

**AFGØRELSE FRA
TELEANKENÆVNET**

Sag: 17-579

Klager: xx

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

CVR: 14773908

Klagetema: Mobilt bredbånd – regningsklage – dataforbrug

SAGSFREMSTILLING

Sag: 17-579

Klagen vedrører: Indklagedes opkrævning for dataforbrug i Tyrkiet

Påklaget beløb: 3.549,86 kr.

Påklaget periode: Fra den 4. juni til den 23. juni 2016 og fra den 20. august til den 2. september 2016

Reklameret til indklagede: Den 4. november 2016

Indklagede truffet afgørelse: -

Korrekt klagevejledning fra indklagede: Nej

Indklagede anmodet om udtalelse: Den 1. maj 2018

Sagen er fuldt oplyst i TA: Den 19. november 2018

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager oprettede et mobilt bredbåndsabonnement 3GB med 4G til 99 kr. pr. måned hos indklagede den 11. marts 2015. Abonnementet blev oprettet med mobilnummer 24 42 xx i indklagedes butik, hvor SIM-kortet blev udleveret.

Indklagede sendte en ordrebekræftelse til klager den 12. marts 2015, hvoraf det fremgik, hvad abonnementet indeholdt. Der blev desuden medsendt en prisliste med priser for forbrug i Danmark. Det fremgik også af prislisten, at priser for forbrug i udlandet kunne findes på tdc.dk/udland.

Klager modtog fra indklagede en opkrævning på i alt 3.549,88 kr. for dataforbrug under et opholdet i Tyrkiet. Det påklagede forbrug var foretaget i perioderne fra den 4. juni til den 23. juni 2016 og fra den 20. august til den 2. september 2016.

Indklagedes betalingskrav bestod af følgende:

- "Dataforbrug i perioden 4/6 – 23/6-16 (faktura 7) 2.267,58 kr.
- Gebyr for opkrævning via Betalingsservice 9,75 kr.
- Dataforbrug i perioden 20/8 – 2/9-16 (faktura 8) 1.520,53 kr.
- Gebyr for udsendelse af faktura 49,00 kr.
- Refusion af abonnement efter opsigelse -297,00 kr.
- Hovedstol 3.549,86 kr. "

Den 4. november 2016 kontaktede klager indklagede telefonisk angående dataforbruget i Tyrkiet. Klager fik tilsendt en opkaldsliste, hvor forbruget blev specificeret, så klager kunne se på hvilke datoer og tidspunkter forbruget var foretaget.

Klager opsagde abonnementet den 15. december 2016 med virkning fra den 31. december 2016.

På grund af den manglende betaling fremsendte indklagede i alt 3 rykkerskrivelser, hvoraf den ene indeholdt inkassovarsel med betalingsfrist den 27. januar 2017.

Klager indbetalte 594,00 kr. den 18. januar 2017. Beløbet svarede til abonnementsprisen, som var opkrævet på fakturaer 7 og 8. Betalingskravet vedrørende det resterende udestående blev sendt til inkasso den 3. februar 2017.

Klager var herefter i telefonisk kontakt med indklagedes inkassopartner (Collectia) den 16. februar 2017, hvor Collectia noterede, at klager ville sende et brev.

Klager var igen i kontakt med Collectia den 10. marts 2017 og oplyste, at han havde sendt et brev med bemærkninger.

Den 28. marts 2017 anmodede Collectia klager om at sende sine bemærkninger til sagen, for at Collectia kunne fremskaffe den fornødne dokumentation.

Collectia noterede den 17. maj 2017, at de havde forsøgt at kontakte klager, men uden held. Klager fik tilsendt kopier af rykkerbreve fra Collectia samt varsel om indbringelse af indklagedes påkrav for retten.

Sagen blev behandlet ved Retten i Glostrup, hvor klager blev tilbudt en forligsmæssig løsning af sagen. Klager skulle alene betale hovedstolen og retsafgiften, og derved kunne klager spare rykkergebyrer, renter og øvrige sagsomkostninger. Beløbet, som klager skulle betale udgjorde 4.049,86 kr.

