

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 22-20

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager har siden september 2018 haft et mobilabonnement hos indklagede. Abonnementet indeholdt EU fri tale + 80 GB til 199 kr.

Den 19. juni 2019 fik abonnementet tilføjet 20 GB ekstra data til samme pris, hvorefter klager havde EU fri tale + 100 GB og 15 GB i EU.

Den 25. november 2021 var klager i telefonisk kontakt med indklagede, da klager ønskede at bestille en ny iPhone og AirPods Pro. Ifølge klager oplyste indklagedes medarbejder i den forbindelse, at klager betalte for meget for sit abonnement, da prisen for abonnementet var 109 kr.

Ifølge indklagede ændrede klager abonnementet den 24. november 2021 til et med EU fri tale + 100 GB med 10 GB i EU til 109 kr. om måneden.

Den 29. november 2021 kontaktede klager indklagede pr. mail og anmodede om tilbagebetaling af differencen på abonnementsprisen. Klager henviste til, at indklagede i en længere periode havde opkrævet næsten den dobbelte pris.

Indklagede svarede i mail af 20. december 2021, at indklagede ikke kunne imødekomme klagers ønske om tilbagebetaling. Indklagede henviste til, at indklagede løbende har tilbud og kampagner, og at klager har mulighed for at kontakte indklagede med henblik på at høre om andre abonnementsløsninger.

Den 28. december 2021 sendte klager klagen videre til indklagedes interne klagenævn.

Indklagede svarede i mail af 13. januar 2022. Indklagede afviste tilbagebetaling af prisforskellen.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Krav om tilbagebetaling af dele af abonnement.

Klager har oplyst, at klager ikke er utilfreds med typen af abonnement som antydnet af indklagede. Klagen vedrører derimod den manglende orientering om det væsentlige prisfald, der har medført, at klager i en meget lang periode har betalt stort set det dobbelte af, hvad abonnementet bliver udbudt til for nye kunder.

Indklagedes oplysning om, at indklagede ikke oplyser eksisterende kunder om prisændringer, idet man som kunde i stedet skal holde sig opdateret om selskabets tilbud på deres hjemmeside, har klager stillet sig uforstående overfor. Klager henviser til, at denne fremgangsmåde stiller store krav til forbrugeren, såfremt forbrugeren ønsker at undgå at blive taget ved næsen af teleselskabet. Man har som forbruger en klar forventning om, at man betaler den pris, som produktet koster, og hverken mere eller mindre.

Det er klagers helt klare opfattelse, at indklagede er forpligtet til at orientere deres eksisterende kunder om et så væsentligt prisfald på en af deres abonnementsydelse - uanset at klager ved overdragelsen af abonnementet accepterede abonnementsbetingelserne, idet prisfaldet som anført er sket efterfølgende.

Klager bemærker, at indklagede godt kan orientere kunderne om prisstigninger, idet indklagede selv henviser til, at de skulle have orienteret klager om en prisstigning på et datakort.

På baggrund af ovenstående bemærkninger samt tidligere fremsendte klager til indklagede kundeservice og klagenævn er det fortsat klagers opfattelse, at klager som forbruger er berettiget til at blive kompenseret for den periode, hvor indklagede har opkrævet klager en meget højere pris for abonnementet end hvad det rent faktisk kostede i denne periode.

Indklagede

Afviser, at klager er berettiget til refusion af prisforskellen.

Indklagede gør gældende, at en efterfølgende regulering af priser ikke påvirker gyldigheden af en tidligere indgået aftale.

Indklagede ændrer løbende indhold og pris på sine abonnementer. Indklagede får også løbende nye abonnementstyper, og gamle abonnementstyper udgår.

Indklagede bemærker, at der ikke er tale om en ændring af abonnementsprisen alene, men at indholdet ligeledes har ændret sig, herunder mængden af data i EU.

Klager har mulighed for løbende at kontakte indklagede og få foretaget abonnements- og pristjek.

Indklagede kontakter ikke klager med tilbud, kampagner og andre favorable abonnementsløsninger uden forudgående samtykke.

Da den oprindelige kontrakt er indgået med en anden person end klager, har indklagede ikke medsendt denne som bilag.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Nævnet bemærker indledningsvist, at klager havde et mobilabonnement hos indklagede, som indeholdt EU Fri tale + 100 GB og 15 GB i EU til 199 kr. om måneden.

Nævnet bemærker videre, at klager ikke anfægter typen af abonnement eller den inkluderede taletid eller forbrug. Klager anerkender således, at abonnementet blev overdraget sammen med telefonnummeret i september 2018.

Klager gør imidlertid gældende, at det ikke er rimeligt at opkræve klager 199 kr. om måneden, når abonnementet blev udbudt til 109 kr. pr. måned. Indklagede burde således efter klagers opfattelse have gjort opmærksom på, at klager betale en for høj pris, eller automatisk have sat prisen ned, da prisen blev reguleret.

Nævnet bemærker, at indklagede ikke har været forpligtet til at kontakte klager og oplyse om muligheden for at få prisen på klagers abonnement sat ned, selv om indklagede udbød et næsten tilsvarende abonnement til en lavere pris.

Klager kan derfor ikke gives medhold.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

Der gives ikke klager, NN, medhold i klagen over indklagede, Call Me.

Det indbetalte klagegebyr på 175 kr. returneres ikke til klager, jf. vedtægternes § 27.

Indklagede, Call Me, bidrager som tilsluttet Teleankenævnet til nævnets drift og betaler derfor ikke sagsomkostninger, jf. vedtægternes § 28.

På Teleankenævnets vegne, den 8. august 2022.

