

**AFGØRELSE FRA
TELEANKENÆVNET**

Sag: 17-159

Klager: XX

Indklagede: Yousee A/S
Teglholmsgade 1
0900 København C
Danmark
CVR: 14773908

Klagetema: Flere tjenester – aftaleforhold – aftaleindgåelse –
hæftelse – erstatning – opgørelse af mellemværende

SAGSFREMSTILLING

Sag: 17-159

Klagen vedrører: Opgørelse af parternes mellemværende.

Påklaget beløb: ca. 8.200 kr.

Påklaget periode: Ultimo 2016 og primo 2017.

Reklameret til indklagede: Den 13. januar 2017.

Indklagede truffet afgørelse: Den 18. januar 2017.

Korrekt klagevejledning fra indklagede: ja.

Indklagede anmodet om udtalelse: Den 23. marts 2017.

Sagen er fuldt oplyst i TA: Den 7. februar 2018.

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Parterne er uenige om størrelsen af parternes mellemværende.

Klager har gjort indsigelser over at modtage opkrævninger vedrørende et mobilt bredbåndsabonnement, som klager bestrider at have oprettet. Desuden har klager gjort indsigelser over opkrævning for en router til det omtvistede mobile bredbånd, idet klager hverken har bestilt eller modtaget denne router.

Klager har endvidere gjort indsigelse over indklagedes opkrævninger på 2 mobilabonnementer. Ifølge klager blev begge abonnementer oprettet til en pris på 119 kr. pr. måned, men klager modtog opkrævninger med en abonnementspris på både 149 kr. og 199 kr. pr. måned. Klager har desuden bestridt en opkrævning på 9 kr., som vedrører forbrug på færøsk net. Klager har bestridt, at hun selv eller hendes mobiltelefon på noget tidspunkt har været på Færøerne. Efter klagers opfattelse udgør indklagedes tilgodehavende rettelig 357,95 kr. og ikke som hævdet af indklagede 4.047,24 kr.

Dernæst har klager krævet erstatning for tabt arbejdsfortjeneste for al den tid, klager har anvendt på tvisten med indklagede.

Indklagede har over for klager fastholdt, at indklagedes opkrævninger har været i overensstemmelse med de indgåede aftaler og de fremsendte ordrebekræftelser. Indklagede fastholder, at indklagedes opgørelse af parternes mellemværende har været korrekt.

Indklagede har vedrørende det mobile bredbånd (indklagedes kontonummer 318 524 451) oplyst, at indklagede den 8. oktober 2016 registrerede en bestilling på mobilt bredbånd til klager. Indklagede sendte i den anledning en ordrebekræftelse til klagers mailadresse. Abonnementet blev ifølge indklagede oprettet med virkning fra den 12. oktober 2016. Den 22. oktober 2016 sendte indklagede opkrævning vedrørende abonnement og oprettelse. Ifølge indklagede kontaktede klager indklagede den 8. november 2016, hvorefter abonnementet trods 6 måneders bindingsperiode blev opsagt med tilbagevirkende kraft

til oprettelsesdatoen. Ifølge indklagede blev alle opkrævninger vedrørende det mobile bredbånd krediteret bortset fra oprettelsesprisen.

Hvad angår priserne for klagers mobilabonnementer (indklagedes kontonummer 318 254 451) har indklagede oplyst, at indklagede den 2. december 2016 registrerede en bestilling på et mobilabonnement 8 Timer + 2 GB til 119 kr. pr. måned. Dette abonnement blev oprettet den 7. december 2016, og der blev ifølge indklagede sendt en ordrebekræftelse til klager. Den 29. december 2016 modtog indklagede imidlertid et skema fra Elgiganten, hvoraf fremgik, at klager havde købt en mobiltelefon med mobiltilskud fra indklagede. Mobiltilskuddet var ifølge indklagede betinget af, at klager samtidig tegnede abonnementet Fri Tale + 10 GB til 199 kr. pr. måned med en bindingsperiode på 6 måneder. Efter modtagelsen af skemaet fra Elgiganten sendte indklagede en ordrebekræftelse dateret den 29. december 2016 til klager. Indklagede meddelte i denne ordrebekræftelse, at mobilabonnementet blev ændret fra abonnementet 8 Timer + 2 GB til 119 kr. pr. måned til abonnementet Fri Tale + 10 GB til 199 kr. pr. måned.

Den 19. januar 2017 blev indklagedes kundeservice kontaktet, og klagers mobilabonnement blev i den forbindelse ændret til abonnementet Fri Tale + 5 GB til 149 kr. pr. måned. Det blev af indklagedes medarbejder noteret, at klager formodentlig ikke havde købt en ny mobiltelefon.