Klager oplyste i retten, at han ikke kunne erkende at skyldte beløbet, og at han ønskede at drøfte sagen med en advokat.

Klager var herefter i kontakt med Københavns Retshjælp, som anmodede om, at sagen blev henvist til Teleankenævnet.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager vil ikke betale for dataforbruget, idet klager gør gældende, at klager under sine ophold i Tyrkiet alene benyttede sig af hotellets WiFi.

Klager gør gældende, at klager på intet tidspunkt blev informeret om, at han kunne risikere at blive opkrævet så stort et beløb for dataforbrug.

Klager oplyser, at han flere gange kontaktede indklagede for at få en forklaring på de tilsendte regninger, og at klager fik tilsendt opkaldslist, hvor dato, tidspunkt og forbruget

fremgik, men at indklagede ikke har registreret, hvad dataforbruget var brugt på, samt at indklagede alene har registreret forbrugsmængden på baggrund af den udenlandske udbyders oplysninger.

Indklagede

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

Indklagede gør gældende, at indklagede har foretaget tekniske og administrative undersøgelser, som ikke har vist tegn på fejl eller uregelmæssigheder.

Indklagede oplyser, at klagers SIM-kort var installeret i en tablet af typen Apple iPad Air. Afhængig af indstillingerne vil iPad'en automatisk koble sig på det mobile netværk i tilfælde af, at WiFi forbindelsen ikke er tilgængelig, eller hvis iPad'en medbringes uden for WiFi forbindelsens dækningsområde. Når iPad'en kobles på mobilnetværket, vil de installerede Apps bruge mobilnettet til for eksempel at opdatere Apps.

Indklagede oplyser videre, at såfremt man vil undgå, at iPad'en kobler sig på den udenlandske udbyders mobilnet, skal man slå "Mobildata" og "Dataroaming" fra på iPad'en ved afrejsen fra Danmark. Alternativt kan man afinstallere SIM-kortet fra iPad'en inden afrejsen, således at iPad'en kun kan benyttes på WiFi.

Indklagede gør gældende, at klager sammen med ordrebekræftelsen fik tilsendt "Vilkår for TDC's mobiltjenester", hvor det fremgik af "Tillægsvilkår for mobilt bredbånd", at:

"Indholdet af ovennævnte abonnementsformer er beskrevet i produktbladene herfor. TDC Mobilt Bredbånd er et mobildataabonnement, og alle ovennævnte abonnementsformer indebærer blandt andet følgende:

- *Adgang til at bruge TDC's mobildatatjenester i udlandet (dataroaming) til standard forbrugstakster jf. pkt. 6.A i Abonnementsvilkår for TDC's mobiltjenester.*

Forbrugstaksering af mobildata i udlandet (dataroaming):

Medmindre andet aftales, spærres kundens forbindelse automatisk for forbrug af mobildata i udlandet, når kunden har forbrugt mobildata i udlandet for 450 kr. inkl. moms/360 kr. ekskl. moms pr. kalendermåned (forbrugsloft). Når kundens forbindelse spærres for forbrug af mobildata i udlandet, har kunden mulighed for aktivt at tilvælge yderligere forbrug af mobildata i udlandet."

Indklagede gør gældende, at der ved ophold i lande, hvor der ikke er inkluderet dataforbrug i kundens abonnement, beregnes og takseres dataforbrug.

Indklagede henviser endvidere til, at det fremgik af "Generelle vilkår for levering og drift af TDC's tjenester" afsnit 2. aftalens parter, 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 bruger/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.”

På nævnets forespørgsel har indklagede oplyst, at klagers mobile bredbånd var installeret i en iPad, og at forhøjelserne af dataloftet blev foretaget via WAP direkte på iPad'en. Klager var blevet dirigeret til WAP-forhøjelsen som følge af, at klager havde forsøgt at generere http-trafik.

