

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 23-343

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager bestilte et mobilabonnement *10 Timer/ 25 GB* hos indklagede den 27. september 2021. Abonnementet skulle benyttes af klagers mindreårige barnebarn. Der blev ved bestilling af abonnementet spærret for udlandsopkald samt mobilbetaling.

Ifølge indklagede henvendte klager sig til indklagede den 23. juli 2023, da mobilnummeret ikke kunne benyttes i udlandet. Spærringen for udlandsopkald blev samme dag ophævet.

Under et ophold i Tyrkiet i oktober 2023 benyttede klagers barnebarn sin telefon til blandt andet mobildata.

Indklagede sendte den 17. oktober 2023 en sms til mobilnummeret med information om vilkår og priser for benyttelse af mobilnummeret i Tyrkiet. Indklagede sendte også information om, at der var registreret brug af mobildata i Tyrkiet, samt prisen herfor. Det fremgik af sms'en, at der var et loft på 450 kr. på forbrug af mobildata, men at loftet kunne udvides.

I perioden fra den 17. oktober til den 21. oktober 2021 blev grænsen for dataforbrug udvidet med yderligere 450 kr. 18 gange. I alt blev mobildatagrænsen udvidet til 8.550 kr.

Indklagede har oplyst, at mobilnummeret blev spærret af indklagedes kreditafdeling den 21. oktober 2023 grundet det høje forbrug.

Klager blev efterfølgende faktureret 8.378,58 kr. for dataforbruget, som udgjorde 2.144 MB.

Klager henvendte sig skriftligt til indklagede den 27. november 2023 og gjorde indsigelse med opkrævningen. Klager henviste til, at der var tale om et børneabonnement, og at abonnementet blev oprettet med foranstaltninger, der skulle sikre klager mod sådanne situationer.

Indklagede svarede i mail af 29. november 2023, at abonnementet ikke omfattede frit forbrug i Tyrkiet. Indklagede henviste til, at datagrænsen var blevet hævet ved besvarelse af sms med "JA", hvilket var sket 18 gange. Indklagede afviste at kreditere det opkrævede udlandsforbrug.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager ønsker fritagelse for betaling af det opkrævede forbrug.

Klager gør gældende, at indklagede ved oprettelsen af abonnementet vidste, at der var tale om et børne-abonnement, som skulle benyttes af klagers mindreårige barnebarn. Klager fulgte indklagedes rådgivning på daværende tidspunkt. Ifølge klager blev hun forsikret om, at der ikke kunne opstå merforbrug udover det, der var inkluderet i selve abonnementet. Klager blev således lovet, at hun ikke ville risikere at blive opkrævet mere end den månedlige abonnementspris.

Klager har ikke set de advarsler, som indklagede har sendt pr. SMS, da disse er sendt til klagers barnebarns telefonnummer under et ophold i Tyrkiet. Klagers barnebarn har ikke forstået indholdet af disse sms'er og vidste ikke, hvad de drejede sig om.

Det er klagers opfattelse at indklagede fralægger sig sit ansvar ved at spørge en 10-årig, om hun vil bruge yderligere 450 kr., og tilmed at spørge 18 gange. Situationen skal ses i lyset af, at det var en medarbejder hos indklagede, der havde rådet klager til køb af netop dette abonnement til klagers barnebarn med forsikring om, at der ikke kunne ske utilsigtede tilkøb, og at klager sikkert kunne overlade telefonen med det pågældende abonnement til et barn.

Det burde ifølge klager ikke være tilstrækkeligt at besvare en sms med et "ja" for at købe for 8.000 kr.

Klager har anført, at hele formålet med oprettelsen af et børneabonnement netop var at undgå sådanne situationer.

Indklagede

Fastholder kravet.

Indklagede har på foranledning af Teleankenævnets henvendelse undersøgt forbrugsspecifikation samt sms-log for det pågældende mobilnummer. Der er i forbindelse med undersøgelsen ikke konstateret fejl, i det opkrævede forbrug.

Mobilnummeret har i perioden 17. oktober til 21. oktober 2023 været benyttet i Tyrkiet. Forbruget omfatter SMS, opkald samt mobildata.

Der blev den 17. oktober 2023 sendt en SMS til mobilnummeret, der informerede om vilkår og priser for benyttelse af mobiltelefonen i Tyrkiet. Der blev også sendt en SMS, der specifikt informerede om vilkår og priser for mobildata i Tyrkiet. Af denne SMS fremgik det, at prisen er kr. 4 per brugt MB, samt at der er fastsat en datagrænse på 450 kr. per

kalendermåned for mobildataforbrug og at denne datagrænse kan udvides. I SMS'en oplyses det yderligere, at det er muligt gratis at følge mobildataforbruget via et medsendt link.

Grænsen er udvidet 18 gange, imens mobiltelefonen blev benyttet i Tyrkiet. Der er løbende sendt status SMS'er angående mobildataforbruget i Tyrkiet. I SMS'erne oplyses det, at det er muligt at udvide datagrænsen med yderligere kr. 450 ved at besvare SMS'en med "JA". Hver gang der er sendt en SMS om, at datagrænsen er ved at være nået, er SMS'en besvaret med "JA".

