

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

SAGSFREMSTILLING

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Den 28. september 2014 oprettede klager et "Lille" mobilabonnement til 99 kr. pr. måned hos indklagede. I abonnementet var der inkluderet 5 timers tale pr. måned til udenlandske fastnetnumre i udvalgte lande og til udenlandske mobilnumre i visse af de udvalgte lande, herunder Colombia.

Den 24. september 2019 sendte indklagede en e-mail til klager, hvor indklagede varslede ændringer i klagers mobilabonnement pr. 1. november 2019. Af varslingsmailen fremgik det, at klagers udlandspakke ville blive ændret til 5 timers tale og 50 sms-beskeder til 54 lande. Colombia var efter ændringen ikke længere inkluderet i klagers abonnement. Det fremgik endvidere, at klagers abonnement ville blive ændret fra et "Lille" til 139 kr. pr. måned til "Mobil Fri + 5 GB" til 149 kr. pr. måned.

Den 5. november 2019 sendt indklagede en e-mail til klagers mailadresse, hvor indklagede oplyste, at klagers mobilabonnement var blevet overflyttet til indklagedes nye it-system. Mailen indeholdt endvidere praktiske oplysninger om klagers nye kontonummer, betaling af regninger, login til "Mit YouSee" mv.

I perioden den 18. november – 25. november 2019 foretog klager ni opkald til Colombia.

Den 25. november 2019 sendte indklagede en sms-besked til klager med oplysning om, at klagers forbrug, der ikke var inkluderet i klagers abonnement, oversteg 2.000 kr. Den 27. november 2019 blev klagers mobilabonnement spærret, men efter aftale med klager blev spærringen ophævet samme dag.

Den 27. november 2019 sendte klager en klage til indklagede på baggrund af indklagedes sms-besked fra den 25. november 2019. Det var klagers opfattelse, at han havde 10 timers tale til udlandet inkluderet i sit abonnement, herunder til Colombia. Klager ønskede kreditering af de 2.608 kr., som han var blevet opkrævet for opkaldene til Colombia. Indklagede svarede klager den 4. december 2019 og fastholdt betalingskravet. Indklagede henviste til indklagedes mail af den 24. september 2019, hvor indklagede havde varslet ændringer i klagers mobilabonnement. Indklagede medsendte en kopi af varslingsmailen til klager.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager anfægter indklagedes opkrævning for opkald til Colombia.

Klager bestrider ikke at have foretaget ni opkald til Colombia. Klager gør imidlertid gældende, at han ikke er blevet varslet tilstrækkeligt om ændringerne i klagers mobilabonnement.

Klager har i klageskemaet oplyst, at han har overset indklagedes varslingsmail fra den 24. september 2019. Klager gør imidlertid gældende, at indklagede ikke er berettiget til at foretage så drastiske ændringer i klagers abonnement ved alene at varsle det i én enkelt e-mail.

Klager gør endvidere gældende, at indklagede også burde havde oplyst om ændringerne i indklagedes e-mail af den 5. november 2019.

Indklagede

Indklagede fastholder betalingskravet for det påklagede udlandsforbrug under henvisning til indklagedes priser og abonnementsvilkår.

Indklagede gør gældende, at klager er blevet varslet rettidigt og tilstrækkeligt. I den forbindelse henviser indklagede til varslingsmailen af den 24. september 2019, hvoraf det fremgår, at klagers udlandspakke ville blive ændret med virkning fra den 1. november 2019. Det fremgår endvidere, hvilke lande der fremover var inkluderet i udlandspakken. Colombia var ikke et af disse lande.

Indklagede har oplyst, at den påklagede faktura med regningsdato den 11. december 2019 ikke er sendt til klager, fordi indklagede foretog klagebehandling den 4. december 2019. Opkrævningen er betalt af klager via Betalingservice den 2. januar 2020.

Indklagede har i forbindelse med sagens behandling ved Teleankenævnet fremsendt en kopi af varslingsmailen af den 24. september 2019.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Nævnet bemærker indledningsvist, at der mellem parterne er enighed om, at der den 28. september 2014 blev indgået en aftale om et "Lille" mobilabonnement til 99 kr. pr. måned. Klager har i klageskemaet oplyst, at der var 10 timers tale til udlandet inkluderet i abonnementet. Indklagede har imidlertid oplyst, at der var 5 timers tale til udlandet inkluderet. Det er endvidere ubestridt, at klager har foretaget ni opkald til Colombia i perioden 18. november – 25. november 2019.

