

## **AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET**

Sag: 20-20

### **KLAGENS INDHOLD OG FORLØB**

Den 24. juli 2013 oprettede klager et mobilabonnement "Meget – 10 timer, Udland+" hos daværende Onfone, som senere overgik til indklagede. I abonnementet var inkluderet op til 5 timers tale til 110 udvalgte lande. Iran var inkluderet i disse lande.

Den 28. august 2019 sendte indklagede en e-mail til klager, hvor indklagede varslede ændringer i klagers mobilabonnement pr. 1. oktober 2019. Af varslingsmailen fremgik det, at klagers udlandspakke ville blive ændret til 5 timers tale og 50 sms-beskeder til 54 lande. Iran var efter ændringen ikke længere inkluderet i klagers abonnement.

I henholdsvis november og december 2019 sendte indklagede regninger med opkrævninger for opkald foretaget til udlandet i oktober og november måned.

Klager afviste betalingerne i Betalingservice og henvendte sig til indklagede telefonisk flere gange.

Den 12. december 2019 sendte klager en klage til indklagede. Klager gjorde gældende, at ændringen af klagers mobilabonnement ikke var blevet varslet tydeligt nok. Klager ønskede kreditering af de beløb, som hun var blevet opkrævet for opkaldene.

Indklagede svarede klager den 26. december 2019 og fastholdt betalingskravet. Indklagede henviste til indklagedes mail af den 28. august 2019, hvor indklagede havde varslet ændringer i klagers mobilabonnement.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

### **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

#### **Klager**

Klager anfægter indklagedes opkrævning for opkald til Iran i perioden oktober/november 2019.

Klager bestrider ikke at have foretaget de fakturerede opkald. Klager gør imidlertid gældende, at hun ikke er blevet varslet tilstrækkeligt om ændringerne i klagers mobilabonnement og derfor ikke var vidende om, at Iran ikke længere var inkluderet i klagers mobilabonnement.

Klager har oplyst, at indklagede plejer at sende informationer både over sms og e-mail, hvilket ikke var tilfældet i denne situation. Klager gør således gældende, at så vigtige informationer ikke kun bør varsles over et medie (e-mail), når kutymen er at sende informationer over både sms og e-mail.

Klager har i forbindelse med klageforløbet hos indklagede desuden oplyst, at der var sket en fejl i indklagedes varsling, idet varslingen blev sendt til en mailadresse, som klager ikke længere havde adgang til, fordi Microsoft havde lukket klagers mailkonto.

## **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 28. 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. Iran var ikke et af disse lande.

Indklagede har henvist til, at det blev aftalt, at elektronisk kommunikation skulle ske via mailadressen xx@hotmail.com, og ordrebekræftelsen blev sendt til denne mailadresse. Den 29. november 2019 blev klagers mailadresse ændret fra xx@hotmail.com til yy@hotmail.com. Indklagede har ikke registeret, at klager har henvendt sig forud for den 29. november 2019 vedrørende ændring af mailadressen.

## **NÆVNETS BEMÆRKNINGER**

Nævnet bemærker indledningsvist, at der mellem parterne er enighed om, at der den 24. juli 2013 blev indgået en aftale om et mobilabonnement "Meget – 10 timer, Udland+" hos daværende Onfone, som senere overgik til indklagede. Det er endvidere ubestridt, at klager har foretaget de registrerede opkald i perioden oktober – november 2019.

Af indklagedes varslingsmail af den 28. august 2019 fremgår 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](http://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 varsling af den 28. 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 28. august 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 28. august 2019, som er sendt til den af klager oplyste e-mailadresse. Klager har bestridt at have modtaget indklagedes varslingsmail, idet mailadressen ikke længere er aktiv. Hertil bemærker nævnet, at klager ifølge indklagedes vilkår ved ændring af klagers e-mailadresse straks skal give indklagede besked herom. Dette er efter det oplyste ikke sket før den 29. november 2019 og således efter fremsendelse af varslingsmailen.

Nævnet bemærker videre, at indklagede ikke har haft pligt til at sende flere varslinger til klager eller varsle via sms.

Nævnet finder, at indklagede har varslet klager korrekt om ændringerne i klagers abonnement, herunder at Iran 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.

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.