

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 25-27

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager havde et bredbåndsabonnement samt et mobilabonnement hos indklagede, som stod i klagers tidligere ægtefælles navn. I forbindelse med klagers skilsmisse i starten af 2024 ønskede klager at få overdraget disse abonnementer til sig.

Ifølge klager var hun flere gange i telefonisk dialog med indklagede omkring overdragelsen. Ifølge klager lykkedes det på et tidspunkt i foråret at få en fiberforbindelse etableret til klagers nye adresse, men det viste sig senere, at abonnementet var blevet oprettet i klagers tidligere ægtefælles navn.

Den 27. november 2024 sendte indklagede en bekræftelse til den daværende abonnementssejer på overdragelse af internetabonnement via fiber. Af brevet fremgik følgende:

"Overtagelse

*Hvis du er uenig i overtagelsen, bedes du ringe til os inden **10. december 2024**.*

*Vær opmærksom på, at du skal betale abonnement og samtaler til **27. november 2024**.*

Hvis abonnementet hidtil er blevet betalt via BetalingsService, sørger vi for at afmelde denne aftale."

Den 10. december 2024 blev internetabonnementet overdraget til klager.

Den 12. december 2024 sendte klager en skriftlig klage til indklagede. Klager henviste til forløbet med overdragelsen af abonnementerne, som havde været meget frustrerende for klager. Klager syntes ikke, at hun havde fået korrekt vejledning og information fra indklagede, ligesom der havde været rod med regningerne, som fortsat blev sendt til klagers tidligere mand. Derudover havde klager fået en ekstra regning for telefoni på 4.400 kr. Klager var uforstående over for opkrævningen, som primært vedrørte opkald til Holland. Klager var af den opfattelse, at klagers mobilabonnement indeholdt opkald til udlandet. Klager gjorde gældende, at indklagede burde have sendt en advarsel ved så højt et forbrug. Klager bad om at få reduceret regningen.

Den 23. december 2024 blev mobilabonnementet samt nummeret overdraget til klager. Samme dag svarede indklagede på klagers henvendelse og beklagede den lange proces med overførsel af mobilnummeret. I forhold til forbruget oplyste indklagede, at opkaldt fra Danmark til udlandet ikke er gratis, men at man der imod med klagers abonnement ville kunne ringe internt i de inkluderede lande og ringe til Danmark derfra. Indklagede fastholdt opkrævningen.

Der var efterfølgende yderligere korrespondance mellem parterne, som imidlertid fastholdt deres standpunkter.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager ønsker reducere af regning for opkald til udlandet, ca. 3.800 kr.

Klager var af den klare opfattelse, at hendes mobilabonnement indeholdt opkald til udlandet. Klager gør gældende, at det ikke er rimeligt at opkræve så høje beløb uden nogen form for advarsel eller spærring.

Klager undrer sig over, at klager ikke har fået en "heads up" eller en form for en "alarm" sms fra indklagede, ligesom man får, når man tager til udlandet eller med en færge, og der pludselig er andre takster og begrænsninger på telefoni. Klager får mange af disse beskeder. hver gang en grænse krydses, og havde derfor også en forventning om at få sådan en besked, hvis noget drastisk ændrede sig.

Klager kan konstatere, at den service yder indklagede kun, når man er i udlandet.

Klager ønsker også at klage over den service, som klager har fået fra indklagede gennem det sidste år, herunder forsinkelse på overdragelse af internet og mobilabonnement, som har trukket ud. Klager har således måtte bruge mange timer på at tale i telefon med medarbejdere hos indklagede, og hver gang har klager skulle starte helt forfra med at forklare, hvad sagen går ud på, da der ikke er noteret noget ned fra tidligere samtaler.

Indklagedes medarbejdere har været søde og venlige, men klager oplever gang på gang, at aftaler ikke bliver overholdt. Det har været dybt frustrerende for klager at opretholde dialogen med indklagede i denne sag.

Indklagede

Fastholder kravet.

Indklagede gør gældende, at det er klagers eget ansvar at vide, hvad der er inkluderet i abonnementet. Indklagede henviser i øvrigt til, at der har været tilsvarende forbrug (opkald til Holland) i andre måneder, som indklagede har opkrævet betaling for ved tidligere fremsendte regninger.