Af indklagedes varslingsmail af den 24. september 2019 fremgik det blandt andet, at:

"Din udlandspakke bliver ændret

Når vi skifter it-system, ændrer vi din nuværende udlandspakke med 5 timers tale. Du får fremover en anden udlandspakke med 5 timers tale og 50 sms'er til 54 lande. Læs mere om udlandspakken på yousee.dk/udlandspakker.

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

Klager påklager indklagedes ændring af vilkårene for parternes løbende aftaleforhold. Hertil skal ankenævnet bemærke, at indklagede er berettiget til at foretage ændring af vilkår og priser gældende for klagers abonnement. I overensstemmelse hermed fremgår følgende af indklagedes "*Generelle vilkår for levering og drift af YouSee's tjenester*" punkt 19:

"Ændring af priser og vilkår

YouSee kan ændre disse vilkår, supplerende tjenestespecifikke abonnementsvilkår, særskilte tillægsvilkår samt abonnementsafgifter, forbrugsafgifter og gebyrer, jf. pkt. 11, med et varsel på mindst 1 måned.

Ændringerne varsles ved offentliggørelse på YouSee's hjemmeside, ved annoncering i landsdækkende dagblade eller ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse, eventuelt sammen med en regning eller som tekst på betalingsoversigten fra kundens bank eller Nets A/S (tidligere PBS). Væsentlige ændringer varsles dog ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse, eventuelt sammen med YouSee Klingenberg 16 5000 Odense C Web: yousee.dk YouSee CVR.nr 40 07 52 91 København en regning eller som tekst på betalingsoversigten fra kundens bank eller Nets A/S (tidligere PBS). Ændringer, herunder væsentlige ændringer, kan endvidere varsles via elektronisk meddelelse til kunden, hvis kunden har indgået aftale om e-kommunikation, jf. pkt. 10."

Indklagede var således berettiget til at ændre klagers abonnement ved den forudgående direkte varslings af den 24. september 2019.

I henhold til bestemmelsen i Udbudsbekendtgørelsen (Bekendtgørelse om udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester nr. 715 af 23. juni 2011) § 11 skal en varslings af ikke rent begunstigende karakter varsles direkte over for aftaleparten. I henhold til det forelagte skete varslings af prisændringerne den 24. september 2019 ved direkte henvendelse fra indklagede til klager pr. mail.

Det fremgår af *"Tillægsvilkår for YouSee's standard mobilabonnementer til privatkunder"* punkt 1.A., at:

"YouSee konto og elektronisk kommunikation

For aftaler om abonnement på YouSee's standard mobilabonnementer med YouSee Konto er det en forudsætning, at kunden indgår aftale med YouSee om elektronisk kommunikation og elektronisk regning via e-mail, hvorefter regninger, ordrebekræftelser og meddelelser om aftalen fra YouSee sendes via e-mail, jf. pkt. 10 og 12.A i YouSee's Generelle Vilkår.

Aftalen om elektronisk kommunikation er en samlet aftale, der både omfatter udsendelse af elektroniske regninger og elektronisk kommunikation. Aftalen kan ikke fraviges."

Nævnet bemærker, at indklagede har fremlagt en kopi af varslingsmailen af den 24. september 2019. Klager har ikke bestridt at have modtaget indklagedes varslingsmail. Nævnet finder, at indklagede har varslet klager korrekt om ændringerne i klagers abonnement, herunder at Colombia ikke længere ville være inkluderet i klagers abonnement, idet varslingen både var i overensstemmelse med indklagedes generelle vilkår og i overensstemmelse med bestemmelsen i udbudsbekendtgørelsens § 11.

Nævnet bemærker afslutningsvist, at indklagede ikke har haft pligt at sende flere varslinger til klager.

Det er ankenævnets opfattelse, at klager er faktureret i henhold til vilkårene for klagers abonnement. Nævnet finder ikke, at der foreligger særlige grunde til, at klager ikke skulle hæfte for betaling for forbruget.

Klager kan af ovennævnte grunde ikke gives medhold og hæfter i henhold til indklagedes aftalevilkår for det påklagede forbrug.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

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

Det indbetalte klagegebyr på 175 kr. returneres ikke til klager, jf. vedtægternes § 27.

Indklagede, YouSee A/S / Nuuday A/S, bidrager som tilsluttet Teleankenævnet til nævnets drift og betaler derfor ikke sagsomkostninger, jf. vedtægternes § 28.