

**AFGØRELSE FRA
TELEANKENÆVNET**

Sag: 17-610

Klager:

NN

Indklagede:

YouSee A/S
Teglholmsgade 1
0900 København C
Danmark

CVR: 14773908

Klagetema:

Mobil – Aftaleforhold – Inkluderet forbrug - Udland

SAGSFREMSTILLING

Sag: 17-610

Klagen vedrører: Indklagedes opkrævning for opkald fra Danmark til Sri Lanka

Påklaget beløb: 3.887,33 kr.

Påklaget periode: 6. september 2017 - 6. oktober 2017

Reklameret til indklagede: Ifølge klager den 1. december 2017, ifølge indklagede den 19. november 2017

Indklagede truffet afgørelse: Den 7. december 20

Korrekt klagevejledning fra indklagede: Ja

Indklagede anmodet om udtalelse: Den 8. december 2017

Sagen er fuldt oplyst i TA: Den 27. december 2018

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager oprettede den 28. juli 2015 et mobilabonnement hos indklagede. Den 21. september 2017 henvendte klager og klagers bror sig i indklagedes butik, og klager indgik aftale om tillægsabonnementet "2 timers tale til 54 lande" til 25 kr. pr. måned. Klager modtog sammen dag en ordrebekræftelse. Af ordrebekræftelsen fremgik følgende: "Med 2 Timers tale til 54 lande, kan du hver måned ringe billigt fra Danmark til udenlandske fastnet- og mobilnumre i 54 lande. Se hvilke lande der indgår i pakken i vilkårene eller på yousee.dk/udlandspakker". På side 3 i ordrebekræftelsen fremgik hvilke 54 lande, der var omfattet:

"2. Omfattede lande

Følgende lande er omfattet af 2 eller 10 timers tale til 54 lande:

Bahrain, Forenede Arabiske Emirater, Pakistan, Taiwan, Schweiz, Frankrig, Italien (m. Vatikanstaten), Østrig, Monaco, Liechtenstein, Spanien, Belgien, Japan, Sverige, Norge, Finland, Australien, Tyskland inkl. Grænsezone, Tyrkiet, Estland, Holland, Luxembourg, Polen, Slovakiet, Tjekkiet, Ungarn, Irland, Grækenland, Portugal (m. Azorerne og Madeira), Israel, Palæstina, Singapore, Tunesien, Grønland, USA (ekskl. Alaska), Canada, Færøerne, Alaska, Indien, Kina, Thailand, Kuwait, Oman, Hong Kong, Saudi-Arabien, Vietnam, Island, Bulgarien, Rumænien, San Marino, Kroatien, Nordirland & Jersey og BT Global Office, Storbritannien, Cypern, Letland, Litauen, Slovenien, Malta og Rusland."

Ifølge klager oplyste hun indklagedes medarbejder i butikken om, at tillægsabonnementet skulle bruges til at ringe til Sri Lanka.

I perioden den 6. september 2017 til 6. oktober 2017 foretog klager flere opkald til klagers familie i Sri Lanka. Primo oktober 2017 sendte indklagede en SMS-besked til klager, hvori indklagede oplyste klager om, at klagers samlede forbrug oversteg 3.500 kr. Indklagede sendte herefter en opkrævning til klager, hvor klager var opkrævet for 28 udlandsopkald svarende til et beløb på 3.887,33 kr.

Klager sendte efterfølgende en klage til indklagede og påklagede opkrævningen for udlandsopkaldene. Indklagede svarede klager, at Sri Lanka ikke var omfattet af klagers 2 timers tale til 54 lande abonnement, og afviste at kreditere klager. Indklagede oplyste klager om muligheden for at indbringe sagen for Teleankenævnet.

Den 7. november 2017 opsagde klager sit tillægsabonnement.

Primo december 2017 sendte klagers advokat en klage til indklagede. Indklagede fastholdt opkrævningen for udlandsforbrug under henvisning til ordrebekræftelsen, hvoraf det fremgik, hvilke lande der var inkluderet i klagers tillægsabonnement.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager gør via sin advokat krav på kreditering af 3.887,33 kr. for indklagedes opkrævning af opkald foretaget fra Danmark til Sri Lanka.

Klager gør via sin advokat gældende, at hun ved abonnementsindgåelsen oplyste indklagedes medarbejder om, at abonnementet skulle bruges til at ringe til Sri Lanka. Endvidere gør klagers advokat gældende, at det burde have været åbenbart for indklagedes medarbejder, at klagers abonnement skulle bruges til at ringe til Sri Lanka, fordi klager samt klagers bror er af srilankansk oprindelse.

Klagers advokat anfører ydermere, at indklagedes medarbejder burde have vejledt klager aktivt om, hvorvidt Sri Lanka var inkluderet i de 54 lande i abonnementet.

Under henvisning til, at klagers bror i en lignende situation har fået kreditering pr. kulance, henstiller klagers advokat til, at indklagede ligeledes krediterer klager i nærværende sag.

