

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 24-359

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Den 30. maj 2024 mistede klager internetforbindelsen på sin adresse.

Den 31. maj 2024 oplyste klager indklagede om den manglende forbindelse.

Klager har oplyst, at hun ringede til indklagede den 3. juni 2024, idet klager endnu ikke havde hørt fra indklagede. Ifølge klager oplyste indklagede, at klager ville blive kontaktet telefonisk samme dag, men klager blev ikke kontaktet.

Den 7. juni 2024 ringede klager til indklagede.

Ifølge klager oplyste indklagede, at hun ville blive kontaktet af en tekniker hurtigst muligt. Klager har endvidere oplyst, at hun efterspurgte en midlertidig løsning, hvilket indklagede ikke kunne imødekomme. Klager har oplyst, at indklagede tilbød én gratis måned, hvilket klager afviste. Klager har desuden oplyst, at indklagede lovede, at hun kunne få refunderet eventuelle udlæg i forbindelse med den manglende internetforbindelse.

Indklagede har oplyst, at de ikke lovede klager kompensation for eventuelle merudgifter.

Det fremgår af indklagedes log fra 7. juni 2024, at "der [var] testet med anden strømforsyning". Klager har afvist at have oplyst dette eller i øvrigt testet en anden strømforsyning på fiberboksen.

Den 12. juni 2024 ringede klager til indklagede. Ifølge klager oplyste indklagede, at klager ville blive kontaktet telefonisk samme dag, men klager blev ikke kontaktet.

Klager har oplyst, at hun ringede til indklagede den 14. juni 2024. Ifølge klager oplyste indklagede, at sagen ikke var registreret korrekt i indklagedes systemer.

Indklagede har oplyst, at de sendte en SMS med et link til bestilling af tekniker den 14. juni 2024. Ifølge indklagedes log blev der gennemført et teknikerbesøg den 17. juni 2024. Klager har oplyst, at hun aldrig modtog en SMS, og at hun ikke fik besøg af en tekniker. Klager har ubestridt oplyst, at den pågældende SMS blev sendt til et telefonnummer, som ikke tilhørte klager eller medlemmer af klagers familie.

Den 17. juni 2024 sendte klager en mail til indklagede og bad om hjælp til at løse problemet.

Den 18. juni 2024 ringede klager til indklagede. Ifølge klager oplyste indklagede i den forbindelse, at indklagede havde sendt en SMS den 14. juni 2024 og gennemført et

teknikerbesøg den 17. juni 2024. Ifølge klager oplyste indklagede, at klager ville blive kontaktet telefonisk samme dag, men klager blev ikke kontaktet.

Den 19. juni 2024 ringede klager til indklagede.

Den 21. juni 2024 ringede klager til indklagede. Der blev i den forbindelse bestilt et teknikerbesøg til den 24. juni 2024.

Den 24. juni 2024 gennemførtes et teknikerbesøg. Teknikeren skiftede strømstikket til klagers fiberboks, hvorefter internettet virkede igen.

Klager har oplyst, at hun ringede til indklagede den 25. juni 2024. Indklagede nægtede i den forbindelse at kompensere klager for køb af mobildata for 1.300 kr., som klager havde foretaget i den periode, husstanden ikke havde internet.

Klager har oplyst, at hun ringede til indklagede den 31. juli 2024. Indklagede fastholdt i den forbindelse tilbuddet om compensation svarende til én måneds internet.

Den 1. august 2024 opsagde klager sit fiberabonnement. Opsigelsen blev iværksat per 1. september 2024.

Den 12. august 2024 sendte indklagede en rykker for regningen vedrørende 3. kvartal.

Samme dato sendte klager en regning til indklagede på 1.300 kr. for køb af mobildata i juni 2024.

Den 15. august 2024 reklamerede klager over forløbet.

Indklagede henviste i den forbindelse klager til indklagedes reklamationsafdeling. Ifølge indklagede skrev klager ikke en klage til denne afdeling, hvorfor klager ikke modtog svar med en klagevejledning.

Ifølge klager skrev hun samme dato til reklamationsafdelingen. Klager har fremlagt mailkorrespondance, hvoraf det fremgår, at hun sendte en klage til den mailadresse, indklagede oplyste, hun skulle klage til.

