet træffer herefter følgende:

#### AFGØRELSE

Der gives ikke klager, Nb, medhold i klagen over indklagede, Yousee A/S.

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

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

På Teleankenævnets vegne, den 19. september 2024.