Indklagede

Indklagede afviser at kreditere klager for det opkrævede udlandsforbrug under henvisning til indklagedes abonnementsvilkår og priser.

Indklagede henviser til, at det fremgår af ordrebekræftelsen, at opkald til Sri Lanka ikke er inkluderet i klagers tillægsabonnement "2 timers tale til 54 lande". Indklagede henviser videre til, at de 54 lande, der er omfattet, ligeledes fremgår af indklagedes hjemmeside yousee.dk/udlandspakker.

For så vidt angår spørgsmålet om, at klager pr. kulance bør krediteres på baggrund af klagers brors tidligere kulancemæssige kreditering, anfører indklagede, at kreditering hos én kunde ikke danner præcedens for, at en anden kunde i en lignende situation får samme behandling.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Ankenævnet bemærker indledningsvist, at der mellem parterne er enighed om, at der er indgået en aftale om et "2 timers tale til 54 lande" tillægsabonnement. Klager anfægter ikke at have foretaget det påklagede udlandsforbrug, men klager gør imidlertid gældende, at hun gjorde det klart for indklagedes medarbejder i butikken, at abonnementet skulle bruges til at ringe til Sri Lanka. Desuden burde det være åbenbart for indklagedes medarbejder, at abonnementet skulle bruges til at ringe til Sri Lanka på grund af klager og klagers brors oprindelse.

Indklagede fastholder opkrævningen for udlandsopkaldene under henvisning til ordrebekræftelsen, hvoraf det fremgår, at Sri Lanka ikke er omfattet af de 2 timers tale i klagers abonnement. Indklagede henviser herudover til indklagedes abonnementsvilkår og priser.

Nævnet bemærker, at det fremgår af ordrebekræftelsen fra den 21. september 2017, hvilke lande der er inkluderet i klagers abonnement. Det fremgår, at Sri Lanka ikke er omfattet. Nævnet bemærker endvidere, at der i ordrebekræftelsen henvises til indklagedes abonnementsvilkår og til yousee.dk/udlandspakker, hvor de 54 omfattede lande ligeledes fremgår.

På side 3 i ordrebekræftelsen fremgår følgende: "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."

Det er ankenævnets opfattelse, at klager i ordrebekræftelsen er oplyst med tilstrækkelig tydelighed om vilkårene for aftalen og herunder om, hvilke lande der er omfattet af det inkluderede udlandsforbrug.

Det fremgår af indklagedes ”*Generelle vilkår for og drift af YouSee’s tjenester*” pkt. 2 at:

”Aftalens parter

kunden hæfter for betalingen for de ydelser, der leveres i henhold til aftalen”.

Det er herefter udgangspunktet, at klager hæfter i henhold til de gældende vilkår for det registrerede forbrug. Det er nævnets opfattelse, at der ikke er grundlag for at fravige dette udgangspunkt i det foreliggende tilfælde, idet nævnet finder det godtgjort, at forbruget er korrekt registreret og debiteret.

Klager har via sin advokat gjort gældende, at hun ved abonnementsindgåelsen gjorde det klart for indklagedes medarbejder i butikken, at abonnementet skulle bruges til at ringe til Sri Lanka. Klager har videre påberåbt sig, at det ved aftalens indgåelse burde have været tydeligt for indklagedes medarbejder, at klager skulle benytte abonnementet til at ringe til Sri Lanka på baggrund af klagers oprindelse. Hertil bemærker nævnet, at det påhviler klager at godtgøre, at hun har gjort indklagedes medarbejder opmærksom på, at det var en forudsætning for indgåelsen af aftalen, at opkald til Sri Lanka var omfattet af abonnementet, således at dette blev kendeligt for indklagede. Nævnet finder ikke, at klager har godtgjort dette alene ved sin egen forklaring om, at hun oplyste indklagedes medarbejder om dette.

Da klager er oplyst tilstrækkeligt om vilkårene for aftalen i ordrebekræftelsen, og klager endvidere ikke har løftet bevisbyrden for, at hun ved abonnementsindgåelsen har oplyst indklagedes medarbejder om, at abonnementet skulle bruges til at ringe til Sri Lanka, finder nævnet ikke, at indklagede har en særskilt pligt til aktivt at vejlede klager om, hvilke lande der er omfattet af abonnementet. Hertil finder nævnet, at klager burde have læst vilkårene og ordrebekræftelsen nøje, såfremt det var af afgørende betydning, at Sri Lanka var omfattet af abonnementet.

Afslutningsvist bemærker nævnet, at indklagede ikke kan tilpligtes at foretage kreditering pr. kulance i nærværende sag under henvisning til, at indklagedes bror, der har tilsvarende tillægsabonnement, tidligere har fået en kulancekreditering.

Klager gives af ovennævnte grunde ikke medhold i klagen og hæfter for betaling af det påklagede udlandsforbrug.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

Der gives ikke klager, NN, 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.