

**AFGØRELSE FRA
TELEANKENÆVNET**

Sag: 18-327

Klager:

NN

Indklagede:

YouSee A/S
Teglholmsgade 1
0900 København C
Danmark

CVR: 40075291

Klagetema:

Mobil – Aftaleforhold – Udland - Roaming til EU

SAGSFREMSTILLING

Sag: 18-327

Klagen vedrører: Indklagedes opkrævning for opkald fra USA til Frankrig

Påklaget beløb: 714,50 kr.

Påklaget periode: Den 20. september – 27. september 2018

Reklameret til indklagede: Den 8. oktober 2018

Indklagede truffet afgørelse: Den 16. oktober 2018

Korrekt klagevejledning fra indklagede: Ja

Indklagede anmodet om udtalelse: Den 22. oktober 2018

Sagen er fuldt oplyst i TA: Den 29. august 2019

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager havde et Fri Tale/15 GB mobilabonnement, der den 17. september 2018 blev ændret til et Fri Tale/50 GB, hvor der var inkluderet Roaming Europa Plus. Indklagede sendte en ordrebekræftelse til klager, hvoraf der fremgik følgende:

"Roaming Europa Plus Tag dit mobilabonnement med på rejsen i Europa og til andre udvalgte lande. Helt uden at bekymre dig om regningen. Du har 15 GB data til din rådighed, fri sms og mms og kan frit ringe hjem og lokalt. Bemærk, at opkald, sms/mms fra Danmark til udlandet ikke er inkluderet. Se hvilke lande der er med i Roaming Europa Plus og læs mere på yousee.dk/europa."

Forud for en rejse til USA den 20. – 27. september 2018 kontaktede klager indklagede telefonisk for at undersøge mulighederne for et mobilabonnement eller tilkøb. Ifølge klager spurgte han specifikt, om han med et Roaming Europa Plus kunne ringe gratis fra USA til andre EU-lande (specifikt Frankrig). Ifølge klager bekræftede indklagedes medarbejder dette, og efter klagers opfattelse var Roaming Europa Plus abonnementet det samme som Roaming Europa abonnementet blot udvidet med blandt andet USA. Klager indgik herefter aftale med indklagede om et Roaming Europa Plus abonnement.

Da klager ikke fandt indklagedes abonnementsvilkår for Roaming Europa og Roaming Europa Plus tydelige, kontaktede han indklagede telefonisk og blev ifølge klager igen oplyst om, at opkald fra USA til EU var inkluderet i Roaming Europa Plus abonnementet.

Den 20. september 2018 registrerede indklagede, at klagers mobilabonnement var koblet på mobilnettet i USA, og indklagede sendte derfor en velkomst-sms til klager med følgende ordlyd:

"Velkommen til USA....Du har Roaming Europa Plus med i dit mobilabonnement, og kan dermed frit bruge din mobil inkluderede tale, sms og mms, når du ringer hjem og lokalt. Du kan også blive ringet op, uden det koster dig noget.Husk, at dette ikke gælder kald til særtjenester og ved brug af fx færgers satellitforbindelser.Du kan læse mere på yousee.dk/europa....God rejse..Venlig hilsen..YouSee....Roaming Europa Plus gælder i følgende

44 lande:..Australien, Belgien, Bulgarien, Canada, Cypern (Græsk, Tyrkisk), England, Estland, Frankrig, Finland, Færøerne , Gibraltar, Grækenland, Grønland, Holland, Irland, Island, Italien, Kroatien, Letland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Nordirland, New Zealand, Norge, Polen, Portugal, Rumænien, San Marino, Schweiz, Skotland, Slovakiet, Slovenien, Sverige, Spanien, Thailand, Tjekkiet, Tyrkiet, Tyskland, Ungarn, USA, Wales, Østrig...”

Klager foretog i perioden 20. september – 27. september 2018 flere opkald fra USA til Frankrig. Indklagede fakturerede klager i alt 1.429 kr. for forbruget i henhold til indklagedes udlandstakst.

Den 8. oktober 2018 sendte klager en klage til indklagede og påklagede opkrævningen for udlandsopkald. Klager ønskede opkrævningen annulleret og udbad sig en tydeliggjort beskrivelse af forskellen på Roaming Europa og Roaming Europa Plus. Indklagede svarede klager, at det fremgik af indklagedes hjemmeside, at man ved rejse i de otte ekstra lande med Roaming Europa Plus kunne ringe hjem og lokalt samt modtage opkald til 0 kr. Indklagede oplyste videre, at indklagede havde sendt en velkomst-sms til klager, hvoraf det fremgik, at man med Roaming Europa Plus kunne foretage opkald hjem og lokalt. Indklagede fastholdt betalingskravet, men krediterede per kulance klager 714,50 kr. svarende til halvdelen af det opkrævede beløb.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager kræver kreditering af 714,50 kr., der ifølge klager er opkrævet uretmæssigt, idet forbruget var omfattet af det inkluderede forbrug i klagers Roaming Europa Plus abonnement. Klager henviser til, at produktbeskrivelsen af henholdsvis Roaming Europa og Roaming Europa Plus på indklagedes hjemmeside og i indklagedes velkomst-sms er uklar.

Klager gør videre gældende, at han af to af indklagedes medarbejdere er blevet bekræftet i, at opkald fra USA til lande i Europa ud over Danmark var inkluderet i Roaming Europa Plus.

Indklagede

Indklagede afviser at kreditere klager yderligere ud over det allerede krediterede beløb på 714,50 kr. for det opkrævede udlandsforbrug under henvisning til indklagedes abonnementsvilkår og priser, idet klager er oplyst om vilkårene om Roaming Europa Plus i ordrebekræftelsen og via velkomst-sms'en.

