

**AFGØRELSE FRA
TELEANKENÆVNET**

Sag: 17-222

Klager:

NN

Indklagede:

Plenti
Bygmestervej 10,3.
2400 København NV
Danmark

CVR: 37053236

Klagetema:

Mobil – Dataforbrug – Satellit –Skib

SAGSFREMSTILLING

Sag: 17-222

Klagen vedrører: Tvist om regning for forbrug om bord på skib

Påklaget beløb: 965,19 kr. og 1.162,08 kr.

Påklaget periode: Den 6. marts 2017

Reklameret til indklagede: Den 13. marts 2017

Indklagede truffet afgørelse: Den 16. marts 2017

Korrekt klagevejledning fra indklagede: nej

Indklagede anmodet om udtalelse: Den 11. april 2017

Sagen er fuldt oplyst i TA: Den 16. marts 2018

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager havde to mobilabonnementer til sine døtre hos indklagede til 119 kr. om måneden hver med fri tale, fri SMS og fri data.

Klager har fra indklagede modtaget opkrævninger på henholdsvis 965,19 kr. og 1.162,08 kr. for dataforbrug ombord på et skib til Norge den 6. marts 2017.

Klager har oplyst, at da klagers mobilabonnementer havde mobildatalofter i udlandet på 465 kr., var hun af den opfattelse, at udlandsdata på mobilen ville blive spærret, når de nåede dataloftet.

Klager har videre oplyst, at klagers datter den 6. marts 2017 åbnede for udlandsdata på telefonnumrene 60 19 xx xx og 60 15 xx xx, at klager samme dag kl. 19.56 modtog en SMS fra indklagede, hvoraf det fremgik, at udlandsdata ville blive spærret, idet udlandsdatalofter på 465 kr. var nået, ligesom klager blev oplyst om, at såfremt hun ønskede at forhøje grænsen på dataloftet, skulle hun sende en SMS til 2010 med teksten "udlandsdata/Plenti". Senere samme dag kl. 21.06 modtog klager samme SMS på det andet nummer, hvor hun blev oplyst om det samme.

Klager har yderligere oplyst, at klager dagen efter kontaktede indklagede og anmodede indklagede om at spærre for udlandsdata for altid, og at det kun skulle være klager, der kunne åbne op for det igen.

Indklagede har oplyst, at indklagede lukker for yderligere dataforbrug i udlandet, når udlandsdatagrænsen på 465 kr. bliver overskredet, og at der alene lukkes for data, således at kunder ikke bruger store mængder af data og derved modtager store regninger.

Indklagede har videre oplyst, at indklagede spærrede for dataforbrug, idet udlandsgrænsen på klagers numre var nået, og at det påklagede forbrug var registreret den 6. marts 2017.

Klager har anfægtet indklagedes opkrævning for dataforbrug i udlandet.

Indklagede har fastholdt kravet om betaling for dataforbruget.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager anfægter indklagedes opkrævning for mobildata på i alt 2.127.27 kr. på klagers to mobilabonnementer, idet det er klagers opfattelse, at opkrævningen for dataforbrug som følge af hver abonnements dataloft ikke burde kunne overstige 465 kr. pr. måned.

Klager gør derfor gældende, at indklagede ikke har været berettiget til at opkræve mere end 465,00 kr. for hver abonnements dataforbrug i udlandet.

Klager gør videre gældende, at indklagede udtrykkeligt i en SMS havde tilkendegivet, at udlandsdata ville blive spærret, når hun nåede udlandsdataloftet på 465 kr., ligesom hun blev oplyst om, at såfremt hun ønskede at forhøje grænsen på dataloftet, skulle hun sende en SMS til 2010 med teksten "udlandsdata/Plenti".

Klager gør endelig gældende, at klager eller klagers døtre ikke selv aktivt har åbnet op for mere forbrug.

Indklagede

Indklagede fastholder klagers hæftelse for det samlede dataforbrug, idet der er tale om et reelt forbrug.

Indklagede har vedrørende telefonnummer 60 15 xx xx oplyst, at klager den 6. marts 2017 mellem kl. 19.30 og kl. 19.41 anvendte roaming på satellitnetværk, der i alt beløb sig til 1.162,08 kr., og at indklagede samme dag modtog satellitforbruget i dansk tid i tidsrummet fra kl. 19.51 til kl. 20.01.

Indklagede har videre oplyst, at indklagede den 6. marts 2017 kl. 19.58 i dansk tid registrerede 80% af brugerens udlandsdataloft, og at indklagede derfor sendte en SMS til klager samt spærrede for yderligere forbrug i udlandet.

Indklagede har vedrørende telefonnummer 60 19 xx xx har oplyst, at klager den 6. marts 2017 mellem kl. 19.22 og kl. 20.55 anvendte roaming på satellitnetværk, der i alt beløb sig på 965,19 kr., og at indklagede modtog satellitforbruget den samme dato i dansk tid i tidsrummet fra kl. 19.38 til kl. 21.28, samt dagen efter den 7. marts 2017 kl. 11.47.