Den 30. august 2024 skrev indklagede en mail til klager og oplyste, at en konsulent havde lyttet til optagelserne af telefonsamtalerne mellem klager og indklagede. Konsulenten oplyste, at det ikke fremgik af disse optagelser, at indklagede havde lovet klager compensation for udlæg.

Den 31. august 2024 frabad klager sig at blive ringet op af indklagede igen.

Den 9. september sendte indklagede en rykker for regningen vedrørende 3. kvartal.

Den 7. oktober 2024 indbragte klager sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER

Klager

Klager kræver, at indklagede tilbagebetaler 881,25 kr.

Klager gør endvidere gældende, at hun har krav på 1.300 kr. hos indklagede.

Klager anfører, at indklagede er ansvarlig for, at hun i løbet af juni 2024 købte i alt 13 mobildatapakker a 10 GB til 100 kr. stykket, svarende til 1.300 kr.

Klager anfører, at indklagede den 7. juni 2024 telefonisk lovede, at klager ville få refunderet alle udlæg, hun måtte have i forbindelse med den manglende internetforbindelse.

Klager anfører, at hun og hendes familie var nødt til at købe ekstra mobildata fra deres mobilselskab, så denne mobildata kunne bruges til deling i husstanden, da fiberforbindelsen var ude af drift. Klager anfører, at hvis hun havde vidst, at afhjælpningen ville tage tre uger, ville hun havde skiftet til et mobilabonnement med fri data i stedet for løbende at tilkøbe mobildata.

Klager har opgjort sit krav således:

Norlys regning jul-sep.	- 1.236,75 kr.
Min regning til Norlys	+ 1.300,00 kr.
1 måneds kompensation	+ 409,00 kr.
Kreditnota for september	+ 409,00 kr. ifm. med afmelding (ikke modtaget)

Mit tilgodehavende	881,25 kr. (som minimum)

Klager gør gældende, at hun desuden er berettiget til godtgørelse for svie og smerte.

Klager henviser til indklagedes fejl og dårlige behandling, som medførte søvnløse nætter, stress og gråd. Klager anfører, at det har været et sindsoprivende forløb, som hun får det dårligt af at tænke på.

Klager gør gældende, at der mangler oplysninger om flere af hendes opkald til indklagede i de logs, indklagede har fremsendt.

Indklagede

Indklagede kræver, at klager betaler restancen på 618 kr.

I forbindelse med slutopgørelsen har indklagede kompenseret klager med en gratis måneds internet, svarende til 409 kr. Indklagede har krediteret klager for september 2024, idet klagers fiberabonnement blev opsagt til udgangen af august 2024.

Indklagede gør gældende, at klager ikke er berettiget til at kræve erstatning for 13 datapakker svarende til 1.300 kr.

Indklagede henviser til deres generelle vilkår, hvoraf der fremgår følgende (pkt. 18.1 og 18.2., "Erstatningsansvar, force majeure og forholdsmæssigt afslag"):

"Norlys er kun ansvarlig for tab eller skade som skyldes afbrydelser, generelle forstyrrelser, forstyrrelser på henholdsvis kabelnettet eller fibernettet eller mangler ved betjeningen, der kan henføres til Norlys eller Norlys' medarbejderes uagtsomme eller forsætlige handlinger eller undladelser.

Norlys er kun ansvarlig for dit direkte og dokumenterbare tab og hæfter aldrig for driftstab, avancetab, tab af data eller andet indirekte tab hos dig."

Indklagede afviser, at en medarbejder hos indklagede lovede klager, at hun ville få refunderet eventuelle udlæg. Indklagede henviser til, at en af deres ansatte tidligere har lyttet til telefonsamtalerne og oplyst, at dette ikke blev lovet klager.

Indklagede afviser at betale kompensation for svie og smerte.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Nævnet bemærker, at parterne er enige om det grundlæggende forløb.

Parterne er imidlertid ikke enige om, hvorvidt (ad 1) afhjælpningen er sket inden rimelig tid, (ad 2) hvorvidt klager er berettiget til erstatning for merudgifter samt kompensation for svie og smerte, eller (ad 3) hvorvidt klager bør fritages for at betale rykkergebyrer.

Nævnet bemærker, at indklagede har kompenseret klager for abonnementsbetalingen for juni 2024 og krediteret klager for september 2024.

