

## **AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET**

Sag: 20-21

### **KLAGENS INDHOLD OG FORLØB**

Den 15. juli 2015 oprettede klager et 'Medium' mobilabonnement til 149 kr. pr. måned. Den 21. januar 2016 ændrede klager sit abonnement til et 'Large' til 199 kr. pr. måned. Klager tilkøbte samtidig 10 timers tale til udlandet til 100 kr. pr. måned. Cuba var inkluderet i udlandspakken.

Den 29. 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 'YouSee Fri tale + 30 GB' med 10 GB bonusdata, hvor klager fremover havde 10 timers tale og 100 sms-beskeder til 54 lande. Cuba var efter ændringen ikke længere inkluderet i klagers abonnement.

I perioden den 1. oktober 2019 – 30. november 2019 foretog klager flere opkald til Cuba.

Den 2. november 2019 og den 27. november 2019 sendte indklagede en sms-besked til klager, hvori indklagede oplyste klager om, at hans forbrug var oversteget 3.000 kr. Indklagede oplyste videre, at klagers mobilnummer ville blive spærret ved forbrug over 4.500 kr.

Den 30. november 2019 sendte indklagede endnu en sms-besked til klager med information om, at klagers forbrug var oversteget 4.500 kr. Indklagede spærrede klagers mobilnummer for udgående opkald. Samme dag kontaktede klager indklagedes afdeling for kreditvurdering og oplyste, at han ikke havde forstået varslingsmailen korrekt, fordi der også var et link i mailen, som han skulle trykke på.

Den 2. december 2019 var klager igen i kontakt med indklagedes kreditvurderingsafdeling, hvor det blev aftalt, at klagers mobilnummer skulle genåbnes. Det blev endvidere aftalt, at nummeret ville blive spærret, hvis der blev konstateret yderligere forbrug. Indklagede har oplyst, at indklagede har noteret, at klagers abonnement blev gennemgået for at sikre, at klager vidste, hvad der var inkluderet i abonnementet.

Den 9. december 2019 sendte indklagede en opkrævning til klager, hvor klager var opkrævet 8.336 kr. for opkald til udlandet.

Den 6. januar 2020 sendte klager en klage til indklagede og påklagede indklagedes opkrævning. Ifølge klager havde indklagedes varslingsmail ikke været tilstrækkelig klar og tydelig. Klager havde derfor ikke forstået, at Cuba ikke længere var inkluderet i udlandspakken. Klager opsagde udlandspakken samme dag.

Indklagede fastholdt betalingskravet under henvisning til indklagedes varslingsmail fra den 29. august 2019, hvor klager var oplyst om hvilke lande, der ville være inkluderet i klagers udlandspakke fra den 1. oktober 2019.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

### **Klager**

Klager anfægter indklagedes opkrævning for opkald til Cuba.

Klager bestrider ikke at have foretaget opkaldene til Cuba. Klager gør imidlertid gældende, at han ikke er blevet varslet tilstrækkelig tydeligt om ændringerne i klagers mobilabonnement.

Klager har oplyst, at han ikke havde forstået, at Cuba ikke længere indgik i hans udlandspakke. Det var klagers opfattelse, at Cuba fortsat var inkluderet i udlandspakken, fordi Cuba netop ikke var nævnt i indklagedes varslingsmail. Klager mener derfor, at han har ringet til Cuba i god tro. Klager henviser i den forbindelse til, at ingen ved sine fulde fem ville foretage opkald til udlandet til over 8.000 kr., særligt ikke når klager har haft opkald til Cuba inkluderet i sit abonnement.

Klager bestrider ikke at have modtaget indklagedes sms-beskeder vedrørende forbruget. Det var imidlertid klagers opfattelse, at der var tale om falske sms-beskeder, der ville lokke penge ud af ham. Det var først da klagers mobilnummer blev spærret, at klager blev opmærksom på forbrugets omfang.

### **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 29. 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. Cuba var ikke et af disse lande.

Indklagede har oplyst, at klagers udlandsforbrug fortsatte efter indklagede, havde sendt sms-beskeden den 2. november 2019. Indklagede har ingen noteringer på, at klager har reageret på denne sms-besked.

Indklagede har oplyst, at forbruget dækker over opkald i sammenlagt 521 minutter á 16 kr. til Cuba.

Indklagede har i forbindelse med sagens behandling i Teleankenævnet fremsendt en kopi af varslingsmailen af den 29. august 2019 og af de tre sms-beskeder, indklagede har sendt til klager vedrørende klagers forbrug.

## **NÆVNETS BEMÆRKNINGER**

Nævnet bemærker indledningsvist, at der mellem parterne er enighed om, at klager den 21. januar 2016 tilkøbte en udlandspakke, hvori Cuba var inkluderet. Det er endvidere ubestridt, at klager har foretaget flere opkald til Cuba i perioden efter den 1. oktober 2019.

Af indklagedes varslingsmail af den 29. 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](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:

*"YouSee kan ændre disse vilkår, supplerende tjenespecifikke abonnements-vilkår, 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 29. 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 29. 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 aftale om elektronisk kommunikation***

*Aftalen om abonnement på YouSee's standard mobilabonnementer omfatter YouSee Konto, jf. punkt 1 og 8 i Abonnementsvilkår for YouSee's standard mobilabonnementer. 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 29. august 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 Cuba 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.

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.