Indklagede henviser endvidere til, at forbruget er registreret og debiteret korrekt, samt at indklagedes undersøgelser har vist, at opkaldene er foretaget fra klagers SIM-kort med klagers mobilnummer. Indklagede har under sagens behandling ved Teleankenævnet fremsendt en kopi af opkaldslisterne.

Indklagede har oplyst, at det påklagede forbrug udgør 26 opkald foretaget i USA til en samlet pris på 1.429 kr. Prisen for at ringe fra USA til et andet udland er 24 kr. pr. påbegyndt minut, og opkaldsprisen er 0,50 kr. pr. opkald.

Indklagede har endvidere oplyst, at det er beklageligt, hvis en eller flere af indklagedes medarbejdere har oplyst klager om, at forbrug fra USA til Frankrig er inkluderet i Roaming Europa Plus. Indklagede har imidlertid ingen registreringer herom.

Beskrivelsen af Roaming Europa og Roaming Europa Plus er næsten identiske bortset fra, at der i beskrivelsen af Roaming Europa Plus indgår 43 lande i stedet for 36 lande. Indklagede har fremsendt et skærmpoint af indklagedes hjemmeside, hvoraf følgende beskrivelse fremgår:

"Du kan ringe og modtage opkald, bruge sms og mms til og fra danske og lokale numre i de 36 lande." (Roaming Europa)

"Du kan ringe og modtage opkald, bruge sms og mms til og fra danske og lokale numre i 43 lande." (Roaming Europa Plus)

Endelig har indklagede oplyst, at forskellen mellem Roaming Europa og Roaming Europa Plus ikke fremgår klart af indklagedes hjemmeside, og at dette er videregivet til den ansvarlige afdeling. Den manglende information på indklagedes hjemmeside er omkring muligheden for at ringe mellem EU-lande ved ophold i et andet EU-land end Danmark. Det er indklagedes opfattelse, at den manglende information ikke kan have givet anledning til at tro, at opkald fra USA til alle EU-lande var inkluderet i Roaming Europa Plus.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Ankenævnet skal indledningsvist bemærke, at klager ikke anfægter at have foretaget de pågældende opkald fra USA til Frankrig, og at forbruget har fundet sted som registreret. Klager gør imidlertid gældende, at indklagedes beskrivelse af Roaming Europa og Roaming Europa Plus er uklare, og at han ved to uafhængige telefonsamtaler med indklagedes medarbejdere er blevet informeret om, at opkald fra USA til EU-lande er inkluderet i Roaming Europa Plus abonnementet.

Klager gør over for ankenævnet gældende, at forbruget i henhold til aftalen og i henhold til oplysninger afgivet af indklagedes medarbejdere ved klagers telefoniske henvendelser var omfattet af det inkluderede roamingforbrug, der var tilknyttet klagers abonnement.

Indklagede fastholder betalingskravet under henvisning til, at klager er oplyst om vilkårene for Roaming Europa Plus i ordrebekræftelsen og via velkomst-sms'en. Indklagede kan ikke bekræfte, at indklagedes medarbejdere skulle have oplyst, at forbrug fra USA til EU-lande var omfattet af det inkluderede forbrug.

Det fremgår af indklagedes tillægsvilkår for Roaming Europa Plus, at:

"2. Fri Tale i de omfattede lande

Kunden har adgang til - uden betaling af forbrugstakst (minuttakst og opkaldsafgift) - at foretage opkald i de omfattede lande til almindelige danske fastnetnumre og mobilnumre.

Kunden har endvidere adgang til – uden betaling af forbrugstakst (minuttakst og opkaldsafgift) – at foretage opkald til lokale numre i det pågældende land, kunden befinder sig i.

Følgende opkald er ikke omfattet af aftalen om Fri Tale og takseres særskilt:

- Opkald i de omfattede lande til udenlandske numre, herunder også EU-numre.*
- Opkald i udlandet uden for de omfattede lande.*
- Forbrug via maritime teleoperatører (på skibe).*
- Opkald til numre, der begynder med 1 eller 90 (service- og særunumre samt informations- og indholdstakserede tjenester).*
- Opkald til service- og særunumre samt informations- og indholdstakserede tjenester i de omfattede lande"*

Af indklagedes generelle vilkår for levering og drift afsnit 2 fremgår, at:

"Kunden hæfter for betalingen af for de ydelser, der leveres i henhold til aftalen."

Det er ankenævnet opfattelse, at klager i ordrebekræftelsen og i velkomst-sms'en er oplyst med tilstrækkelig tydelighed om vilkårene for aftalen, herunder at roamingforbrug fra USA til EU-lande ikke er omfattet af det inkluderede forbrug.

Da indklagede har bestridt, at klager af medarbejdere hos indklagede telefonisk er blevet bekræftet i, at opkald fra USA til EU-lande var gratis, følger det af dansk rets almindelige regler om bevisbyrde, at det er klager, der skal godtgøre, at indklagedes medarbejdere har oplyst dette.

Nævnet finder ikke, at klager har godtgjort dette alene ved sin egen forklaring om, at han ved telefonsamtale med indklagedes medarbejdere fik tilsagn om, at opkald fra USA til EU-lande var inkluderet i Roaming Europa Plus abonnementet. Nævnet kan der for ikke lægge til grund, at der var indgået en mundtlig aftale herom.

Ankenævnet finder endvidere ikke, at den manglende oplysning på indklagedes hjemmeside vedrørende muligheden for opkald mellem EU-lande ved ophold i et andet EU-land end Danmark kan tillægges afgørende vægt, idet klager i ordrebekræftelsen og velkomst-sms'en er gjort bekendt med vilkårene for aftalen for så vidt angående opkald fra USA.

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.