Ad 1) Afhjælpning

Nævnet lægger til grund, at klager mistede internetforbindelsen den 30. maj 2024, og at klager bad om afhjælpning den 31. maj 2024. Internetforbindelsen blev genoprettet den 24. juni 2024, idet internetstikket til klagers fiberboks blev skiftet. På det tidspunkt var der gået 25 dage.

Nævnet lægger desuden til grund, at indklagede bl.a. sendte en SMS med link til bestilling af et teknikerbesøg til et forkert telefonnummer og efterfølgende noterede i deres log, at problemet hos klager var løst. Det lægges ligeledes til grund, at indklagede noterede i deres log, at der var forsøgt fejlrettet med en ny strømforsyning, selvom klager oplyser, at dette ikke var tilfældet.

Klager har ubestridt oplyst, at hun bad indklagede stille et mobilt hotspot eller lignende til rådighed, indtil problemet blev løst. Indklagede imødekom ikke dette ønske.

Det følger af princippet i købelovens § 78 a, stk. 4, nr. 2, at afhjælpning skal foretages inden for rimelig tid fra det tidspunkt, hvor sælgeren er blevet underrettet om manglen.

Det følger også af princippet i købelovens § 79, stk. 1, at der ved afgørelsen af, om afhjælpning er sket inden for rimelig tid, jf. § 78 a, stk. 4, nr. 2, bl.a. skal tages hensyn til genstandens art, manglens beskaffenhed og køberens behov for genstanden, herunder om sælgeren for egen regning har stillet en erstatningsgenstand til køberens rådighed.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og Forbrugerrådet Tænk har udtalt, at "rimelig tid" er nogle få uger, men at sælger i nogle tilfælde har ret til at bruge længere tid.

Der fremgår endvidere følgende af Forbrugerombudsmandens retningslinjer på teleområdet (Forbrugerombudsmanden, "Retningslinjer om god markedsføringsskik på teleområdet", 2008, kapitel 15 om udlån af teleudstyr ved reparation af mangler, side 23):

"Hvis afhjælpning af mangler ved teleudstyr vil medføre, at forbrugeren skal undvære teleudstyret i mere end 10 dage, bør den erhvervsdrivende bestræbe sig på stille en lånegenstand til rådighed for forbrugeren for sælgerens regning.

Kommentar

Da fx mobiltelefoner for mange er blevet en nødvendighedstjeneste/vare, kan det være forbundet med stor ulempe for forbrugeren at undvære udstyret. Forbrugeren bør derfor så vidt muligt have mulighed for at låne andet udstyr i reparationsperioden. Dette gælder alene inden for købelovens reklamationsfrist i de tilfælde, hvor udstyret er mangelfuldt i købelovens forstand."

Nævnet finder under hensyn til problemets karakter, at fejlen ikke blev afhjulpnet inden rimelig tid.

Nævnet lægger vægt på, at der var tale om en væsentlig mangel. Fejlretningsforløbet var meget langt og var undervejs behæftet med fejl, der kunne tilregnes indklagede, og som gjorde forløbet endnu længere. Klager havde ikke internet i sit hjem i mere end tre uger, hvilket var til stor gene for klager og hendes familie, men klager blev ikke tilbudt en midlertidig løsning. Problemet var simpelt og blev løst ved det allerførste teknikerbesøg.

Det var med andre ord et unødvendigt langt fejlretningsforløb vedrørende en væsentlig mangel, som nemt kunne løses.

Nævnet bemærker, at det følger af princippet købelovens § 78 b, stk. 1, nr. 1, at køberen har ret til enten et forholdsmæssigt afslag i prisen eller ophævelse af købet, hvis sælgeren ikke har foretaget bl.a. afhjælpning i overensstemmelse med § 78 a, stk. 4.

Nævnet bemærker, at indklagede har krediteret klager 409 kr., svarende til abonnementsbetalingen for internetforbindelsen for hele juni 2024.

Ad 2) Erstatning formerudgifter samt kompensation for svie og smerte

Spørgsmålet er herefter, om klager er berettiget til erstatning og /eller kompensation som følge af, at afhjælpningen ikke blev foretaget inden rimelig tid.

Klager har oplyst, at hun løbende købte pakker med mobildata til en samlet udgift på 1.300 kr. til sig selv og sin husstand, så de kunne anvende mobile hotspots, mens fiberforbindelsen var ude af drift. Klager bad om en midlertidig løsning fra indklagede, hvilket indklagede ikke imødekom. Klager har oplyst, at indklagede telefonisk lovede, at klager ville blive kompenseret for sine merudgifter.

