

**AFGØRELSE FRA  
TELEANKENÆVNET**

Sag: 21-86

**Klager:**

NN

**Indklagede:**

Yousee A/S / Nuuday A/S  
Teglholmsgade 1  
0900 København C  
Danmark

CVR: 40075291

**Klagetema:**

Mobil – Regningsklage – Opkald foretaget i Norge -  
Hæftelse

## **SAGSFREMSTILLING**

Sag: 21-86

**Klagen vedrører:** Indklagedes fakturering for opkald foretaget i Norge til Indien

**Påklaget beløb:** 2.019,50 kr.

**Påklaget periode:** December 2020

**Reklameret til indklagede:** Den 23. marts 2021

**Indklagede truffet afgørelse:** Den 30. marts 2021

**Korrekt klagevejledning fra indklagede:** Ja

**Indklagede anmodet om udtalelse:** Den 6. april 2021

**Sagen er fuldt oplyst i TA:** Den 4. august 2021

## **KLAGENS INDHOLD OG FORLØB**

Klager oprettede den 2. september 2020 et mobilabonnement hos indklagede. I abonnementet var inkluderet 'Roaming World'. Klager bestilte også '10 Timers tale til 54 lande'.

I forbindelse med et ophold i Norge i december 2020 var klager i kontakt med indklagedes kundeservice. Ifølge klager oplyste indklagedes kundeservice klager om, at opkald fra Norge til Indien var inkluderet i klagers abonnement.

Klager foretog i perioden fra den 24. – 30. december 2020 en række opkald til Indien.

Klager modtog efterfølgende en opkrævning fra indklagede for de pågældende opkald.

Den 23. marts 2021 sendte klager en klage til indklagede. Klager henviste til samtalen med indklagedes kundeservice og anførte, at indklagede kunne aflytte samtalen. Klager forventede, at indklagede refunderede det opkrævede beløb på 2.019,50 kr.

Indklagede svarede i mail af 30. marts 2020. Klager blev oplyst om, at tillægsabonnementet 10 Timer til 54 lande til 100 kr. pr. måned inkluderede opkald til f.eks. Norge og Indien, når klager opholdt sig i Danmark. Opkald foretaget i udlandet til numre i de 54 lande var ikke omfattet af tillægsabonnementet.

Ved klagers ankomst til Norge havde indklagede sendt varslings SMS med info om forbrug fra Norge. Indklagede kunne derfor ikke imødekomme klagers ønske om refusion af det opkrævede forbrug fra Norge til Indien.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

### **Klager**

Krav om tilbagebetaling af 2.019,50 kr.

Klager henviser til, at han den 2. september 2020 købte en international pakke med 10 timers tale til 54 udvalgte lande. Både Norge og Indien var inkluderet i pakken.

Klager har oplyst, at han opholdt sig i Norge i perioden 21. december 2020 til 3. januar 2021. Klager havde behov for at ringe til Indien, og kontaktede derfor indklagede for at sikre sig, at det var gratis med klagers abonnement at ringe til Indien fra Norge.

Ifølge klager bekræftede indklagedes medarbejder, at det var gratis, og derfor foretog klager opkaldene til Indien.

Klager henviser til, at indklagede blot kan aflytte samtalen, som blev optaget.

Klager gør gældende, at opkrævningen er urimelig, idet klager er blevet misinformeret og alene har handlet på baggrund af oplysningerne fra indklagedes medarbejder.

### **Indklagede**

Indklagede afviser at refundere det opkrævede forbrug.

Indklagede har oplyst, at der i abonnementet var inkluderet Roaming World, som betød, at klager i udvalgte lande uden for EU frit kunne ringe hjem til Danmark og lokalt i landet. Det fremgik af ordrebekræftelsen, at klager kunne se, hvilke lande der var inkluderet i Roaming World på [yousee.dk/roaming](http://yousee.dk/roaming).

Sammen med ordrebekræftelsen modtog klager en generel prisliste, hvor det fremgik, at priser til og i udlandet kunne ses på [yousee.dk/mobil/priser](http://yousee.dk/mobil/priser).