Indklagede henviser til selskabets generelle vilkår samt vilkår for mobiltjenester:

2. Aftalens parter

Kunden hæfter for betalingen for de ydelser, der leveres i henhold til aftalen, også i de tilfælde, hvor der er registreret en særskilt betaler/opkrævningsadresse eller en særskilt bruger/installationsadresse, jf. pkt. 2.A, som er forskellig fra kunden/kundens adresse. Kunden hæfter også i de tilfælde, hvor brugen af abonnementet overlades til andre.

Abonnementsvilkår for YouSee's mobiltjenester

3.B. Forbrug i udlandet(Roaming)

Medmindre andet aftales, kan mobiltjenesten benyttes visse steder i udlandet via udenlandske mobiludbydere net(roaming), hvis YouSee har indgået aftale om roaming med udbydere af disse udenlandske net. Oplysning om, hvilke udenlandske mobilnet kunden kan benytte, kan fås på yousee.dk. Hvis den valgte abonnementsform er spærret for roaming, fremgår dette af tillægsvilkårene for den valgte abonnementsform.

YouSee er uden ansvar for dækning, kvalitet, sikkerhed og udbud af tjenester mv. i udenlandske mobilnet. YouSee er herunder heller ikke ansvarlig for udenlandske udbydere brug af kundedata, jf. pkt. 8 i YouSee's Generelle Vilkår.

Der opkræves betaling for brug af udenlandske mobiludbydere net (roaming-afgifter). Der opkræves roamingafgifter både for kald, som kunden modtager, og kald – herunder datakald, jf. pkt. 6 – som kunden selv foretager.

Kundens forbrug i udlandet inden for EU samt Norge, Island, Schweiz og Liechtenstein (herafter tilsammen benævnt "EU") under periodiske rejser i EU takseres på samme måde, som hvis forbruget var sket i Danmark (roam-like-at-home, jf. EU's roamingforordning)...

6.A.b. Forbrugstaksering af mobildata i udlandet(dataroaming)

Der opkræves særlige forbrugsafgifter for benyttelse af mobildatatjenester fra udlandet, jf. pkt. 3.B om roaming. Kundens dataforbrug i udlandet beregnes og takseres på følgende måde:

- Forbrug af mobildata i EU takseres pr. 1 kilobyte.
- Forbrug af mobildata i Resten af Verden beregnes og takseres pr. påbegyndt 50 kilobyte pr. dataopkobling

Medmindre andet aftales, spærres kundens forbindelse automatisk for forbrug af mobildata i udlandet, når kunden har forbrugt mobildata i udlandet for 450 kr. inkl. moms/360

kr. ekskl. moms pr. kalendermåned (forbrugsloft). Når kundens forbindelse spærres for forbrug af mobildata i udlandet, har kunden mulighed for aktivt at tilvælge yderligere forbrug af mobildata i udlandet.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Sagen blev behandlet på nævnsmødet den 15. august 2024. Nævnet valgte imidlertid at udsætte sagen med henblik på at indhente yderligere oplysninger.

Nævnet bemærker indledningsvist, at klagen angår indklagedes opkrævning for dataforbrug foretaget under et ophold i Tyrkiet.

Indklagede har fremlagt regninger og registreringer, der viser det registrerede forbrug. Nævnet noterer, at det påklagede forbrug angår brug af mobildata i Tyrkiet i perioden 17. til 21. oktober 2023.

Nævnet bemærker videre, at klager ikke anfægter det registrerede forbrug. Klager anerkender således, at klagers barnebarn, som er bruger af telefonen, har foretaget det registrerede forbrug, men gør gældende, at klager havde købt et børneabonnement, der i henhold til oplysninger fra indklagede skulle sikre, at der ikke kunne opstå forbrug ud over det, der var inkluderet i den månedlige pris.

Nævnet bemærker, at da klagers mobilabonnement ikke omfattede dataforbrug i lande uden for EU, takseres dette til de gældende takster herfor. Klager hæfter dermed som udgangspunkt for forbruget, som ikke var omfattet af abonnementet.

Nævnet bemærker videre, at klager har oplyst, at det er hendes 10-årige barnebarn, der har anvendt telefonen og har foretaget det påklagede dataforbrug. I den forbindelse er nævnet opmærksom på, at Forbrugerombudsmanden i 2008 har udarbejdet Retningslinjer for god markedsføringsskik på teleområdet (teleretningslinjerne). Det følger af teleretningslinjernes kapitel 13 vedrørende børn og unge, at:

" Ved indgåelse af abonnementsaftaler om mobiltelefoni bør den erhvervsdrivende være opmærksom på, om det er en mindreårig, der skal være bruger af telefonen. Såfremt dette er tilfældet, skal den erhvervsdrivende sikre, at forbrugeren får behørig vejledning om de risici, der kan være forbundet med udlevering af en mobiltelefon til en mindreårig, samt hvilke foranstaltninger forbrugeren kan træffe for at imødegå disse."