Indklagede har videre oplyst, at da klager den 6. marts 2017 kl. 21.08 (dansk tid) registrerede 80% af brugerens udlandsdataloft, sendte indklagede en SMS til klager samt spærrede for yderligere forbrug i udlandet.

Indklagede henviser til aftalevilkår punkt 3.2, hvoraf det fremgår at:

"Forbrug ud over dit abonnement, registreres løbende inden for 24 timer efter forbruget har fundet sted. Ved brug af fx mobil i udlandet, kan der dog forekomme forsinkelser på helt op til 30 dage.

.....

Vi er ikke ansvarlige i tilfælde af forsinket eller manglende information om forbrugets størrelse, og du skal derfor være opmærksom på, at forbruget i disse tilfælde kan overskride din forbrugsgrænse, og du hæfter til enhver tid for dette forbrug"

Indklagede har desuden oplyst, at da klager nåede sin udlandsgrænse, blev der sendt en SMS til klager samme dag. Klager blev orienteret om overskridelsen af udlandsgrænserne på 465,00 kr., og klagers abonnementer blev efterfølgende spærret, således at der ikke mere kunne bruges data.

Indklagede gør gældende, at klagers abonnement blev spærret, så snart det var muligt for indklagede, og at den ikke blev effektueret tidligere, idet indklagede ikke havde modtaget information fra den udenlandske operatør før, samt at indklagede ikke er ansvarlig for forsinket modtagelse fra den udenlandske operatør.

Indklagede oplyser endelig, at indklagede ikke modtager oplysning om kundernes forbrug i udlandet med det samme, og at der kan derfor bruges mere, end forbrugsgrænsen ellers er fastsat til, samt at indklagede modtager oplysning om flere minutters roaming på én gang, hvorfor det kan blive dyrt.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Klager bestrider, at klagers døtre har benyttet data ombord på et skib til Norge. Det er klagers opfattelse, at det opkrævede beløb er urimeligt, og at indklagede ikke kan opkræve mere end de 450 kr., som udgør det aftalte loft for dataforbrug.

Indklagede påpeger, at det af indklagedes aftalevilkår fremgår, at spærring for forbrug ud over det forbrug, der er omfattet af abonnementsaftalen, først sker, når forbruget er registreret, og at registrering sker løbende inden for 24 timer, efter at forbruget har fundet sted. Dog kan registrering ske med en forsinkelse på helt op til 30 dage, såfremt forbruget er foretaget i udlandet. Ligeledes fremgår det af vilkårene, at klager også i disse tilfælde hæfter for forbruget.

Indklagede anfører, at indklagede ikke kan gøres ansvarlig for, hvornår de forskellige operatører i udlandet sender data videre til indklagede, og at indklagede spærrede for yderligere forbrug, så snart det var muligt.

I henhold til nævnets praksis og i overensstemmelse med indklagedes vilkår hæfter klager som udgangspunkt for betaling af de ydelser, der leveres, dvs. alt registreret forbrug. Dette udgangspunkt kan dog være fraveget ved lovbestemmelser, aftale eller lignende.

Nævnet bemærker, at det fremgår af aftalevilkårene, at registrering af dataforbrug kan ske med en forsinkelse på helt op til 30 dage, såfremt forbruget er foretaget i udlandet.

Nævnet finder ikke, at det opkrævede beløb er usædvanligt for dataforbrug via satellit ombord på et skib, og finder dermed heller ikke, at opkrævningen kan tilsidesættes som urimelig.

Det er derfor nævnets opfattelse, at klager selv burde have været opmærksom på, at dataforbrug på en mobiltelefon ombord på et skib kunne indebære store omkostninger, og at klager derfor burde have undersøgt pris og vilkår nærmere.

På baggrund af ovenstående er det nævnets opfattelse, at der ikke findes grund til at fravige udgangspunktet om klagers hæftelse for det påklagede dataforbrug. Det er således nævnets opfattelse, at indklagede var berettiget til at fakturere klager det påklagede beløb for dataforbrug.

Nævnet skal endvidere bemærke, at indklagedes klagevejledning i forbindelse med indklagedes afgørelse har været mangelfuld, idet klageren ikke er blevet oplyst om muligheden for at påklage indklagedes afgørelse for Teleankenævnet, jf. Bekendtgørelse om udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester (Bekg. nr. 715 af 23. juni 2011) § 15, nr. 3. Ankenævnet finder indklagedes mangelfulde klagevejledning kritisabel.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

Der gives ikke klager, NN, medhold i klagen over indklagede, Plenti.

Det indbetalte klagegebyr på 150 kr. returneres ikke til klager, jf. vedtægternes § 27.

Indklagede, Plenti, bidrager som tilsluttet Teleankenævnet til nævnets drift og betaler derfor ikke sagsomkostninger, jf. vedtægternes § 28.