

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 23-242

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager havde et mobilabonnement *Mobil Fri Tale / 120 GB* hos indklagede, som klagers datter benyttede.

Klager havde oprettet Saldomax på det pågældende nummer, så det var muligt at ringe til og i udlandet, men med et saldomax på 100 kr.

Den 6. august 2023 sendte indklagede information til klager om, at den aftalte samtalegrænse på 100 kr. var overskredet, og at saldoen var på 2.041,50 kr. Indklagede havde derfor spærret klagers telefon for udgående opkald.

Den 16. august 2023 sendte klager en skriftlig klage via indklagedes webformular. Klager klagede over opkrævningen for taleopkald i udlandet. Klager henviste til at der var aftalt et saldomax på 100 kr., hvorfor klager gjorde gældende, at der ikke skulle trækkes mere end det.

Indklagede svarede i mail af 29. august 2023. Indklagede oplyste, at overskridelse af saldomax normalt registreres inden for 24 timer, men at der ved brug af telefonen i udlandet kan være forsinkelser på registreringen af forbruget, hvilket kan betyde overskridelse af det valgte maxbeløb.

Den 11. september 2023 sendte indklagede en regning til klager, som blandt andet indeholdt opkrævning for udlandsforbrug på 2.041,50 kr.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

1) Klager ønsker udelukkende at betale det beløb, som Saldomax var sat til (100 kr.). Indklagede bør eftergive det resterende beløb.

2) Klager mener desuden, at indklagede bør sikre, at funktionen Saldomax enten fungerer efter hensigten (forbruget kan aldrig overstige det, som Saldomax er sat til), eller orientere forbrugeren om, at funktionen i visse situationer af tekniske grunde ikke fungerer.

Klager har oplyst, at på det abonnement, som klagers datter benytter, er det muligt at foretage opkald til udenlandske numre. Klager har dog tilknyttet funktionen Saldomax med en beløbsgrænse på 100 kr. for at forhindre dyre opkald til udenlandske numre.

I forbindelse med en udenlandsrejse blev der foretaget et utilsigtet opkald, som overskred saldomax med flere tusinde kroner, uden at mobilen blev spærret.

Klager gør gældende, at klager i flere omgange har været i kontakt med indklagede, som var uforstående overfor, hvorfor Saldomax ikke havde virket efter hensigten, idet Saldomax burde foretage spærring, når beløbsgrænsen blev nået.

Klager har anført, at når man aktiverer funktionen Saldomax på indklagedes hjemmeside, bliver der ikke orienteret om, at funktionen "af tekniske grunde" rent faktisk ikke hindrer denne form for overskridelse i at ske, og at der derfor er tale om en falsk tryghed som følge af manglende information.

Indklagede

Fastholder opkrævningen for opkald i udlandet.

Indklagede har undersøgt klagers opkaldsliste i perioden 1. til 31. august 2023. Indklagede kan konstatere, at de forbrugsopkrævede opkald er foretaget i Frankrig i perioden fra den 5. august 2023 kl. 07:57 til den 5. august 2023 kl. 09:25. Opkaldene er foretaget fra Frankrig til Nordamerika.

Indklagede har anført, at grundet den korte periode, hvor de forbrugsopkrævede opkald er foretaget, kan indklagede af tekniske årsager ikke spærre mobiltelefonen, når beløbsgrænsen er nået. Saldomax spærringen for mobiltelefonnummeret trådte i kraft den 6. august 2023 mellem kl. 07:48 og kl. 08:48. Ordrebekræftelsen vedrørende saldomax spærringen blev sendt til klages e-mailadresse.

Indklagede har henvist til, at information om saldomax, herunder muligheden for forsinkelse med hensyn til registrering af forbruget, fremgår af indklagedes hjemmeside.

Indklagede har oplyst, at da det er mere end 3 år siden, at klager fik oprettet saldomax, kan ordrebekræftelsen ikke længere findes grundet forældelse.

