

**AFGØRELSE FRA
TELEANKENÆVNET**

Sag: 17-282

Klager: XX

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

CVR: 14773908

Klagetema: Mobil – aftaleforhold – varsling – ændring

SAGSFREMSTILLING

Sag: 17-282

Klagen vedrører: Klage over indklagedes ændring af abonnement.

Påklaget beløb: Ej anført.

Påklaget periode: Fra 1. juni 2017.

Reklameret til indklagede: Den 9. maj 2017.

Indklagede truffet afgørelse: Den 11. maj 2017.

Korrekt klagevejledning fra indklagede: ja.

Indklagede anmodet om udtalelse: Den 23. maj 2017.

Sagen er fuldt oplyst i TA: Den 23. april 2018.

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager, som i flere år havde haft abonnement på mobiltelefoni hos indklagede, modtog primo maj måned 2017 en meddelelse fra indklagede, hvori indklagede varslede ændring af klagers abonnement.

Klager var ikke tilfreds med dette og kontaktede derfor indklagede telefonisk. Indklagede besvarede klagers henvendelse og sendte efterfølgende en mail til klager, hvori indklagede fastholdt ændringen og samtidig foreslog klager at vælge en anden abonnements-type.

Efterfølgende rettede klager flere henvendelser til indklagede. I den forbindelse ønskede klager blandt andet abonnementet ændret til et andet abonnement, som kun kunne bruges i Danmark og ikke i udlandet. Denne ændring havde klager ønsket til ikrafttræden den 1. juni 2017, men ændringen blev først gennemført med virkning fra den 12. juni 2017.

Indklagede konstaterede i forløbet, at varslingen var sket med et kortere varsel end en måned. Indklagede kompenserede derfor klager abonnementsbeløbet for juni måned 2017 således, at varslingen ikke fik økonomiske konsekvenser for klager før end den 1. juli 2017.

Den 23. maj 2017 indbragte klager sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager kræver at kunne beholde sit tidligere abbonnet med de ydelser, der var inkluderet i det. Det er klagers opfattelse, at det ikke var lovligt at forhøje prisen for et mobilabonnement på grund af EU's ændrede regler vedrørende roaming.

Klager gør gældende, at indklagede ikke kan ændre hendes abonnement, når hendes ægtefælles tilsvarende abonnement ikke ændres, og den eneste forskel på abonnementerne er, at ægtefællens abonnement blev oprettet 6 dage før klagers abonnement.

Indklagede

Indklagede bestrider klagers oplysning om, at hendes og hendes mands abonnementer skulle være identiske.

Indklagede har gjort gældende, at ændringen skyldtes indklagedes ønske om at udfase nogle ældre abonnementstyper. Indklagede gør i den forbindelse gældende, at indklagede i henhold til indklagedes vilkår er berettiget til at ændre abonnementsvilkår og priser, herunder som følge af ønske om forenkling af portefølge eller ønske om øget indtjening.

Indklagede har oplyst, at varslingen blev udsendt for sent i henhold til indklagedes vilkår. Varslingen blev udsendt primo maj måned 2017 og derfor med et kortere varsel end 30 dage. Indklagede har som følge heraf krediteret abonnementsbetalingen for juni måned 2017.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Klager påklager indklagedes ændring af vilkårene for parternes løbende aftaleforhold. Her til skal ankenævnet indledningsvist bemærke, at indklagede i henhold til punkt 19 i indklagedes "Generelle Vilkår for levering og drift af YouSee's tjenester er berettiget til at foretage ændring af vilkår og priser gældende for klagers abonnement.

Indklagede var således berettiget til at ændre klagers abonnement ved den forudgående direkte varsling i maj måned 2017.

I henhold til bestemmelsen i Udbudsbekendtgørelsen (Bekendtgørelse om udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester nr. 715 af 23. juni 2011) § 11 skal en varsling af ikke rent begunstigende karakter varsles direkte over for aftaleparten. I henhold til det forelagte skete varslingen af vilkårsændringerne den 3. maj 2017 ved direkte henvendelse fra indklagede til klager pr. mail. Varslingen skete til ikrafttræden den 1. juni 2017.

Det er ankenævnets opfattelse, at varslingen bortset fra kravet om, at det skulle ske med en frist på mindst 30 dage, overholder kravene, der fremgår af ovennævnte bestemmelse. Da indklagede imidlertid har krediteret klagers abonnementsbetaling for juni måned 2017, finder nævnet, at indklagede har været berettiget til at gennemføre de varslede vilkårsændringer over for klager.

Klager gives af ovennævnte grunde ikke medhold i klagen.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

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

Det indbetalte klagegebyr på 150 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.