Det følger endvidere af kapitel 13, at:

"...udviklingen af nye funktioner til mobiltelefonen, herunder muligheden for at købe indholdstakserede SMS-beskeder, anvendelsen af mobiltelefonen som betalingsmiddel m.v., kan medføre et højt forbrug. Det er derfor nødvendigt, at særligt forældre og andre, der udleverer mobiltelefoner til børn, bliver mere opmærksomme på muligheden for at oprette saldokontrol."

Det følger desuden af teleretningslinjerne kapitel 12 og af § 13 i slutbrugerbekendtgørelsen, at udbyderen skal gøre slutbrugeren opmærksom på adgangen til gratis saldokontrol.

Klager har oplyst, at indklagede ved oprettelsen af abonnementet vidste, at der var tale om et børne-abonnement, som skulle benyttes af klagers mindreårige barnebarn. Nævnets noter, at indklagede ikke har bestridt dette.

Spørgsmålet er herefter, om klager har været tilstrækkeligt oplyst om, hvorledes klager kunne sikre sig mod risikoen for opkrævning for utilsigtet forbrug herunder under ophold i udlandet.

Nævnet deler sig i et flertal og et mindretal.

Nævnets flertal (formanden og repræsentanten fra teleudbyderne) udtaler følgende:

Det er nævnets flertals opfattelse, at det er godtgjort, at klager på købstidspunktet er blevet vejledt om de økonomiske risici, der var forbundet med udleveringen af telefonen til et barn, og om mulighederne for at eliminere eller formindske denne risiko ved at oprette saldokontrol eller tilsvarende relevante beskyttelsesforanstaltninger. Nævnets flertal har lagt vægt på at det af ordrebekræftelsen fremgår, at der blandt andet blev oprettet spærring for data via satellit samt spærring for udlandsopkald og mobilbetaling.

Spørgsmålet er herefter, om indklagede var forpligtet til at kontakte klager, da datagrænsen på 450 kr. blev overskredet, og da datagrænsen gentagne gange blev forhøjet.

Indklagede har oplyst, at indklagede sendte en SMS til mobilnummeret, der informerede om vilkår og priser for benyttelse af mobilnummeret i Tyrkiet. Der blev også sendt en SMS, der specifikt informerede om vilkår og priser for mobildata i Tyrkiet. Grænsen blev udvidet 18 gange, imens mobilnummeret blev benyttet i Tyrkiet.

Nævnets flertal bemærker, at det må anses som uhensigtsmæssigt, at sådanne varslingsbeskeder (og andre vigtige meddelelser i abonnementsforholdet) alene sendes til det pågældende mobilnummer, som i dette tilfælde blev benyttet af en mindreårig. Nævnets flertal finder dog ikke, at dette kan føre til, at indklagede er uberettiget til at kræve betaling for forbruget.

På baggrund af ovenstående er det nævnets flertals opfattelse, at der ikke i nærværende sag findes grundlag for at fravige udgangspunktet om klagers hæftelse for det påklagede forbrug. Det er således nævnets flertals opfattelse, at indklagede var berettiget til at fakturere klager det påklagede beløb. Nævnets flertal har lagt særligt vægt på, at klager selv har et ansvar for at foretage eventuelle ændringer i abonnementet, så det tilpasses klagers ønsker, herunder således, at risikoen for udgifter ved brug af telefonen i udlandet begrænses eller elimineres.

Nævnets flertal finder ikke, at det opkrævede beløb er urimeligt henset til, at der er tale om dataforbrug i et land uden for EU.

Nævnets mindretal (repræsentanterne fra Forbrugerrådet Tænk) udtaler følgende:

Repræsentanterne fra Forbrugerrådet Tænk finder ikke, at indklagede har godtgjort at have vejledt klager om de økonomiske risici, der var forbundet med udleveringen af telefonen til et barn, og om mulighederne for at eliminere eller formindske denne risiko ved at oprette saldokontrol eller tilsvarende beskyttelsesforanstaltninger.

Nævnets mindretal lægger særligt vægt på, at det efter det oplyste var kendeligt for indklagede i købsituationen, at abonnementet skulle bruges af klagers mindreårige barnebarn.

Under disse omstændigheder finder mindretallet, at det er indklagedes risiko at sikre sig, at ejer/betaler på en tilstrækkelig relevant måde bliver orienteret om, at den inkluderede data var opbrugt. Nævnets mindretal finder således ikke, at det er hensigtsmæssigt, at de tilsendte sms beskeder med mulighed for at øge datagrænsen blev sendt til det mobilnummer, som indklagede vidste eller burde vide blev benyttet af en mindreårig.

På denne baggrund finder mindretallet, at klager ikke hæfter for det påklagede forbrug.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet, hvorefter klager ikke gives medhold og hæfter i henhold til indklagedes aftalevilkår for det påklagede forbrug.

Nævnet bemærker i forhold til indklagedes klagevejledning, at nævnet ikke finder det tilstrækkeligt, at indklagede i mail til klager af 29. november 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 19. september 2024.