

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 21-278

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager havde et mobilabonnement hos Fullrate. I januar 2020 blev klager varslet om, at abonnementet ville blive flyttet til indklagede den 7. marts 2020 i forbindelse med sammenlægning af indklagede og Fullrate.

Klager har efterfølgende ændret sit abonnement flere gange og fået tilføjet tillægsydelse. Den 17. december 2020 bestilte klager '5 Timers tale til 54 lande'.

Den 19. januar 2021 blev klagers abonnement ændret til 'Fri + Fri data' til 299 kr. om måneden. I abonnementet var inkluderet 'Roaming World'.

I forbindelse med et ophold i Grækenland foretog klager i perioden fra den 2. september – 11. september 2021 en række opkald til USA.

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

Den 21. oktober 2021 sendte klager en klage til indklagede. Klager havde modtaget en regning på 1.934 kr. Ifølge klagers aftale med indklagede skulle forbruget være inkluderet i klagers abonnement. Dette havde klager fået oplyst ved købet, ligesom det fremgik af Mit YouSee, at klager kan bruge data, tale og SMS i 48 lande, herunder USA.

Klager forventede, at indklagede krediterede 1.635 kr., da forbrug til USA ikke skulle have været opkrævet.

Indklagede svarede i mail af 29. oktober 2021. Indklagede oplyste, at forbruget ikke var inkluderet i klagers abonnement, og fastholdt derfor betalingskravet. Indklagede henviste til, at klager i forbindelse med rejsen til Grækenland havde modtaget flere SMS-beskeder om, hvad abonnementet dækkede.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Fritagelse for betaling af 1.635 kr.

Klager henviser til, at klager har den dyreste pakke til 299 kr. om måneden med ubegrænset data og opkald i Danmark og 15 timers tale til en række udvalgte lande, herunder USA.

Derudover indeholder klagers abonnement – når klager befinder sig i udlandet – ubegrænset telefonopkald inden for EU og 15 timers opkald til de udvalgte lande. Klager har anført, at dette også fremgår af indklagedes app, som klager har fremlagt kopi af. Under 'Udland' fremgår ifølge klager tydeligt, at man kan bruge data, tale og sms'e i 48 lande.

Under klagers ophold i Grækenland i september 2021 brugte klager langt under de 15 timer, som er inkluderet i abonnementet.

Ifølge klager bekræftede indklagedes medarbejder ved bestillingen af abonnementet, at klager kunne ringe til de nævnte 48 lande i 15 timer uden merpris, også når klager befandt sig uden for Danmark.

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

Hvis klager havde vidst, at disse opkald ikke var inkluderet i klagers abonnement, havde klager ikke foretaget disse, men brugt andre gratis tjenester som Whatsapp eller Viber.

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

Indklagede

Indklagede fastholder betalingskravet.

5 Timers tale til 54 lande og 10 Timers tale til 54 lande dækker forbrug fra Danmark til 54 udvalgte lande. Roaming World giver adgang til at ringe internt i landet og til Danmark fra 12 udvalgte lande uden for EU, ligesom der kan ringes mellem de 36 EU-lande, når man opholder sig i et EU-land.

I forbindelse med klagers bestilling af 5 Timers tale til 54 lande sendte indklagede en ordrebekræftelse til klager. Det fremgik af ordrebekræftelsen og tillægsvilkår for 5 Timers tale til 54 lande, at klager kunne ringe og sende 50 sms'er fra Danmark til udenlandske numre i 54 lande.

Det fremgik endvidere af tillægsvilkårene, afsnit 2. Inkluderet tale, at:

Følgende opkald er ikke omfattet af aftalen om 5 timers tale til 54 lande og takseres til den til enhver tid gældende og oplyste pris:

- *Opkald til service- og særunumre samt informations- og indholdstakserede tjenester i de berørte lande.*
- *Opkald foretaget i udlandet til de omfattede lande (roaming), jf. pkt. 3 i Abonnementsvilkår for YouSee's mobiltjenester.*
- *Opkald til lande, der ikke er omfattet af modulet 5 timers tale til 54 lande.*
- *Forbrug via maritime teleoperatører (på skibe).*

I forbindelse med ændringen af klagers abonnement til Fri + Fri data sendte indklagede en ordrebekræftelse til klager, hvoraf det fremgik at klager kunne ringe og sende 100 sms'er billigt fra Danmark til udenlandske numre i 54 lande.

