

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 22-57

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager har i en længere årrække haft et mobilabonnement hos indklagede. Klager flyttede til en ny adresse i november 2021. Ifølge klager har klager haft det samme telefonnummer i ca. 15 år.

Klagers mobilabonnement blev betalt via indklagedes selvbetjeningside. Den 1. januar 2022 passerede saldoen på klagers CBB-konto 0 kr. og gik i minus med 28,98 kr.

Ifølge indklagede sendte indklagede samme dag en mail til klager vedrørende manglende betaling. Henholdsvis den 3., 5. og 9. januar 2022 sendte indklagede sms'er til klager omkring den manglende betaling samt oplyste om risikoen for, at nummeret ville blive blokeret for udgående forbrug.

Den 10. januar 2022 sendte indklagede en mail til klager med oplysning om, at klagers mobilnummer var blokeret, og at der fortsat manglede betaling.

Den 22. januar 2022 sendte indklagede både en mail og et rykkerbrev med alm post til den adresse, som indklagede havde registreret.

Da betaling fortsat udeblev, sendte indklagede 2. rykker samt inkassovarsel til klager den 1. februar 2022. Indklagede sendte også en påmindelse på mail.

Den 11. februar 2022 sendte indklagede en mail til klager med oplysning om, at klagers mobilnummer og abonnement var opsagt.

Klager sendte en klage til indklagede den 16. februar 2022. Klager undrede sig over, at klagers abonnement og telefonnummer var opsagt. Klager henviste til, at han ikke var blevet advaret om, at sagen overgik til inkasso, og at de 30 kr., som klager oprindeligt skyldte, nu var blevet til 850 kr.

Indklagede svarede i mail af 21. februar 2022. Indklagede afviste klagers ønske om at genåbne telefonnummeret. Indklagede henviste til de fremsendte betalingspåmindelser og varsler om optankning.

Klager svarede i mail af 28. februar 2022. Klager oplyste, at han kun havde modtaget én sms-påmindelse den 4. januar 2022. Desuden havde indklagede sendt breve til den forkerte adresse. Klager ønskede at få oplyst status på klagers telefonnummer.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager ønsker at få sit mobiltelefonnummer tilbage, samt at inkassosagen frafaldes.

Klager gør gældende, at indklagede har valgt at 'stjæle' klagers telefonnummer, fordi klager var i restance med 50 kr. i ca. en måned.

Klager har anført, at telefonnummeret er klagers personlige nummer, som klager har ejet i ca. 15 år, og som er koblet op flere steder som SMS to trins bekræftelse. Nummeret kan derfor i princippet bruges til at nulstille kodeord flere steder. Derfor er det et stort problem for klager ikke længere at kunne benytte telefonnummeret.

Klager har oplyst, at han glemte, at automatisk optankning ikke var slået til, og saldoen gik som følge heraf i minus med 30 kr.

Klager finder det ikke rimeligt, at indklagede efter kun en måned sendte sagen til inkasso (uden varsel pr. brev) uden mulighed for, at nummeret kunne genåbnes, selv om klager både ringede og skrev til indklagede og tilbød at betale det skyldige beløb samt rykkergebyr med det samme.

Klager kan ikke genkende indklagedes oplysninger om fremsendelse af påmindelser. Klager kan således kun bekræfte at have modtaget en SMS-påmindelse.

Klager henviser til, at han har været kunde hos indklagede i over 10 år og altid har betalt sine regninger til tiden. Klager har været samarbejdsvillig, men har ikke oplevet, at det har været gensidigt. Klager forventede en bedre behandling af en trofast kunde.

Indklagede

Afviser klagers krav.

Indklagede henviser til, at der er sendt påmindelser om betaling/optankning både pr. SMS og e-mail flere gange i løbet af januar 2022. E-mails til klager er fremsendt til den e-mail-adresse, som klager har angivet til indklagede, og som også er den e-mailadresse, som er anført i klageskemaet fra Teleankenævnet.

Klager har anført, at indklagede har afviklet klagers abonnement, og overdraget sagen til inkasso indenfor en måned. Dette er ikke korrekt, idet afviklingen af klagers abonnement, samt overdragelse til inkasso først skete 42 dage, efter at rykkerprocessen startede, altså den 1. januar 2022. Indklagede har skriftligt varslet klager, hvilket klager også henviser til,

idet klager skriver, at varslingen var fremsendt til den forkerte adresse. Det er klagers ansvar at opdatere sin adresse og oplyse indklagede om en eventuel adresseændring.

Indklagede har oplyst, at klagers abonnement den 10. januar blevet spærret for udgående forbrug, hvorfor der ikke er registeret forbrug efter denne dato. Klager kunne dog stadig modtage fx sms'er.

Det påhviler klager at betale for sit abonnement til tiden og at oplyse indklagede om adresseændring.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Nævnet bemærker indledningsvist, at der er enighed mellem parterne om, at klagers saldo gik i minus den 1. januar 2022.

Klager gør imidlertid gældende, at der var tale om en forglemmelse, og at saldoen kun havde været i minus ganske kort tid, før sagen blev sendt til inkasso.

Indklagede har redegjort for rykkerforløbet og fremlagt kopi af rykkerskrivelser sendt til klager på sms, e-mail og brev.

Nævnet finder indklagedes opkrævning for 2 rykkergebyrer af 100 kr. berettiget, idet indklagede henholdsvis den 22. januar og 1. februar 2022 sendte rykkerbreve til klager. Nævnet bemærker i den forbindelse, at det er klagers eget ansvar at meddele flytning til indklagede. Der er desuden ingen oplysninger om, at brevene er kommet retur.

Nævnet noterer, at rykker 2 ligeledes indeholdt varsling om oversendelse til inkasso samt lukning af klagers abonnement. Indklagede orienterede også klager om, at klagers mobilnummer ville gå tabt, og at det ikke ville være muligt at genåbne eller flytte nummeret til et andet selskab, såfremt klagers saldo fortsat var i minus efter 9 dage.

Da indklagede endvidere har været berettiget til at genanvende telefonnummeret efter ophøret af aftalen, kan der ikke gives klager medhold i klagen.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

Der gives ikke klager, NN, medhold i klagen over indklagede, Telenor A/S.

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

Indklagede, Telenor A/S, bidrager som tilsluttet Teleankenævnet til nævnets drift og betaler derfor ikke sagsomkostninger, jf. vedtægternes § 28.

På Teleankenævnets vegne, den 1. september 2022.