Den 26. januar 2017 ændrede indklagede på ny klagers abonnement tilbage til abonnementet Fri Tale + 10 GB til 199 kr. pr. måned, idet klager som følge af købet af tilskudstelefonen var bundet til dette abonnement. Klager havde derfor ikke været berettiget til at ændre abonnementet den 19. januar 2017. Der blev også i forbindelse med ændringen den 26. januar 2017 sendt en ordrebekræftelse til klager.

Den 1. marts 2017 modtog indklagede en bestilling på flytning af klagers mobilnummer til anden udbyder ved udløbet af klagers bindingsperiode. Der blev også i den forbindelse sendt en ordrebekræftelse.

Hvad angår klagers andet mobilabonnement har indklagede oplyst, at nummeret den 6. januar 2017 blev flyttet fra en anden udbyder til indklagede. Dette abonnement blev oprettet som abonnementet Fri Tale + 5 GB ekstra til 119 kr. pr. måned. Indklagede udsendte ordrebekræftelse herom til klager.

Efterfølgende blev abonnementet ændret til abonnementet Fri tale + 10 GB ekstra til 119 kr. pr. måned. Dette skete som følge af indklagedes vilkår om, at der kan oprettes et Basis abonnement til gældende pris, hvorefter der kan oprettes ekstra abonnementer af samme type som Basis abonnementet, men til en pris på 119 kr. pr. måned for ekstra abonnementet. Der blev ved ændringen udsendt ordrebekræftelse til klager.

På klagers andet mobilnummer modtog indklagede ligeledes bestilling på flytning til anden udbyder. Nummeret blev den 31. marts 2017 flyttet til anden udbyder. Ordrebekræftelse vedrørende denne flytning blev sendt til klager.

Med hensyn til opkrævningen vedrørende forbruget på færøsk net har indklagede oplyst, at forbruget vedrører et opkald til klagers mobilnummer den 22. januar 2017. Opkaldet blev ikke besvaret og blev derfor viderestillet til voicemail i Danmark. Klager blev derfor opkrævet 3,50 kr. for at modtage opkaldet på det færøske mobilnet og 5,50 kr. for viderestillingen til voicemail i Danmark.

Ifølge indklagede er forbruget sket på en rejse fra Danmark til USA, hvor klager løbende har modtaget SMS info om, hvilket mobilnet klagers mobiltelefon var koblet op på. Selv om klager ikke har befundet sig på Færøerne, har mobiltelefonen på et tidspunkt på turen befundet sig inden for dækningsområdet for Vodafone Færøerne. Mobilen har ligeledes været koblet op på et norsk mobilnet og et islandsk mobilnet inden ankomsten til USA. Indklagede har fremlagt oversigt over SMS information til klager.

Klager har bestridt at være forpligtet til at betale for det registrerede forbrug, idet hun aldrig har været på Færøerne.

Hvad angår klagers krav om erstatning for 9 timers tabt arbejdsfortjeneste i forbindelse med tvisten med indklagede har indklagede afvist dette under henvisning til indklagedes vilkår.

Da indklagede ikke gav klager medhold, indbragte klager sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Det er klagers opfattelse, at indklagedes tilgodehavende hos klager rettelig skal opgøres til 357,95 kr. i stedet for som af indklagede hævdet 4.047,24 kr.

Klager gør gældende, at indklagede ikke har givet hende adgang til alle sine regninger, og at hun i vidt omfang ikke har modtaget de ordrebekræftelser, kontrakter og abonnementsvilkår som indklagede hævder at have sendt til hende.

Klager gør desuden gældende, at hun aldrig har bestilt abonnement på mobilt bredbånd. Videre gør klager gældende, at hun indgik aftale med indklagede om, at prisen for oprettelse af to mobilabonnementer med fri tale og 15 GB data var 119 kr. pr. måned pr. abonnement. Endvidere har klager bestridt at hæfte for indklagedes opkrævning for trafik på færøsk net.

Klager har gjort krav på at modtage erstatning for tabt arbejdsfortjeneste for 9 timer á 500 kr. i forbindelse med alle indklagedes fejl.

Indklagede

Indklagede har fastholdt sit tilgodehavende og har til dokumentation for forløbet og for opgørelsen af parternes mellemværende fremlagt en række dokumenter.

Indklagede har dog meddelt, at indklagede som følge af krediteringen af alle øvrige beløb vedrørende det mobile bredbånd også vil kreditere oprettelsesgebyret på 99 kr. Desuden har indklagede meddelt, at bindingsperioden for klagers ene mobilabonnement har været beregnet forkert. Indklagede vil derfor også kreditere 325,00 kr. for abonnementet Fri Tale + 10 GB Basis for perioden fra den 9. juni til den 27. juli 2017.

Indklagede gør gældende, at der efter krediteringen af oprettelsesgebyret vedrørende det mobile bredbånd ikke længere er noget mellemværende og dermed heller ikke nogen tvist vedrørende det mobile bredbånd.

