

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 20-84

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Den 12. maj 2015 oprettede klager et mobilabonnement "Mellem Bland Selv" samt tillægspakken "Udland+" hos indklagede. I abonnementet var inkluderet op til 5 timers tale til 40 udvalgte lande, herunder Iran.

Den 29. august 2019 sendte indklagede en e-mail til klager, hvori 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 januar 2020 sendte indklagede en regning med opkrævning for opkald foretaget til udlandet i oktober-december 2019.

Den 19. februar 2020 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 han var blevet opkrævet for opkaldene.

Indklagede svarede klager den 27. februar 2020 og fastholdt betalingskravet. Indklagede henviste til indklagedes mail af den 29. august 2019, hvori 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 fra oktober 2019 og frem.

Klager bestrider ikke at have foretaget de fakturerede opkald. Klager gør imidlertid gældende, at han 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 så vigtige meddelelser bør sendes via alm brevpost eller e-boks. Ændringer af så vigtig karakter bør også ske med samtykke fra klager.

Klager har anført, at der har været mindre ændringer af abonnementet gennem tiden, men at disse ændringer vedrørte internet-delen og ikke den centrale del af klagers abonnement, nemlig muligheden for at ringe til udlandet (Iran).

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. Iran var ikke et af disse lande.

Indklagede er af den opfattelse, at varslingsbrevet i fornødent omfang gør kunderne opmærksom på de ændringer, der er til ugunst for kunden, jf. udbudsbekendtgørelsens § 12 og indklagedes generelle vilkår punkt 19. Alle ændringer er fremhævet med fed overskrift, og særligt de to væsentligste ændringer om ændring af abonnementet og ændringen af priser til udlandet er fremhævet med større bogstaver end øvrige overskrifter.

I forhold til ændringen af udlandspakken er hvert enkelt land, der fremover indgår i udlandspakken anført, og landene er opført med kursiv, så teksten adskiller sig fra de øvrige varslingsbudskaber. Det har således været klart for kunderne, hvilke lande der fremover ville være omfattet af pakken, ligesom det har været klart, at lande som ikke optræder på listen, fremover vil skulle afregnes til almindelige priser for opkald til udlandet.

Det bemærkes videre, at indklagede i forbindelse med varslingen ikke har indsigt i, for hvilke kunder det har været vigtig, at et bestemt land indgik i pakken. Det skyldes, at indklagede efter udbudsbekendtgørelsen § 28 er afskåret fra at anvende kundernes trafikdata til andet end afregning og debitering, medmindre kunden har givet sit forudgående samtykke hertil. Indklagede har således ikke kunnet målrette varslingen til den enkelte kunde.

I forhold til klagers oplysning om, at klager ikke tjekker sin mail særligt ofte, og at klager mener, at varslingen burde være sket via brev eller eBoks, oplyser indklagede, at det fremgår af indklagedes vilkår, at det er kundens ansvar løbende at kontrollere, om der er kommet meddelelser fra indklagede til den aftalte email-adresse.

Klager opgør sit krav om tilbagebetaling til 3.526,00 kr. I dette beløb indgår 150 kr. til en SMS indsamling. Forbruget til udlandet udgør 3.376 kr. Der er desuden foretaget opkald til udlandet i januar 2020 for i alt 240,00 kr., som endnu ikke er opkrævet.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Sagen blev behandlet på nævnsmødet den 17. september 2020. Nævnet valgte imidlertid at udsætte sagen med henblik på at indhente yderligere oplysninger fra indklagede vedrørende indholdet af varslingsbrevet.

Nævnet bemærker indledningsvist, at der mellem parterne er enighed om, at der den 12. maj 2015 blev indgået en aftale om et mobilabonnement "Mellem Bland Selv" samt tillægspakken "Udland+" hos indklagede. Det er endvidere ubestridt, at klager har foretaget de registrerede opkald i perioden oktober – december 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 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 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 ændringerne 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 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 29. august 2019, som er sendt til den af klager oplyste e-mailadresse. Klager har ikke bestridt at have modtaget indklagedes varslingsmail, men har til nævnet oplyst, at han ikke lagde mærke til ændringen og ikke tjekker sin mail ofte.

Hertil bemærker nævnet, at indklagede ikke har haft pligt til at sende flere varslinger til klager eller varsle via brev og/eller e-boks, ligesom ændringen ikke kræver klagers samtykke.

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 skal dog, i forhold til klagers mulighed for at ændre eller opsige abonnementet, bemærke, at det af varslingsbrevet fremgår, at man for at opsige aftalen skal ringe til indklagede. Nævnet finder det ikke hensigtsmæssigt at begrænse opsigelsesmåden til telefo-

nisk henvendelse. På forespørgsel til indklagede herom oplyste indklagede, at kundens adgang til at opsige ikke er begrænset til telefonisk henvendelse. Nævnet bemærker i den forbindelse, at Forbrugerombudsmanden den 30. oktober 2020 i forbindelse med en pressemeddelelse '*Virksomheder må ikke gøre det besværligt for kunder at opsige en aftale*' har udtalt, at det generelt er i strid med markedsføringslovens bestemmelser om god skik, at give kunderne det indtryk, at aftalen kun kan opsiges ved at ringe.

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.