Indklagede opfordrer klager til at kontakte indklagedes kundeservice, som kan hjælpe med at sikre, at klager får den rigtige løsning, der dækker klagers behov for telefoni fremadrettet.

Indklagede har henvist til deres generelle vilkår:

1. Aftalen

Det fremgår af YouSee's ordrebekræftelse og/eller af en eventuel særskilt skriftlig aftale mellem kunden og YouSee, hvad aftalen omfatter. Ordrebekræftelsen sendes til kunden pr. post eller elektronisk, jf. pkt. 10. Sammen med ordrebekræftelsen og/eller den eventuelle skriftlige aftale modtager kunden gældende vilkår, priser og eventuel produktinformation. Ordrebekræftelsen og/eller eventuel særskilt aftale er sammen med vilkår og priser grundlaget for aftalen mellem kunden og YouSee. Senere bestilling af ydelser i tilknytning til aftalen kan ske ved henvendelse til YouSee, som sender en ordrebekræftelse på bestillingen til kunden. Hvis der er registreret en særskilt installationsadresse, jf. pkt. 2.A, sendes ordrebekræftelsen også hertil.

11. Priser

YouSee fastsætter priser for ydelser i henhold til abonnementsaftalen, jf. pkt. 1. YouSee kan opkræve oprettelsesafgift, abonnementsafgift og forbrugsafgifter. Derudover kan YouSee opkræve gebyrer og specifikke afgifter for tillægsydelser og engangsydelser mv. Oplysning om de til enhver tid gældende listepreiser og rabatordninger kan fås på YouSee's hjemmeside eller ved henvendelse til YouSee.

Tillægsvilkår for YouSee's standard mobilabonnementer til privatkunder

5. Fri Tale

Da aftalen omfatter modulet Fri Tale, har kunden adgang til - uden betaling af forbrugstakst (minuttakst og opkaldsafgift) - at foretage opkald i Danmark til almindelige danske fastnetnumre og mobilnumre. Fri Tale kan også bruges i udlandet inden for EU samt Norge, Island, Schweiz og Lichtenstein (herefter tilsammen benævnt "EU") til at foretage opkald inden for EU. Følgende opkald er ikke omfattet af aftalen om Fri Tale og takseres særskilt: • Opkald fra Danmark til udenlandske numre, herunder EU-numre. •

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Nævnet bemærker indledningsvist, at det påklagede forbrug vedrører opkald til Holland foretaget i en periode, hvor abonnementet endnu ikke var overdraget til klager. Nævnet noterer, at når klager ikke er juridisk ejer af det abonnement, som klagen vedrører, vil der normalvis skulle foreligge en fuldmagt. Nævnet har dog alligevel valgt at behandle klagen i sin helhed henset til, at der ifølge det oplyste var en overdragelsesproces i gang, at klager var bruger af nummeret, og at indklagede har besvaret klagers henvendelse vedrørende forbruget.

Nævnet lægger efter det oplyste til grund, at der er tale om et abonnement af typen *Mobil Fri timer / 100 GB*. Af de af indklagede fremlagte abonnementsvilkår fremgår, at Roaming World er inkluderet i abonnementet, og at 2 eller 10 timers tale til 54 lande er et tilvalg. Den inkluderede tale i klagers mobilabonnement kan således ikke anvendes til opkald til udlandet, og derfor hæfter klager som udgangspunkt for de registrerede opkald.

Nævnet finder ikke, at indklagede er forpligtet til at sende advarsler eller spærre for forbrug, når der foretages opkald, som ikke er inkluderet i klagers abonnement. Nævnet bemærker, at indklagede i mail af 8. januar 2025 har vejledt klager om evt. at oprette saldo-max for at holde forbruget nede.

Klager påklager endvidere indklagedes kundeservice. Klager gør gældende, at indklagede har haft en dårlig kundeservice i forbindelse med overdragelse af abonnementerne, hvorefter klager har måtte forklare sig igen og igen, og hvor telefoniske aftaler ikke blev overholdt.

Nævnet bemærker, at ankenævnet normalt ikke kan behandle klagepunkter og træffe afgørelse om dårlige oplevelser med kundeservice eller om en teleudbydernes kundeserviceniveau generelt. Nævnet noterer, at indklagede har beklaget det lange forløb i forhold til overdragelse af abonnementer til klager.

Klager kan af ovennævnte grunde ikke gives medhold i klagen.

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 18. september 2025.