

**AFGØRELSE FRA
TELEANKENÆVNET**

Sag: 21-188

Klager:

NN

Indklagede:

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

CVR: 40075291

Klagetema:

Mobil – Regningsklage – Opkald foretaget i udlandet -
Hæftelse

SAGSFREMSTILLING

Sag: 21-188

Klagen vedrører: Indklagedes fakturering for opkald foretaget fra Tyrkiet til Frankrig og England

Påklaget beløb: 3.330,11 kr. samt kompensation for 3 dage, hvor klager ikke kunne bruge sin mobiltelefon under udlandsophold

Påklaget periode: Juli 2021

Reklameret til indklagede: Den 15. juli 2021

Indklagede truffet afgørelse: Den 15. juli 2021

Korrekt klagevejledning fra indklagede: Ja

Indklagede anmodet om udtalelse: Den 12. august 2021

Sagen er fuldt oplyst i TA: Den 24. november 2021

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager oprettede den 8. juni 2021 et mobilabonnement hos indklagede. I abonnementet var inkluderet 'Roaming World'. Ifølge klager oplyste indklagedes medarbejder ved bestillingen, at klager kunne benytte abonnementet til at ringe fra Tyrkiet til Danmark, Frankrig og England.

I forbindelse med et ophold i Tyrkiet i juli 2021 foretog klager en række opkald til Frankrig og England, ligesom klager også benyttede data under opholdet.

Indklagede sendte i perioden 5. juli – 23 juli 2021 flere sms'er til klager med information om prisen for at benytte mobiltelefonen i Tyrkiet samt information om, at klager var begyndt at bruge data.

Den 14. juli 2021 sendte indklagede en SMS til klagers mobilnummer med teksten:

"Dit forbrug er over 2.000 kr. de sidste 28 dage. Ved forb. over 3.000 kr. spærrer vi nummeret. Ved spørgsmål, ring 80800150."

Klager sendte en mail til indklagedes den 15. juli 2021. Klager havde modtaget en besked om, at klagers forbrug var overstegit flere tusinde kroner. Ifølge klager havde medarbejdere i indklagedes butik samt kundeservice orienteret klager om, hvad udlandstelefon i klagers abonnement dækkede, og klager have noteret, at abonnementet kunne bruges til opkald i Tyrkiet, Danmark, England og Frankrig.

Indklagede svarede via mail den 16. juli 2021. Klager blev oplyst om, at det fremgår af indklagedes hjemmeside, at klager med "Roaming World" har Fri Tale, SMS/MMS og op til 20 GB data i 48 lande. Man kan frit ringe lokalt og til Danmark. Det fremgår desuden, at Tyrkiet er et af de lande, som er dækket af Roaming World, og at man ikke kan ringe mellem landene.

Den 24. juli 2021 spærrede indklagedes Kreditvurdering klagers mobilnummer. Den 26. juli 2021 var klager i kontakt med indklagede, og abonnementet blev genåbnet.

Den 28. juli 2021 sendte indklagede en SMS til klagers mobilnummer med teksten:

"Dit forbrug er over 3000 kr de sidste 28 dage, og dit mobilnr. bliver spærret. Ved spørgsmål, ring 80800150"

Samme dag spærrede indklagedes Kreditvurdering igen klagers mobilabonnement.

Klager henvendte sig pr. mail til indklagede den 26. juli 2021 og bad om at blive kontaktet hurtigst muligt, da klagers telefon var blevet spærret. Klager bad om at blive ringet op på sin søns mobilnummer.

Klager sendte endnu en mail den 26. juli 2021 og fastholdt sin klage. Klager påpegede, at klager havde kontaktet indklagedes Kundeservice den 29. juni 2021, og at indklagede havde fejloplyst klager om udlandstelefon og abonnement, idet indklagedes Kundeservice havde oplyst klager om, at hun kunne ringe til England og Frankrig fra Tyrkiet.

Indklagede svarede via mail den 27. juli 2021, at sagen var undersøgt igen. I forbindelse med klagers ankomst til Tyrkiet, sendte indklagede en velkomst SMS med information om, at klager blandt andet kunne benytte inkluderet tale, SMS og MMS, når der ringes hjem og lokalt i det land, klager befandt sig i. Der var således ikke inkluderet taletid til andre lande, og indklagede fastholdt derfor betalingskravet.

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

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager henviser til, at klager havde et udlandsabonnement.

Ifølge klager oplyste flere af indklagedes medarbejdere – både i forbindelse med bestillingen og efterfølgende ved opkald til indklagedes kundeservice, at hun kunne ringe fra Tyrkiet til Danmark, Frankrig og England.

Klager kontaktede indklagede 2 gange forud for rejsen til Tyrkiet for at sikre sig, at klager kunne benytte abonnementet i Tyrkiet.

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

Endvidere henviser klager til, at hverken klager selv eller klagers søn kunne bruge sine telefoner samt internet de sidste par dage af opholdet, hvorfor klager måtte købe et tyrkisk taletids-/datakort.

Klager gør desuden gældende, at hun aldrig fik abonnementsaftalen tilsendt.