På nævnets forespørgsel har indklagede oplyst, at da SIM-kortet var installeret i en tablet, modtog klager en besked på tabletten. Når beløbsgrænsen på 450 kr. var nået, fik klager mulighed for at udvide grænsen med yderligere 450 kr. På en tablet sker dette, ved at klager klikker på et link, og forhøjelserne af dataloftet bliver foretaget via WAP direkte på iPad'en. Klager var blevet dirigeret til WAP-forhøjelsen som følge af, at klager havde forsøgt at generere http-trafik.

Indklagede har fremsendt en kopi af varslingslister, hvoraf det fremgår, at klager flere gange har modtaget SMS'er, når den nye beløbsgrænse var ved at være nået, og når beløbsgrænsen var nået.

Indklagede har oplyst, at der ikke blev fremsendt SMS'er til klager mellem dataloftet på 900 kr. og dataloftet på 2.250 kr., idet når forhøjelserne sker via WAP, kan disse ske med meget kort interval med et enkelt klik på iPad'en pr. forhøjelse. Det er derfor ikke muligt at nå at varsle for hver opdatering. Som følge heraf blev den første varslings SMS sendt, da den sidste forhøjelse fra 1.800 kr. til 2.250 kr. var taget i brug. Indklagede henviser til, at det fremgår af indklagedes varslingslister, at der blev sendt varslinger inden for 1 ½ minut.

Indklagede oplyser desuden, at forligstilbuddet fra Civilretten i Glostrup var gældende til den 2. oktober 2017, men at indklagede har valgt at forlænge tilbuddet, indtil Teleankenævnet har behandlet sagen, og der foreligger en afgørelse.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Klager afviser, at han har haft dataforbrug i den påklagede periode, og klager oplyser, at han kun brugte den gratis WIFI mulighed, der var under ferien i Tyrkiet.

Under hensyn til, at indklagedes undersøgelser ikke har vist tegn på fejl eller uregelmæssigheder, og til, at forbruget er registreret foretaget via klagers SIM-kort, finder nævnet det godtgjort, at det påklagede forbrug er foretaget af klager eller af en person, der har haft adgang til klagers Ipad, og/eller er sket ved automatiske opdateringer. Nævnet finder herefter ikke, at klager alene ved sin forklaring om, at han slår dataforbrug fra ved rejser til udlandet, har godtgjort, at han under hele opholdet i Tyrkiet alene benyttede sig af hotellets WiFi.

Spørgsmålet er herefter, om klager har været tilstrækkeligt oplyst om, hvorledes klager kunne sikre sig mod risikoen for et utilsigtet dataforbrug i udlandet.

Indklagede henviser til, at klager under sit ophold i Tyrkiet løbende har modtaget SMS beskeder med information om prisen for at benytte mobiltelefonen i Tyrkiet, og at klager ligeledes har modtaget SMS beskeder med information om, at klager var begyndt at anvende en mobil datatjeneste på rejsen.

Indklagede henviser i den forbindelse til, at udvidelsen af dataloftet er sket ved, at klager aktivt flere gange har hævet beløbsgrænsen.

Indklagede har over for nævnet fremlagt udskrifter af SMS-beskeder, hvoraf det fremgår, at indklagede i perioderne fra den 4. juni til den 23. juni 2016 og fra den 20. august til den 2. september 2016 sendte SMS-varsler, hvor klager løbende blev orienteret om forbruget af den inkluderede datamængde. Nævnet finder det på den baggrund godtgjort, at indklagede har sendt de pågældende beskeder til klager.

Nævnet finder, at indklagede på relevant og tilstrækkelig vis har orienteret klager om udviklingen i dataforbruget i Tyrkiet, idet indklagede løbende fremsendte SMS-beskeder, hvoraf der fremgik oplysninger om prisen for at benytte mobildata i Tyrkiet og om forbruget af det inkluderede mobildata.

Nævnet har i den foreliggende sag endvidere tillagt det betydning, at dataloftet aktivt blev hævet af klager flere gange.

På baggrund af ovenstående er det nævnets opfattelse, at der ikke i nærværende sag findes vægtige grunde 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.

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.