I abonnementet var også inkluderet Roaming World, og det fremgik af ordrebekræftelsen, at klager kunne ringe fra udvalgte lande uden for EU. Det fremgik også, at der frit kunne ringes hjem og lokalt. Der blev henvist til yousee.dk/roaming for at se, hvilke lande der var med i Roaming World.

Sammen med ordrebekræftelsen modtog klager en generel prisliste, hvoraf det fremgik, at priser til og i udlandet kunne ses på yousee.dk/mobil/priser.

Klager har medsendt et skærmprent fra YouSee's app, hvor der er en liste over de lande, klager kunne bruge sin mobiltelefon i. Dertil har indklagede oplyst, at der under de enkelte lande oplyses om, hvilke lande der kan ringes gratis til. Når man vælger Grækenland, oplyses det således, at opkald til Grækenland, Danmark og EU-lande er inkluderet.

I perioden fra 1. september – 26. oktober 2021 sendte indklagede i alt 12 sms'er til klagers mobilnummer med teksten:

"Velkommen til Grækenland....Du har Roaming world med i dit mobilabonnement, og kan dermed frit bruge din mobil inkluderede tale, sms og mms, når du ringer hjem og lokalt. Du kan også blive ringet op, uden det koster dig noget.....Husk, at dette ikke gælder kald til særtjenester og ved brug af fx færgers satellitforbindelser.....Du kan læse mere på yousee.dk/roaming....God rejse...Venlig hilsen..YouSee..70 70 40 40....Roaming World gælder i følgende 48 lande:..Australien, Belgien, Bulgarien, Canada, Cypern, England, Estland, Frankrig, Finland, Færøerne , Gibraltar, Grækenland, Holland, Hong Kong, Irland, Island, Italien, Japan, Kina, Kroatien, Letland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malaysia, Malta, Nordirland, New Zealand, Norge, Polen, Portugal, Rumænien, San Marino, Schweiz, Singapore, Skotland, Slovakiet, Slovenien, Sverige, Spanien, Thailand, Tjekkiet, Tyrkiet, Tyskland, Ungarn, USA, Wales, Østrig...

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, 10 timers tale til 54 lande samt en tillægspakke med 5 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 forbruget var inkluderet i klagers abonnement, hvilket både fremgik af indklagedes app samt blev oplyst af indklagedes medarbejder i forbindelse med bestillingen.

Nævnet har noteret, at abonnementet i henhold til vilkårene og ordrebekræftelsen dækkede blandt andet fri tale, fri data, fri SMS og MMS, 10 timers tale til 54 lande samt Roaming World til 299 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 Grækenland til USA, 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.

Nævnet bemærker videre, at henholdsvis 5 og 10 timers tale til 54 lande alene gælder fra Danmark til 54 udvalgte lande, hvilket tydeligt fremgår af ordrebekræftelserne.

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

Det er videre nævnets opfattelse, at klager ikke alene ved sine egne oplysninger herom har godtgjort, at indklagedes medarbejdere oplyste klager mundtligt om, at abonnementet omfattede opkald fra udlandet til USA.

Nævnet lægger endvidere vægt på, at klager modtog de nødvendige oplysninger om abonnementsindhold i forbindelse med oprettelsen af abonnementet. Dette fremgår efter nævnets opfattelse tydeligt af abonnementsvilkårene og af ordrebekræftelsen. Hertil kommer, at klager i forbindelse med opholdet i Grækenland modtog flere sms'er fra indklagede med information om klagers abonnement.

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 17. marts 2022.