

**AFGØRELSE FRA  
TELEANKENÆVNET**

Sag: 17-538

**Klager:**

xxxxxx

**Indklagede:**

Yousee A/S  
Teglholmsgade 1  
0900 København C  
Danmark

CVR: 14773908

**Klagetema:**

Mobil – Regningsklage – Udlandsopkald

## SAGSFREMSTILLING

Sag: 17-538

**Klagen vedrører:** Indklagede opkrævning for opkald foretaget til udlandet

**Påklaget beløb:** 11.095,24 kr.

**Påklaget periode:** Fra den 2. til den 31. marts 2017

**Reklameret til indklagede:** Den 18. april 2017

**Indklagede truffet afgørelse:** Den 24. april 2017

**Korrekt klagevejledning fra indklagede:** Ja

**Indklagede anmodet om udtalelse:** Den 31. oktober 2017

**Sagen er fuldt oplyst i TA:** Den 2. oktober 2018

## KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Den 27. februar 2017 oprettede klager et mobilabonnement hos indklagede. Abonnementet omfattede Fri Tale + 5 GB til 149 kr. per måned. Klager bestilte desuden 10 timers tale til 54 lande til 100 kr. per måned.

Klagers forbrug overskred de inkluderede "10 timer til 54 lande" den 14. marts 2017.

Indklagede har oplyst, at indklagede den 17. marts 2017 klokken 14:12:49 sendte en SMS til klagers mobilnummer 51 72 xx xx med besked om forbruget. Følgende fremgik af SMSen:

*"Kære Kunde. Dit mobilforbrug overstiger 2000 kr. indenfor de sidste 28 dage. Ved forbrug over 3000 kr. indenfor 28 dage, spærrer vi dit nummer. Når du betaler din regning, hæver vi dit forbrugsloft til et højere beløb end 3000 kr. Hvis du ønsker et lavere loft, kan du bestille saldomax <http://kundeservice.tdc.dk/privat/faq.php?id=11298>. Ved spørgsmål, kontakt os på 80800150 vh YouSee."*

Samme dag klokken 21:12:15 sendte indklagede endnu en SMS, hvoraf det fremgik:

*"Kære Kunde. Dit forbrug overstiger nu 3000 kr., og dit mobilnummer vil blive spærret. Ved spørgsmål, kontakt 80800150. Venlig hilsen YouSee."*

Den 17. marts 2017 blev klagers mobilnummer spærret.

Klager kontaktede indklagede den 18. marts 2017 og oplyste, at der var fejl i opkrævningen, idet forbruget til Vietnam skulle være inkluderet i abonnementet. Klagers mobilnummer blev herefter genåbnet, mens sagen blev undersøgt.

Klager modtog faktura nummer 2 fra indklagede på 11.095,24 kr. Klager konstaterede, at indklagede havde registreret og faktureret for opkaldsforbrug foretaget til udlandet. Klager sendte den 18. april 2017 en klage til indklagede.

Indklagede svarede den 24. april 2017 og oplyste klager om, at klagers forbrug havde overskredet de inkluderede "10 timer til 54 lande" den 14. marts 2017, og at forbruget efterfølgende var blevet takseret jf. indklagedes prisliste for opkald til udlandet.

Indklagede oplyste klager videre om, at klager i perioden fra den 2. marts til den 31. marts 2017 foretog 41 opkald til Vietnam med en varighed på i alt 1.338 minutter (22 timer og 18 minutter). De første 600 minutter (10 timer) var inkluderet i abonnementet 10 timers tale til 54 lande, hvorfor der blev opkrævet forbrug for de resterende 738 minutter. Minutprisen for at ringe til Vietnam udgør 16 kr. pr. påbegyndt minut, og der derfor var opkrævet 11.808 kr.

Indklagede oplyste yderligere, at indklagede havde foretaget tekniske og administrative undersøgelser, der viste, at forbruget var foretaget fra klagers SIM-kort med mobilnummer 51 72 xx xx, og at der var overensstemmelse mellem IMEI- og IMSI nummer, samt at der ikke var fundet fejl i det fakturerede forbrug.

Den 25. april 2017 opsagde klager tillægsabonnementet 10 timers tale til 54 lande.

Faktura nummer 2 på 11.808 kr. blev sendt den 12. april 2017 med betalingsfrist den 2. maj 2017. I forbindelse med indklagedes klagebehandling den 24. april 2017 blev betalingsfristen udskudt til den 24. maj 2017.

Klager var flere gange i kontakt med indklagede, og ved en af disse kontakter den 1. maj 2017 blev rykkerforløbet vedrørende faktura nummer 2 udskudt til den 30. juni 2017.

Da klager efterfølgende ikke betalte regningen, sendte indklagede den 19. september 2017 en rykker med inkassovarsel samt varsel om opsigelse af abonnementet.

Den 31. oktober 2017 blev abonnementet opsagt på grund af manglende betaling. Abonnementet blev opkrævet til og med den 3. november 2017, hvor bindingsperioden udløb.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

### **Klager**

Klager bestrider ikke at have foretaget opkald til udlandet, men klager anfægter indklagedes opkrævning for udlandsopkald på i alt 11.095,24 kr., idet klager mener, at forbruget til udlandet skulle have være inkluderet i abonnementet.

### **Indklagede**

Indklagede fastholder opkrævningen for det registrerede forbrug. Indklagede henviser til, at de første 600 minutter (10 timer) var inkluderet i abonnementet med 10 timers tale til 54 lande, og at indklagede alene har opkrævet betaling for de resterende 738 minutter, som ikke var omfattet af abonnementet.