Indklagede har i stedet fremlagt den tekst, som er standard for ordrebekræftelser i forbindelse med oprettelse af saldomax:

Saldomax

Din telefon spærres for udgående opkald umiddelbart efter vi har registreret en overskridelse af beløbsgrænsen. Overskridelser registreres normalt indenfor 24 timer, dog kan der i visse tilfælde forekomme forsinkelser, f.eks. hvis du har brugt din mobil i udlandet. Regningen kan derfor blive højere end det beløb, du har sat som maksimum.

Hvis din telefon bliver spærret og skal genåbnes

Du skal selv genåbne din mobiltelefon. Det gør du ved at ringe til os og oplyse den pinkode, som du valgte ved oprettelse af Saldomax.

Indklagede har desuden henvist til "YouSees Generelle og Mobiltjeneste vilkår", afsnit 2. Aftalens parter:

..Kunden hæfter for betalingen for de ydelser, der leveres i henhold til aftalen.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Nævnet skal indledningsvist bemærke, at nævnet har forstået klagen således, at klager ikke anfægter, at det registrerede forbrug er foretaget. Imidlertid gør klager gældende, at han havde aftalt oprettelse af et saldomax, som skulle forhindre forbrug over 100 kr. Det var klagers opfattelse, at telefonen ville blive spærret, når forbrugsgrænsen blev nået, og at det opkrævede beløb derfor er urimeligt.

I henhold til nævnets praksis og i overensstemmelse med indklagedes vilkår hæfter klager som udgangspunkt for betaling af de ydelser, der leveres, dvs. alt registreret forbrug. Nævnet bemærker, at der er enighed om, at der på det pågældende nummer var registreret saldomax med en beløbsgrænse på 100 kr.

Nævnet bemærker, at indklagede har oplyst, at indklagede ikke på nuværende tidspunkt kan fremfinde ordrebekræftelse vedrørende oprettelse af saldomax, da det er mere end 3 år siden, at det blev oprettet.

Nævnet finder ikke, at indklagede bør slette centrale aftaledokumenter i et eksisterende kundeforhold. Dette kan dog ikke tillægges afgørende betydning i det konkrete tilfælde. Nævnet har herved lagt vægt på indklagedes beskrivelse af de oplysninger, som fremgår som standard på ordrebekræftelser om Saldomax, og oplysningerne om evt. forsinkelse med hensyn til registrering af forbruget på hjemmesiden. Endelig lægger nævnet vægt på indklagedes vilkår, hvori det under punkt 5.A fremgår, at oplysninger til brug for saldokontrol opdateres med et interval på 24 timer og at der i visse tilfælde, f.eks. ved opkald i udlandet, kan være yderligere forsinkelse.

Nævnet bemærker, at indklagede foretog spærring for udgående opkald omkring 24 timer efter, at Saldomaxgrænsen var nået.

På baggrund af ovenstående er det nævnets opfattelse, at der ikke er grund til at fravige udgangspunktet om klagers hæftelse for det påklagede forbrug. Det er således nævnets opfattelse, at indklagede var berettiget til at fakturere klager det påklagede beløb for opkald foretaget i udlandet. Nævnet finder ikke at det opkrævede beløb er urimeligt henset til at der er tale om opkald fra Frankrig til et land udenfor EU.

Nævnet kan på baggrund af ovenstående ikke give klager medhold.

Nævnet bemærker dog i forhold til indklagedes klagevejledning, at nævnet ikke finder det tilstrækkeligt, at indklagede i mail til klager af 29. august 2023 henviste til et link med oplysning om klagemuligheder. Nævnet finder indklagedes mangelfulde klagevejledning til Teleankenævnet kritisabel, jf. Bekendtgørelse om slutbrugerrettigheder på teleområdet (Bekg. nr. 566 af 24. maj 2023) § 17, nr. 3.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

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

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

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

På Teleankenævnets vegne, den 10. maj 2024.