

**AFGØRELSE FRA
TELEANKENÆVNET**

Sag: 19-303

Klager:

NN

Indklagede:

YouSee A/S
Teglholmsgade 1
0900 København C
Danmark

CVR: 40075291

Klagetema:

Mobil – Regningsklage – Opkald foretaget i USA - Hæftelse

SAGSFREMSTILLING

Sag: 19-303

Klagen vedrører: Opkrævning for opkald foretaget i USA

Påklaget beløb: Tilbagebetaling af 2.121,75 kr. samt fritagelse for betaling af 4.749 kr.

Påklaget periode: Januar - Februar 2019

Reklameret til indklagede: Den 12. februar 2019

Indklagede truffet afgørelse: Den 18. februar 2019

Korrekt klagevejledning fra indklagede: Ja

Indklagede anmodet om udtalelse: Den 9. september 2019

Sagen er fuldt oplyst i TA: Den 6. februar 2020

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager havde to mobilabonnementer hos indklagede, som klager fik ændret den 12. september 2018. Samtidig blev der oprettet et nyt mobilabonnement. Mobilabonnementerne indeholdt blandt andet 'Roaming Europa Plus' (senere ændret til 'Roaming world') og '2 timers tale til 54 lande'.

Klager rejste i januar 2019 til USA. Forud for rejsen havde klager henvendt sig til indklagede for at opsig mobilabonnementerne eller sætte disse på pause. Ifølge klager blev han af indklagedes kundesrådgiver oplyst om, at det ikke var nødvendigt at sætte abonnementerne på pause, da klager fortsat kunne benytte abonnementerne og ringe til/fra 48 lande inklusiv USA.

Den 12. februar 2019 modtog klager en SMS fra indklagede om, at hans forbrug oversteg 3.000 kr.

Klager rettede herefter telefonisk henvendelse til indklagede, som blandt andet oplyste, at den inkluderede roaming ophørte efter 30 dage. Klager var af den opfattelse, at abonnementet dækkede roaming til og fra USA, hvilket ifølge klager tidligere var blevet oplyst af indklagede.

Klager sendte en skriftlig klage til indklagede den 12. februar 2019 og gjorde opmærksom på, at klager ikke ville betale for telefoni foretaget på rejsen indtil klagetidspunktet.

Indklagede svarede via mail den 18. februar 2019. Klager blev oplyst om, at man med Roaming Plus havde adgang til forbrug i op til 30 sammenhængende dage i de inkluderede lande. Ved forbrug over 30 dage spærrer indklagede for yderligere forbrug i landene. Spærringen fjernes 14 dage efter, at indklagede registrerer, at kunden igen har forbrug i Danmark.

Ved ankomsten til USA sendte indklagede en velkomst-sms, hvoraf det fremgik, at klager frit kunne bruge sin mobil inkluderede tale, sms og mms, når klager ringede hjem og lokalt.

Indklagede oplyste klager om, at der var ringet fra USA til andre lande som Færøerne og Holland, hvilket ikke var inkluderet i roamingaftalen. Indklagede afviste derfor at kreditere det registrerede merforbrug.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

Den 18. september 2019 bestilte klager overflytning af klagers mobilnumre til en anden teleudbyder.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager kræver det opkrævede forbrug krediteret og abonnement vedrørende 2 abonnemeter refunderet.

Klager gør gældende, at indklagedes kundeservicechef forud for rejsen til USA oplyste, at klager fortsat kunne bruge abonnementet som hidtil, også i USA.

Klager har endvidere anført, at klager har modtaget sms beskeder fra indklagede med forkert indhold, og at en af klagers telefoner blev lukket på forkert grundlag.

Klager har oplyst, at der i stedet blev købt to amerikanske telefonabonnementer for et beløb på ca. 2.500 kr.

Klager har sat spørgsmålstejn ved alle de forskellige informationer, som klager har fået af indklagede.

Indklagede

Indklagede afviser at kreditere klager for det opkrævede udlandsforbrug under henvisning til indklagedes abonnementsvilkår og priser, idet klager er oplyst om vilkårene i ordrebekræftelsen og via velkomst-sms'en.

Indklagede har oplyst, at det påklagede forbrug på 458,50 kr. vedr. mobilnummer 2152xxxx dækker over 5 opkald til Holland.

Forbruget på 2.550 kr. vedrørende mobilnummer 2184xxxx dækker over 7 opkald til Holland og 5 opkald til Færøerne. Opkald fra USA til Holland og Færøerne er ikke inkluderet i Roaming World.

Indklagede har oplyst, at 2 af klagers abonnementer har været spærret siden den 17. juni 2019 på grund af manglende betaling. Spærringen er sket i overensstemmelse med indklagede vilkår om kundens misligholdelse.

Indklagede har endvidere oplyst, at alle 3 abonnementer er overflyttet til anden teleudbyder pr. 19. september 2019, men at der vil blive opkrævet for abonnement frem til 17. oktober 2019 i henhold til opsigelsesvarslet på 1 måned.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Ankenævnet skal indledningsvist bemærke, at klager ikke anfægter at have foretaget de registrerede opkald. Klager anerkender således at have foretaget opkald fra USA, men gør gældende, at forbruget var omfattet af abonnementerne.

Klager gør over for ankenævnet gældende, at han forud for rejsen var blevet telefonisk oplyst af indklagedes kunderådgiver om, at forbrug foretaget i USA var inkluderet i abonnementet, som indeholdt 'Roaming World' (tidligere Roaming Europa Plus).

Indklagede fastholder betalingskravet under henvisning til, at klager er oplyst om vilkårene for 'Roaming World' i ordrebekræftelsen og via velkomst-sms'en.

Indklagede har oplyst, at man med Roaming World udover de 36 lande i Europa også kan bruge mobiltelefonen i visse andre lande, herunder USA. Man kan i disse lande ringe lokalt i det land, man befinder sig i, samt ringe til Danmark.

Nævnet bemærker, at dette også fremgår af indklagedes tillægsvilkår for Roaming World.

Det fremgår ligeledes af vilkårene, at:

"2. Fri Tale i de omfattede lande

...

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.*

...

Kunden kan bruge Fri tale i de omfattede lande i 30 sammenhængende dage. Hvis kunden i en periode på mere end 30 sammenhængende dage primært har forbrug i de omfattede lande, spærrer YouSee for yderligere forbrug. YouSee's spærring fjernes 14 dage efter, at kunden har haft forbrug i Danmark."

Det er nævnets 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 andre EU-lande end Danmark ikke er omfattet af det inkluderede forbrug.

Nævnet bemærker, at klager har gjort gældende, at han af indklagedes kunderådgiver var blevet oplyst om, at klager fortsat kunne bruge abonnementet i USA som hidtil. Det følger af dansk rets almindelige regler om bevisbyrde, at det er klager, der skal godtgøre, at indklagedes medarbejder 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 abonnementet. Nævnet kan der for ikke lægge til grund, at der var indgået en mundtlig aftale herom.

Nævnet finder endvidere, at indklagede var berettiget til at spærre for klagers 2 abonnementer på grund af manglende betaling. Indklagede er ligeledes berettiget til at opkræve for betaling af abonnement i opsigelsesperioden.

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 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.