I forhold til spærring af telefonen har klager anført, at hun fik en sms fra indklagede om, at pakken var ved at udløbe. Klager opdaterede derfor pakken, hvorefter indklagede alligevel lukkede for telefonen og internettet. Det vil sige, at indklagede lod klager forny/opgradere pakken for derefter blot at lukke for abonnementet.

Indklagede

Indklagede kan ikke imødekomme klagers krav om at refundere forbrug fra Tyrkiet til England og Frankrig. Indklagede afviser desuden at kompensere klager for de dage, hvor telefonerne var spærrede.

Indklagede har oplyst, at der i klagers abonnement 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, hvad Roaming World dækker:

”Roaming World

Tag dit mobilabonnement med på rejsen til udvalgte lande uden for EU - uden at bekymre dig om regningen. Du har 20 GB data til din rådighed, fri sms og mms og kan frit ringe hjem og lokalt. Bemærk, at opkald, sms/mms fra Danmark til udlandet ikke er inkluderet.”

I ordrebekræftelsen henvises til indklagedes hjemmeside for yderligere information om Roaming World.

Indklagede har oplyst, at ordrebekræftelsen blev sendt til klagers mailadresse den 21. juni 2021. Mailadressen er den samme adresse, som klager har oplyst i klageskemaet til Teleankenævnet.

Indklagede har oplyst, at der i perioden 5. juli til 23. juli 2021 blev sendt flere sms'er til klager med information om priser ved brug af mobiltelefonen samt om, at klager var begyndt at bruge data.

Indklagede har henvist til, at klager løbende er orienteret via sms om sit forbrug af mobildata, og klager har 2 gange forhøjet beløbsgrænsen med 250 kr. til 1.350 kr.

I forhold til klagers oplysning om, at flere medarbejdere har informeret klager om, at forbrug fra Tyrkiet til England og Frankrig var inkluderet i abonnementet, har indklagede oplyst, at det ikke fremgår af indklagedes noter, at indklagede har oplyst klager om, at forbrug til England og Frankrig var inkluderet. Det er fremgået af ordrebekræftelsen og de tilsendte SMS-beskeder, at klager kunne ringe gratis lokalt i Tyrkiet og til Danmark.

Indklagede har anført, at ifølge afsnit 14 i Generelle vilkår for levering og drift af YouSee's tjenester, er indklagede berettiget til at afbryde kundens forbindelser til tjenesten, hvis kundens forbrug skønnes væsentligt at overstige tilsvarende kunders gennemsnitsforbrug eller udviser meget betydelig eller pludselig stigning i forhold til tidligere.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Nævnet bemærker, at parterne er enige om, at klager og indklagede har indgået en aftale om oprettelse af et mobilabonnement med Roaming World inkluderet.

Klager bestrider ikke det af indklagede registrerede forbrug. Klager gør imidlertid gældende, at flere medarbejdere hos indklagede ved klagers henvendelse forud for forbruget oplyste klager om, at abonnementet dækkede opkald fra Tyrkiet til Danmark, Frankrig og England.

Nævnet har noteret, at abonnementet i henhold til vilkårene og ordrebekræftelsen dækkede blandt andet fri tale, 30 GB data og fri SMS og MMS samt Roaming World til 199 kr. pr. måned.

Nævnet finder, at betegnelsen "Roaming World" umiddelbart er egnet til at give et indtryk af, at abonnementet kan benyttes i hele verden. Det er således nævnets opfattelse, at der stilles høje krav til informationen fra indklagede om, hvad abonnementet indeholder samt dets begrænsninger. Nævnet bemærker i den forbindelse, at følgende er oplyst på indklagedes hjemmeside under overskriften "**Brug mobilen i flere lande med Roaming World**":

- *Udover de 36 lande fra Roaming Europa kan du også tage mobilen med i 12 lande uden for Europa: Australien, Canada, Færøerne, Hongkong, Japan, Kina, Malaysia, Singapore, New Zealand, Thailand, Tyrkiet og USA.*
- *I de 12 lande kan du ringe, modtage opkald, bruge sms og mms til lokale numre i det pågældende land, du befinder dig i, samt til danske numre.*
- *Du kan ringe og modtage opkald, bruge sms og mms til og fra danske numre og lokale numre i de 36 EU lande og mellem landene.*

Nævnet bemærker, at det påklagede forbrug vedrører opkald fra Tyrkiet til Frankrig og England samt dataforbrug i Tyrkiet, og at Roaming World i henhold til vilkårene og ordrebekræftelsen alene gælder opkald i udlandet til Danmark eller lokalt. Oplysningerne fra

hjemmesiden kunne med fordel have været fremhævet direkte på ordrebekræftelsen, men nævnet finder ikke, at det har afgørende betydning, idet der er henvist til linket for mere information.

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

Det er videre nævnets opfattelse, at klager ikke blot ved sine egne oplysninger herom har godtgjort, at indklagedes medarbejdere oplyste klager mundtligt om, at abonnementet omfattede opkald fra Tyrkiet til England og Frankrig.

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 finder ikke, at indklagede har begået fejl i forbindelse med spærringen af klagers abonnement, som er sket i overensstemmelse med indklagedes vilkår og efter varsling af klager pr. sms.

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.

På Teleankenævnets vegne, den 16. december 2021.