

**AFGØRELSE FRA
TELEANKENÆVNET**

Sag: 19-277

Klager:

NN

Indklagede:

YouSee A/S
Teglholmsgade 1
0900 København C
Danmark

CVR: 40075291

Klagetema:

Mobil – Regningsklage - Tillægsabonnement – Opkald
foretaget i USA - Hæftelse

SAGSFREMSTILLING

Sag: 19-277

Klagen vedrører: Betaling for SMS'er og opkald foretaget i USA

Påklaget beløb: 2.549,45 kr.

Påklaget periode: Juli 2019

Reklameret til indklagede: Den 15. juli 2019

Indklagede truffet afgørelse: Den 23. juli 2019

Korrekt klagevejledning fra indklagede: Ja

Indklagede anmodet om udtalelse: Den 14. august 2019

Sagen er fuldt oplyst i TA: Den 16. januar 2020

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager havde et mobilabonnement hos indklagede, som klagers søn benyttede. Klagers søn rejste i juli 2019 til USA i 3 uger. Forud for rejsen bestilte klager den 30. juni 2019 et tillægsabonnement på indklagedes selvbetjeningside 'Mit YouSee'. Klager bestilte 'Rejse-data World' og fik samme dag en ordrebekræftelse fra indklagede.

Den 13. juli 2019 modtog klagers søn en SMS fra indklagede om, at hans forbrug oversteg 2.000 kr.

Klager rettede herefter telefonisk henvendelse til indklagede. Klager var af den opfattelse, at tillægsabonnementet dækkede både tale, SMS og data i USA. Indklagede oplyste, at abonnementet alene omfattede dataforbrug.

Der var efterfølgende yderligere korrespondance mellem parterne, som dog ikke kunne nå til enighed.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager gør gældende, at hun har handlet i tillid til, at de tillægsabonnementer, der tilbydes på 'Mit YouSee', dækker behovet for brug af telefonen i udlandet.

Dette har vist sig ikke at være tilfældet, idet man ikke kan tilmelde sig et abonnement, der gælder SMS og opkald i udlandet.

Klager finder det derfor rimeligt, at beløbet annulleres, og at klager kun skal betale for abonnementet, der inkluderer brug af telefon i USA.

Indklagede

Fastholder kravet.

Indklagede gør gældende, at klagen er korrekt behandlet i overensstemmelse med de af-talte priser og vilkår.

Indklagede har oplyst, at der ved klagers køb af Datapakke World via selvbetjening blev sendt en ordrebekræftelse, hvori indholdet af datapakken samt vilkårene er beskrevet. Da pakken udelukkende indeholder data, er der opkrævet normal takst for opkald – både ud-gående og indgående – samt sms/mms.

Indklagede har endvidere oplyst, at der i forbindelse med registrering af forbrug på klagers mobiltelefon i USA blev sendt sms'er med oplysning om priser mv.

I forhold til klagers oplysning om, at indklagedes hjemmeside var mangelfuld, idet klager ikke kunne finde et passende tillægsabonnement, har indklagede anført, at 'Mit YouSee' kun indeholder mulighed for tilkøb af de abonnementer, der kan tilknyttes kundens abon-nement. Hvis klagers abonnement skulle have indeholdt Roaming World, krævede det en ændring af abonnementet og ikke et tilkøb.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Ankenævnet skal indledningsvist bemærke, at klager ikke anfægter det registrerede for-brug. Klager anerkender således, at der foretaget opkald mv. fra USA, men gør gældende, at forbruget var omfattet af abonnementet.

Klager havde således forud for rejsen bestilt et tillægsabonnement på indklagedes hjem-meside i tillid til, at abonnementet dækkede al brug af telefonen i USA, således at klager kunne undgå ekstraregninger.

Nævnet har noteret, at det på ordrebekræftelsen af 30. juni 2019 blev oplyst, at abonne-mentet indeholdt en datapakke på 1 GB for 199 kr., som kunne bruges i flere lande, herun-der USA. Sammen med ordrebekræftelsen modtog klager Tillægsvilkår for Rejsedata World. Nævnet finder på denne baggrund, at det tydeligt af ordrebekræftelsen og de til-hørende tillægsvilkår fremgår, at tillægsaftalen alene vedrører mobildata i udlandet (da-taroaming).

Nævnet bemærker, at da klagers mobilabonnement ikke omfatter tale og SMS i USA, tak-seres disse ydelser til de gældende takster for tale i udlandet. Klager hæfter dermed som udgangspunkt for forbruget, som ikke var omfattet af abonnementet.

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

Indklagede oplyser, at indklagede den 2. juli 2019 registrerede, at klagers mobilnummer var koblet på mobilnettet i USA, og sendte en SMS til klagers mobilnummer med oplysning om priserne for forbrug i USA.

Samme dag registrerede indklagede, at klager var begyndt at bruge data. Indklagede sendte endnu en SMS med information om brug af Rejsedata World pakken.

SMS'en med info om priserne for forbrug blev endnu en gang sendt til klagers mobilnummer den 7. juli 2019.

Indklagede oplyser videre, at indklagede den 13. juli 2019 sendte en SMS til klagers mobilnummer med besked om, at forbruget oversteg 2.000 kr.

Nævnet finder ikke, at det opkrævede beløb er usædvanligt for opkaldsforbrug i USA, 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 forbrug i USA.

Klager kan af ovennævnte grunde ikke gives medhold i klagen

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

Der gives ikke klager, NN, medhold i klagen over indklagede, YouSee A/S.

Det indbetalte klagegebyr på 175 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.