

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

SAGSFREMSTILLING

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Den 11. maj 2016 oprettede klager tre mobilabonnementer hos indklagede. Nærværende sag omhandler det ene, der var oprettet med abonnementet "Medium" til 149 kr. pr. måned. og 10 timers tale til udlandet til 100 kr. pr. måned. I forbindelse med oprettelsen oplyste klager sin mailadresse til indklagede, hvortil indklagede skulle kommunikere elektronisk. Abonnementet blev aktiveret den 20. juni 2016.

Ifølge indklagede sendte indklagede den 27. august 2019 en e-mail til klager, hvor indklagede varslede ændringer i klagers mobilabonnement pr. 1. oktober 2019. Af varslingsmailen fremgik det, at blandt andre landene Syrien og Jordan ikke længere ville være inkluderet i klagers abonnement. Det fremgik videre, at klagers abonnement blev ændret til Fri Tale / 15 GB til 169 kr. pr. måned og 10 timers tale til 54 lande til 100 kr. pr. måned.

I perioden den 1. oktober – 28. oktober 2019 foretog klager fire opkald til Syrien.

Den 27. oktober 2019 sendte indklagede en sms-besked til klager, hvori indklagede oplyste, at klagers forbrug havde oversteget 3.000 kr., og klagers telefonnummer ville derfor blive spærret. Dagen efter var klager i telefonisk kontakt med indklagedes afdeling for kreditvurdering, der åbnede klagers mobilnummer igen. Klagers aftale om 10 timers tale til udlandet blev opsagt.

Den 5. november 2019 sendte indklagede en opkrævning, hvor klager var opkrævet 3.552 kr. for opkaldene til Syrien.

Den 6. november 2019 sendte klager en klage til indklagede og påklagede indklagedes opkrævning. Klager påklagede endvidere, at hun ikke var blevet informeret om ændring af indholdet i klagers abonnement. Klager oplyste, at hun ikke havde modtaget indklagedes varslingsmail af den 27. august 2019. Det var klagers opfattelse, at indklagede skulle have sendt varslingen som postbesørget brev, fordi ændringen af klagers abonnement vedrørte de to lande (Syrien og Jordan), som klager ringede til.

Indklagede svarede klager, at indklagede havde sendt en mail den 27. august 2019, hvor indklagede havde varslet ændringer i klagers mobilabonnement. Indklagede medsendte en kopi af varslingsmailen til klager. Indklagede fastholdt betalingskravet.

Efter yderligere korrespondance indbragte klager sagen for Teleankenævnet.

Den 16. november 2019 modtog indklagede en anmodning om overflytning af klagers mobilnummer til en anden teleudbyder. Klagers abonnement blev opsagt med virkning fra den 16. december 2019.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager anfægter indklagedes opkrævning for opkald til Syrien.

Klager bestrider ikke, at hun har foretaget fire opkald til Syrien. Klager gør imidlertid gældende, at hun ikke er blevet varslet om ændringen i klagers mobilabonnement. Syrien og Jordan er to af de lande, der i forbindelse med indklagedes overgang til et nyt it-system den 1. oktober 2019 blev fjernet fra klagers abonnement. Det er klagers opfattelse, at idet indklagede var vidende om, at klager plejede at ringe til Syrien og Jordan, burde indklagede sikre sig, at så store og væsentlige ændringer blev varslet med postbesørget brev. Hvis indklagede havde sendt varslingen på via postbesørget brev, ville klager ikke have ringet til udlandet, som hun plejer.

Klager gør endvidere gældende, at hun ikke har modtaget indklagedes varslingsmail af den 27. august 2019. Klager oplyser, at hun har gennemgået alle sine e-mails flere gange uden resultat. Klager har videre oplyst, at hun plejer at gemme alle vigtige e-mails fra indklagede.

Ifølge klager er der sket en fejl i indklagedes system, fordi indklagede var i gang med at skifte it-system. I den forbindelse henviser klager til, at hun heller ikke har modtaget de sædvanlige sms-beskeder fra indklagede, hvis klagers forbrug havde oversteget 100 kr.

Indklagede

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

Indklagede henviser til varslingsmailen af den 27. august 2019, hvoraf det fremgår, at klagers udlandspakke ville blive ændret med virkning fra den 1. oktober 2019. Det fremgår endvidere, hvilke lande der fremover var inkluderet i udlandspakken. Indklagede anfører, at varslingsmailen er fremsendt til klager rettidigt. Varslingsmailen er sendt til den af klager oplyst e-mailadresse. Det er den samme mailadresse, som indklagedes øvrige meddelelser løbende er sendt til.

Indklagede har oplyst, at opkrævningen vedrører fire opkald til Syrien, og at prisen for at ringe til Syrien er 16 kr. pr. påbegyndt minut. Indklagede har videre oplyst, at Syrien og Jordan var inkluderet i klagers udlandspakke "*10 timers tale til udlandet*". Pakken er udgået for nysalg for tre år siden, hvor den blev erstattet af "*10 timers tale til 54 lande*". Den tidligere pakke fremgår derfor ikke af indklagedes nuværende abonnementsvilkår. Kunder, som oprindeligt havde "*10 timers tale til udlandet*", har beholdt denne løsning, indtil varslings af ændringen blev gennemført ved mailen af 27. august 2019.

Indklagede har i forbindelse med sagens behandling ved Teleankenævnet fremsendt en kopi af varslingsmailen af den 27. august 2019 samt klagers opkaldsliste.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Nævnet bemærker indledningsvist, at der mellem parterne er enighed om, at der den 11. maj 2016 blev indgået en aftale om et mobilabonnement med 10 timers tale til udlandet til 100 kr. pr. måned. Det er endvidere ubestridt, at klager har foretaget fire opkald til Syrien i perioden 1. oktober 2019 – 28. oktober 2019.

Af indklagedes varslingsmail af den 27. august 2019 fremgår det blandt andet, at:

"Din udlandspakke bliver ændret

Når vi skifter it-system, ændrer vi din nuværende udlandspakke med 10 timers tale. Du får fremover en anden udlandspakke med 10 timers tale og 100 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.

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 varsling af den 27. august 2019.

I henhold til bestemmelsen i Udbudsbekendtgørelsen (Bekendtgørelse om udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester nr. 715 af 23. juni 2011) § 11 skal en varsling af ikke rent begunstigende karakter varsles direkte over for aftaleparten. I henhold til det

forelagte skete varslingen af prisændringerne den 27. august 2019 ved direkte henvendelse fra indklagede til klager pr. mail. Klager bestrider imidlertid at have modtaget indklagedes varslingsmail.

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

"YouSee konto og aftale om 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 dateret kopi af varslingsmailen af den 27. august 2019, hvoraf det fremgår, at den er sendt til den af klager oplyst e-mailadresse. Indklagede har endvidere fremlagt en kopi af indklagedes log over udsendelse af mails og sms-beskeder til klager for 2019. Nævnet finder således, at indklagede har sandsynliggjort, at indklagede har varslet klager korrekt om ændringerne i klagers abonnement, herunder at Syrien og Jordan 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 finder det endvidere sandsynliggjort, at indklagede har sendt varslingsmailen til den af klager oplyst e-mailadresse den 27. august 2019. I den forbindelse bemærker nævnet, at indklagedes varslingsmail er sendt til samme mailadresse, som klager har anført i klageskemaet til Teleankenævnet.

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.