Indklagede gør videre gældende, at alle opkrævninger har været i overensstemmelse med parternes aftale og indklagedes vilkår. Indklagede finder det endvidere godtgjort, at klager har været på færøsk net på tidspunktet for den registrerede trafik, og gør gældende, at klager hæfter for den registrerede trafik. Endvidere gør indklagede gældende, at indklagede i henhold til vilkårene ikke hæfter for krav om erstatning for tabt arbejdsfortjeneste.

Afslutningsvis har indklagede påpeget, at klagen ikke omfatter indklagedes slutafregning, som ikke var forfalden ved klagens modtagelse i Teleankenævnet.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Teleankenævnet bemærker indledningsvis at nævnet finder det godtgjort at klager er blevet krediteret alle opkrævninger vedrørende det mobile bredbånd, og at der derfor ikke er nogen tvist herom.

Nævnet bemærker dernæst, at klager ikke har fremlagt dokumentation for, at hun i december måned 2016 indgik aftale med indklagede om 2 mobilabonnementer til 119 kr. om måneden pr. abonnement. Indklagede har bestridt, at sådan aftale blev indgået, og har bestridt, at nogen af samtalerne med klager er blevet optaget. Indklagede har derimod fremlagt en række ordrebekræftelser og et forhandlerskema til dokumentation for det af indklagede oplyste forløb. Nævnet finder, at der er god overensstemmelse mellem det af indklagede i udtalelsen oplyste og den af indklagede fremlagte dokumentation. Derimod finder nævnet ikke, at klager alene ved sine oplysninger og ved at bestride modtagelsen af flere af indklagedes ordrebekræftelser mv. har godtgjort indgåelse af den af klager hævdede aftale. Nævnet lægger derfor til grund, at klager ved købet af en mobiltelefon hos Elgiganten bandt sig til abonnementet Fri Tale + 10 GB til 199 kr. pr. måned, og at klager ved den senere overflytning af et mobilnummer fra en anden udbyder tegnede et tilsvarende mobilabonnement til 119 kr. pr. måned i kraft af indklagedes vilkår.

Videre bemærker nævnet, at klager ikke nærmere har redegjort for sin egen opgørelse af parternes mellemværende. Bortset fra, at klager har anfægtet opkrævningen af det forbrug på 9 kr., der er registreret på færøsk net, har klager ikke nærmere konkretiseret, hvilke fejl der skulle være i indklagedes opgørelse af mellemværendet. Nævnet har gennemgået den af indklagede fremlagte dokumentation i form af ordrebekræftelser, forhandlerskema, oversigt over SMS informationer samt fakturaer, kreditnotaer og kontoudtog. Da nævnet ikke har fundet fejl i indklagedes opgørelse af mellemværendet, kan nævnet ikke give klager medhold i dette klagepunkt.

Med hensyn til indklagedes opkrævning af 9 kr. for forbrug på færøsk net, bemærker nævnet, at klager ikke har bestridt, at hun den 22. januar 2017 foretog en flyrejse fra Danmark til USA medbringende sin slukkede mobiltelefon. Nævnet lægger derfor til grund, at der blev foretaget et opkald til klagers mobiltelefon, mens klager befandt sig inden for dækningsområdet for Vodafone Færøerne. Da opkaldet ikke blev besvaret, og da klagers voicemail ikke var slået fra, er klager blevet opkrævet både for opkaldet og for viderestillingen. Nævnet finder opkrævningen i overensstemmelse med indklagedes vilkår. Endvidere finder nævnet det i overensstemmelse med sædvanlig praksis, at der sker opkrævning for opkald, som viderestilles til voicemail fra en ubesvaret mobiltelefon. Sådant opkrævning kan afværges ved deaktivering af mobiltelefonens voicemail. Nævnet kan heller ikke give klager medhold i dette klagepunkt.

Med hensyn til klagers krav om godtgørelse for tabt arbejdsfortjeneste mv. bemærkes, at der efter nævnets praksis normalt ikke ydes erstatning til forbrugere for tidsforbrug eller for udgifter til porto mv. i forbindelse med en uenighed med vedkommendes teleselskab. Der foreligger ikke særlige omstændigheder i denne sag, der kan begrunde, at denne sag behandles anderledes på dette punkt. Nævnet giver således ikke klager medhold i det fremsatte krav på erstatning for tabt arbejdsfortjeneste.

Bortset fra indklagedes tilsagn om kreditering af de 99 kr., der var opkrævet i oprettelse for det mobile bredbånd og krediteringen af de 325 kr. i forbindelse med omberegningen af bindingsperioden, kan nævnet ikke give klager yderligere medhold.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

Der kan ikke gives klager, XX, yderligere medhold i klagen over indklagede, Yousee A/S.

Det indbetalte klagegebyr på 150 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.