Indklagede har oplyst, at der i forbindelse med klagers ankomst til Norge blev sendt en varslings SMS den 21. december 2020 til klagers mobilnummer med information om Roaming World.

Klager bestilte også 10 Timers tale til 54 lande. Følgende fremgik af ordrebekræftelsen:

*”Med 10 Timers tale til 54 lande, kan du hver måned ringe og sende 100 sms’er billigt fra Danmark til udenlandske fastnet- og mobilnumre i 54 lande. Se hvilke lande der indgår i pakken i vilkårene eller på [yousee.dk/udlandspakker](http://yousee.dk/udlandspakker).”*

Sammen med ordrebekræftelsen på 10 Timers tale til 54 lande fik klager tilsendt tillægsvilkår for 2 eller 10 timers tale til 54 lande. Det fremgår blandt andet af tillægsvilkårene, at:

*"Følgende opkald er ikke omfattet af aftalen om 2 eller 10 timers tale til 54 lande og takseres til den til enhver tid gældende og oplyste pris:*

...

- *Opkald foretaget i udlandet til de omfattede lande (roaming), jf. pkt. 3 i Abonnementsvilkår for YouSee's mobiltjenester."*

I forhold til klagers oplysning om, at indklagedes kundeservice forud for forbruget havde oplyst klager om, at opkald fra Norge til Indien var inkluderet i abonnementet, har indklagede oplyst at det af indklagedes bemærkningslog fremgår, at klager var i kontakt med kundeservice den 23. december 2020. Medarbejderen noterede ved denne lejlighed, at klager havde spørgsmål til forbrug i Norge. Det fremgår imidlertid ikke, hvad der specifikt blev talt om.

Indklagede gør gældende, at samtalerne alene må aflyttes til det formål, som de er optaget til at ikke alle samtaler optages, og at samtalerne slettes efter kort tid.

## **NÆVNETS BEMÆRKNINGER**

Nævnet bemærker, at parterne er enige om, at klager og indklagede har indgået en aftale om oprettelse af et abonnement med Roaming World samt en tillægspakke med 10 timers tale til 54 lande, og at klager fik tilsendt ordrebekræftelser herpå.

Klager bestrider ikke det af indklagede registrerede forbrug. Klager gør imidlertid gældende, at en medarbejder hos indklagede ved klagers henvendelse forud for forbruget oplyste klager om, at abonnementet dækkede opkald fra Norge til Indien.

Nævnet har noteret, at abonnementet i henhold til vilkårene og ordrebekræftelsen dækkede blandt andet fri tale, 20 GB data og fri SMS og MMS samt Roaming World til 169 kr. pr. måned.

Nævnet bemærker, at det påklagede forbrug vedrører opkald fra Norge til Indien, og at Roaming World i henhold til vilkårene og ordrebekræftelsen alene gælder opkald i udlandet til Danmark eller lokalt.

Nævnet noterer videre, at tillægsabonnementet på 10 Timers tale til 54 lande i henhold til vilkårene og ordrebekræftelsen omfatter opkald fra Danmark til udenlandske numre i 54 lande.

Det er nævnets opfattelse, at registreringen og debiteringen af det påklagede forbrug er sket korrekt.

Det er nævnets opfattelse, at klager ikke blot ved sine egne oplysninger herom har godtgjort, at indklagedes medarbejder oplyste klager telefonisk om, at abonnementet omfattede opkald fra Norge til Indien. I den forbindelse bemærker nævnet, at teleselskaber i henhold til datalovgivningen ikke uden særlige grunde er berettiget til at gemme optagelser af telefonsamtaler i længere tid.

Nævnet lægger endvidere vægt på, at klager modtog de nødvendige oplysninger om abonnementets indhold i forbindelse med oprettelsen af abonnementet. Dette fremgår efter nævnets opfattelse tydeligt af abonnementsvilkårene og af ordrebekræftelsen.

Nævnet kan derfor ikke give klager medhold.

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.