Indklagede henviser til indklagedes ”Generelle Vilkår for levering og drift af YouSee’s tjenester”, afsnit 2. hvoraf det fremgår, at:

*”Kunden hæfter for betalingen for de ydelser, der leveres i henhold til aftalen, også i de tilfælde, hvor der er registreret en særskilt betaler/opkrævningsadresse eller en særskilt installationsadresse, jf. pkt. 2.A, som er forskellig fra kunden/kundens adresse. Kunden hæfter også i de tilfælde, hvor brugen af abonnementet overlades til andre.”*

Indklagede henviser videre til, at klager sammen med ordrebekræftelsen fik tilsendt ”Tillægsvilkår for 2 eller 10 timers tale til 54 lande”. Det fremgår heraf, at:

*”2 eller 10 timers tale til 54 lande indebærer, at kunden får adgang til – uden betaling af forbrugstakst (minuttakst og opkaldsafgift) – at foretage opkald fra Danmark til 54 udvalgte lande i samlet det antal inkluderede timer pr. måned, som talepakken omfatter.*

*Det fremgår af ordrebekræftelsen og produktnavnet, hvilken størrelse talepakke aftalen omfatter.*

*Forbrug udover den inkluderede tale i talepakken takseres til de til enhver tid gældende takster for tale til udlandet jf. pkt. 3.A i Abonnementsvilkår for YouSee’s mobiltjenester.”*

Indklagede oplyser endeligt, at klager blev orienteret via Sms, da klagers brug oversteg 2.000, og at klagers abonnement blev spærret, da klagers forbrug oversteg 3.000, og klager selv efter spærring af abonnementet kontaktede indklagede, hvorefter klagers abonnement blev genåbnet.

På nævnets forespørgsel har indklagede oplyst, at indklagede ligeledes sendte varslings Sms’er til klager, når 80 % af den inkluderede tale var opbrugt, og igen når 100 % af den inkluderede tale var opbrugt.

## **NÆVNETS BEMÆRKNINGER**

Ankenævnet skal indledningsvist bemærke, at klager ikke anfægter at have foretaget det registrerede forbrug. Klager anerkender således at have foretaget opkald til udlandet, men gør gældende, at forbruget var omfattet af abonnementet.

Indklagede anfører, at klager har foretaget 41 opkald til Vietnam med en varighed på i alt 1.338 minutter (22 timer og 18 minutter), og at alene de første 600 minutter (10 timer) var inkluderet i abonnementet med 10 timers tale til 54 lande, hvorfor der er opkrævet forbrug for de resterende 738 minutter.

Nævnet har noteret, at klager sammen med ordrebekræftelsen fik tilsendt ”Tillægsvilkår for 2 eller 10 timers tale til 54 lande”, hvoraf det fremgik, at forbrug ud over den inkluderede tale i talepakken takseres til de til enhver tid gældende takster for tale til udlandet.

Nævnet bemærker, at da klagers abonnement omfattede 10 timers tale til 54 lande til 100 kr. per måned, da det fremgår af indklagedes abonnementsvilkår, at forbrug ud over den inkluderede tale i talepakken takseres til de til enhver tid gældende takster for tale til udlandet, og da indklagedes undersøgelser af det påklagede forbrug ikke har vist tegn på fejl i registreringerne, hæfter klager som udgangspunkt for 738 minutters opkald til udlandet, som ikke var omfattet af abonnement.

Spørgsmålet er herefter, om indklagede sikrede, at klagers forbrug ikke blev urimeligt stort.

Indklagede oplyser, at indklagede sendte varslings Sms'er til klager, når 80 % af den inkluderede tale var opbrugt, og igen når 100 % af den inkluderede tale var opbrugt.

Indklagede oplyser videre, at indklagede den 17. marts 2017 klokken 14:12:49 sendte en Sms til klagers mobilnummer 51 72 xx xx med besked om, at forbruget oversteg 2.000 kr., og at indklagede samme dag klokken 21:12:15 sendte endnu en Sms til klager, hvoraf det fremgik, at klagers forbrug oversteg 3.000 kr., og at klagers mobilnummer ville blive spærret.

Indklagede oplyser videre, at da klagers mobilnummer blev spærret, kontaktede klager den 18. marts 2017 indklagede og oplyste, at der var fejl i opkrævningen, idet forbruget til Vietnam skulle være inkluderet i abonnementet, og klagers mobilnummer blev herefter genåbnet, mens sagen blev undersøgt.

Nævnet har noteret, at klager havde foretaget opkald til udlandet efter genåbning af klagers mobilnummer den 18. marts 2017.

Nævnet bemærker, at klager selv burde have undersøgt pris og vilkår nærmere ved modtagelse af indklagedes Sms'er, og da klagers mobilnummer blev spærret. Klager burde endvidere selv have været opmærksom på, at yderligere forbrug på en mobiltelefon ved opkald til udlandet kunne indebære store omkostninger.

Nævnet finder ikke, at det opkrævede beløb er usædvanligt for opkaldsforbrug til Vietnam, og finder dermed heller ikke, at opkrævningen kan tilsidesættes som urimelig.

På baggrund af ovenstående er det nævnets opfattelse, at der ikke i nærværende sag finder grundlag for at fravige udgangspunktet om klagers hæftelse for det påklagede forbrug. Det er således nævnets opfattelse, at indklagede var berettiget til at fakturere klager det påklagede beløb for opkaldsforbrug til udlandet.

Klager kan af ovennævnte grunde ikke gives medhold i klagen

Nævnet bemærker dog, at det ville have været hensigtsmæssigt, hvis indklagede igen sendte varslings Sms'er til klager, når klagers forbrug igen blev højt efter genåbning af klagers mobilnummer den 18. marts 2017.

Nævnet træffer herefter følgende:

### **AFGØRELSE**

Der gives ikke klager, xxxx , 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.