Indklagede har oplyst, at en medarbejder tidligere har lyttet til klagers opkald, og at det ikke blev aftalt, at indklagede ville dække klagers merudgifter.

Det er en grundlæggende forudsætning for at opnå ret til erstatning, at den skadelidte har lidt et økonomisk tab. Det er desuden en erstatningsretlig grundsætning, at den skadelidte har en tabsbegrænsningspligt. Det vil sige, at skadelidte skal medvirke til, at skadens økonomiske omfang begrænses mest muligt.

Nævnet finder, at klager har lidt et økonomisk tab på 1.300 kr. som følge af, at afhjælpningen ikke fandt sted inden for rimelig tid. Det er i den forbindelse uden betydning, om indklagede lovede klager at kompensere disse udgifter eller ej.

Nævnet finder også, at klager iagttog sin tabsbegrænsningspligt. Klager bad indledningsvist indklagede om en midlertidig løsning, hvilket indklagede ikke imødekom. Klager købte herefter datapakker løbende i takt med, at afhjælpningstiden skred frem, og efterhånden som datapakkerne blev opbrugt. Indklagede har ikke godtgjort, at den løsning, klager valgte, var urimeligt dyr, eller at klager kunne have handlet anderledes.

Nævnet finder derfor, at klager er berettiget til erstatning for datapakkerne svarende til 1.300 kr.

Klager har desuden krævet godtgørelse for svie og smerte.

Nævnet bemærker, at der efter nævnets praksis normalt ikke ydes erstatning eller godtgørelse til forbrugere for gener, tidsforbrug mv. i forbindelse med en uenighed med vedkommendes teleselskab. Der foreligger ikke særlige omstændigheder, der kan begrunde, at denne sag behandles anderledes.

Nævnte finder derfor ikke, klager er berettiget til godtgørelse for svie og smerte.

Ad 3) Rykkergebyrer

Klager havde ikke internetforbindelse i størstedelen af juni 2024.

Regningen, som klager tilbageholdt betaling af, vedrører juli-september 2024 (faktura 700-----). Der er ingen oplysninger om, at klager havde problemer med sin internetforbindelse i denne periode. Indklagede har opkrævet to rykkergebyrer vedrørende denne regning.

Nævnet finder, at klager ikke var berettiget til at tilbageholde betaling af den pågældende faktura. Det skyldes, at fakturaen vedrørte en periode, hvor der ikke var fejl på klagers internetforbindelse. Rykkerne blev således pålagt af indklagede med rette.

Sammenfattende finder nævnet, at klager er berettiget til tilbagebetaling som følger:

Faktura 700----- (juli-september 2024)	- 1.236,75 kr.
Rykker vedr. faktura 700-----	- 100,00 kr.
Rykker vedr. faktura 700-----	- 100,00 kr.
Kompensation for juni 2024	+ 409,00 kr.
Kreditering for september 2024	+ 409,00 kr.
Erstatning for merudgifter	+ 1.300,00 kr.
Klagers tilgodehavende	+ 681,25 kr.

Ankenævnet skal endvidere bemærke, at indklagedes klagevejledning var mangelfuld, idet klageren indsendte sin klage til indklagede den 15. august 2024, men ikke modtog en afgørelse med klagevejledning, inden hun selv klagede til Teleankenævnet den 3. oktober 2024, hvorfor klager således ikke blev oplyst om muligheden for at påklage indklagedes afgørelse for Teleankenævnet, jf. § 17, nr. 3 i bekendtgørelse om slutbrugerrettigheder på teleområdet (bkg. nr. 566 af 24. maj 2023). Ankenævnet finder indklagedes mangelfulde klagevejledning kritisabel.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

Der gives klager, NN, delvist medhold i klagen over indklagede, Norlys Digital A/S, således at indklagede skal tilbagebetale 618,25 kr. til klager.

Kravet forrentes med den rentesats, der fremgår af lovbekendtgørelse nr. 459 af 13. maj 2014 om renter og andre forhold ved forsinket betaling (renteloven) § 5, stk. 1 og 2. Renten beregnes i medfør af § 3, stk. 4, fra 3. oktober 2024, til det skyldige beløb udbetales til klager.

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

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

På Teleankenævnets vegne, den 26. juni 2025