

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 25-17

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager havde 2 mobilabonnementer hos indklagede, "*Yousee Mobil 40*" og "*Yousee Mobil 40 Ekstra*", til henholdsvis 179 kr. og 149 kr. om måneden (herefter abonnement 1 og abonnement 2).

Den 23. oktober 2023 blev tillægsabonnement "*5 timers tale til 54 lande*" tilføjet begge abonnementer. I tillægsabonnementet var inkluderet 5 timers tale og 50 sms'er fra Danmark til udenlandske fastnet- og mobilnumre i 54 lande, herunder Tyskland.

Den 20. september 2024 sendte indklagede et brev til klager med information om, at klagers ekstraabonnement (abonnement 2) ikke havde samme kontonummer som basisabonnementet (abonnement 1). Derfor skulle klager sørge for at få ændret kontonummer for at kunne fortsætte med de samme fordele.

Klager tog herefter telefonisk kontakt til indklagede for at følge op på brevet og få ændret kontonummer så klager kunne fortsætte uændret med sine abonnementer.

Ifølge indklagede blev der den 2. oktober 2024 tastet en ændring på abonnement 1, hvorefter tillægsabonnement "*5 timers tale til 54 lande*" blev fjernet fra abonnementet.

Indklagede sendte den 6. november 2024 regning for oktober måned. Det fremgik af regningen, at klager blev faktureret for 14 opkald til udlandet vedrørende abonnement 1 til 304,50 kr. I november 2024 blev klager faktureret 168 kr. for opkald til udlandet.

Den 18. december 2024 sendte klager en skriftlig klage til indklagede. Klager henviste til, at de registrerede opkald til udlandet burde være inkluderet i klagers abonnement. Klager ønskede derfor beløbene krediteret. Klager oplyste, at hun havde været i telefonisk kontakt med indklagede i forbindelse med ændring af kontonummer, og at der tilsyneladende i den forbindelse var sket en fejl fra indklagedes side, idet tillægsabonnementet var blevet fjernet fra abonnement 1. Klager oplyste videre, at hun ikke havde fået nogen information om, at der var sket ændringer. Det var netop muligheden for at ringe til udlandet, der gjorde dette abonnement attraktivt for klager, som havde familie i Tyskland.

Indklagede svarede i mail af 30. december 2024. Indklagede afslog at kreditere beløbene og henviste til, at klager havde modtaget en ordrebekræftelse på ændringerne den 2. oktober 2024. Indklagede oplyste at tillægsabonnementet igen blev tilføjet abonnement 1.

Der var efterfølgende yderligere korrespondance mellem parterne, som fastholdt deres standpunkter, og da der ikke kunne opnås enighed, indbragte klager herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Tilbagebetaling af 472,50 kr.

Klager har oplyst, at de opkrævede beløb vedrører opkald til udlandet, som burde være inkluderet i klagers abonnement.

Klager gør gældende, at en medarbejder hos indklagede har foretaget ændringer i klagers abonnement, som klager ikke er blevet informeret om eller har fået ordrebekræftelse på.

Klager har oplyst, at hun i klageprocessen talte med en medarbejder hos indklagede, der bekræftede, at der ikke var sendt ordrebekræftelse og aftaleresumé ud i forbindelse med denne ændring.

Det er først i forbindelse med klagebehandlingen, at klager har set de omtalte ordrebekræftelser.

Klager gør opmærksom på, at ændringen ikke medførte en økonomisk fordel for klager, idet abonnementet ikke er billigere uden *5 timers tale til 54 lande*). Tværtimod skulle klager betale for udlandstelefon. Ændringen gav derfor slet ikke mening og blev ikke bestilt af klager, men skyldes en fejl fra indklagedes side.

Klager har afslutningsvist anført, at det her er tredje gang, at indklagede har pillet ved klagers udlandstelefon. Tidligere har klager dog fået tilbagebetalt sine ekstraudgifter.

Indklagede

Fastholder opkrævningen.

Indklagede gør gældende, at klagers mobilabonnement på tidspunktet for registrering af de påklagede opkald ikke havde udlandstelefon inkluderet i sit abonnement. Abonnementet blev således ændret den 2. oktober 2024, hvilket klager fik tilsendt ordrebekræftelse på via mail.

Indklagede har henvist til de generelle vilkår samt tillægsvilkår for standard mobilabbonnementer til privatkunder.

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 forbruget burde være omfattet af tillægstjenesten *"5 timers tale til 54 lande"*, som var en del af klagers abonnement.

Nævnet lægger efter det oplyste til grund, at de registrerede opkald til udlandet var opkald foretaget til et eller flere af de lande, der var inkluderet i tillægstjenesten *"5 timers tale til 54 lande"*. Der er ifølge de fremlagte fakturaer tale om 14 opkald i oktober 2024 og 16 opkald i november 2024 til i alt 472,50 kr.

Det er nævnets vurdering, at der ved klagers henvendelse til indklagede vedrørende ændring af kontonummer er sket en fejl, som har betydet, at klagers udlandstelefon blev opsagt. Nævnet har lagt vægt på, at ændringen ikke medførte nogen økonomisk fordel for klager, og at klager netop havde brug for at kunne ringe til Tyskland.

Nævnet er opmærksom på ordrebekræftelsen af 2. oktober 2024, hvoraf følgende fremgår:

Din ordre indeholder	Månedspris	Betales fra
YouSee Mobil 40	179,00	03.10.2024

Alle priser er i kr. inklusive moms

Din ordre omfatter yderligere	Betales til
Opsigelse af YouSee Mobil 40	02.10.2024
Opsigelse af Dobbelt Data	
Opsigelse af 5 timers tale til 54 lande	

Det er på baggrund af ovenstående nævnets opfattelse, at klagers abonnement 1 *YouSee Mobil 40* blev registret opsagt og gentegnet ved denne henvendelse. Det indebar imidlertid, at både *Dobbelt Data* og *5 timers tale til 54 lande* også blev opsagt og ikke kom til at gælde på det "nye" abonnement.

Nævnet har herved lagt vægt på, at klagers redegørelse for baggrunden for hendes henvendelse til indklagede, der var foranlediget af indklagedes opfordring til hende om at ændre kontonummer, bestyrker, at det alene var for at kunne bevare nogle fordele, at hun rettede henvendelse til indklagede. Nævnet har derved også vurderet, at ændringen som beskrevet ikke gav klager anledning til at reagere på indholdet i ordrebekræftelsen.

Klager får på baggrund af ovenstående medhold.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

Der gives klager, NN, medhold i klagen over indklagede, Yousee A/S, således at indklagede skal tilbagebetale 472,50 kr. til klager.

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

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

På Teleankenævnets vegne, den 18. september 2025.