

**AFGØRELSE FRA
TELEANKENÆVNET**

Sag: 17-345

Klager:

NN

Indklagede:

Telenor A/S
Frederikskaj 8
1780 København V
Danmark

CVR: 19433692

Klagetema:

Mobil – Aftaleforhold – EU roaming – Varsel af
vilkårsændringer – Fair use-grænse

SAGSFREMSTILLING

Sag: 17-345

Klagen vedrører: Indklagedes ændring af klagers abonnement i forbindelse med implementering af Roamingforordningen

Påklaget beløb: Ikke angivet

Reklameret til indklagede: Den 25. juni 2017

Indklagede truffet afgørelse: Den 27. juni 2017

Korrekt klagevejledning fra indklagede: Ja

Indklagede anmodet om udtalelse: Den 29. juni 2017

Sagen er fuldt oplyst i TA: Den 23. maj 2018

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager havde mobilabonnement hos indklagede. Indklagede varslede en ændring af klagers abonnement i mail til klager af den 8. maj 2017. Heraf fremgik, at klagers abonnement blev ændret fra et abonnement med inkluderet 12 timers tale og 12 GB data til et abonnement med 15 timers tale og 15 GB data heraf 4 GB i EU med en prisstigning på 20 kr. pr. måned til følge.

Klager kunne ikke anerkende indklagedes ret til at ændre klagers abonnement og sendte derfor en klage til indklagede.

Indklagede svarede klager i mail af den 27. juni 2017. Indklagede fastholdt abonnementsændringen under henvisning til, at indklagede i forbindelse med abonnementsændringen fulgte reglerne i EU-forordningen samt Energistyrelsens retningslinjer.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Gør indsigelse mod indklagedes prisstigning som følge af Roamingforordningen. Klager henviser i den forbindelse til, at indklagede hverken direkte eller indirekte må kræve et tillæg for abonnenter med inkluderet EU-roaming.

Klager påklager endvidere indklagedes begrænsning af klagers EU-roaming, således at klager alene må benytte 4 GB ud af de inkluderede 15 GB i EU.

Klager ønsker at bevare sit tidligere abonnement, samt at alt klagers inkluderede forbrug kan benyttes i EU.

Indklagede

Indklagede fastholder abonnementsændringen under henvisning til, at indklagede i forbindelse med ændringen overholder EU-forordningen og Energistyrelsens retningslinjer. Indklagede henviser endvidere til, at de nye regler om roaming i EU medfører øgede omkostninger for indklagede i form af øgede opkrævninger fra udenlandske udbydere, samt at klager blev oplyst om muligheden for at udtræde af abonnementet, hvis han ikke ønskede at være bundet af de nye abonnementsvilkår.

I forhold til Energistyrelsens udmelding bemærker indklagede, at indklagede ikke har to identiske abonnementer, hvor det ene indeholder roaming og koster mere end det abonnement, der ikke indeholder roaming.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Klager påklager indklagedes ændring af vilkårene for parternes løbende aftaleforhold. Her til skal ankenævnet indledningsvist bemærke, at indklagede er berettiget til at foretage ændring af vilkår og priser gældende for klagers abonnement. I overensstemmelse hermed fremgår følgende af indklagedes abonnementsvilkår pkt. 13:

"Ændringer i priser og vilkår

CBB Mobil kan til enhver tid ændre de disse vilkår, samt abonnements- og forbrugsafgifter. Du vil altid få besked om disse ændringer fx via mail, eller SMS. Du får besked mindst 30 dage før ændringerne træder i kraft. Du kan til enhver tid opsige dit abonnement, hvis du ikke ønsker at beholde det, efter ændringen er trådt i kraft. Ved mindre væsentlige ændringer kan CBB Mobil vælge at indrykke annoncer i dagspressen og på www.cbb.dk. Er ændringen til din fordel, bliver du ikke nødvendigvis varslet. Du kan finde de til enhver tid gældende priser på www.cbb.dk."

Indklagede var således berettiget til at ændre klagers abonnement ved den forudgående direkte varsling af den 8. maj 2017.

I henhold til bestemmelsen i Udbudsbekendtgørelsen (Bekendtgørelse om udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester nr. 715 af 23. juni 2011) § 11 skal en varsling af ikke rent begunstigende karakter varsles direkte over for aftaleparten. I henhold til det forelagte skete varslingen af prisændringerne den 8. maj 2017 ved direkte henvendelse fra indklagede til klager pr. mail.

Klager er således blevet varslet om vilkårsændringerne.

Ankenævnet skal endvidere bemærke, at Energistyrelsen er blevet hørt i nærværende klagesag, idet Energistyrelsen er relevant myndighed for fortolkning af Roamingforordningen.

Energistyrelsen har i mail til ankenævnet af 22. maj 2018 udtalt følgende:

"De nye roaming-regler betyder, at teleselskaberne som udgangspunkt ikke må tage ekstrabetaling for roaming i EU.

Det er dog på det foreliggende grundlag vanskeligt for Energistyrelsen at foretage en nærmere vurdering af, hvorvidt pristillægget på 20 kr. er et tillæg for roaming, og dermed i strid med de nye roaming-regler. Baggrunden er, at teleselskaberne selv bestemmer, hvordan de ønsker at sammensætte deres abonnementer, herunder om de vil tilbyde roaming, og hvilken pris abonnementet skal have. Således er det Energistyrelsens vurdering, at det som udgangspunkt er tilladt for udbydere generelt at hæve prisen på deres abonnementer, uanset de nye roaming-regler.

Det er fx ikke tilladt for udbydere at have to forskellige priser for det samme abonnement med og uden roaming-tjenester. Hvis indholdet i abonnementerne i øvrigt er ens, må der derfor ikke være prisforskel på dem, således at man som kunde derved betaler ekstra for et abonnement med EU-roaming i forhold til et abonnement uden EU-roaming.

Energistyrelsen har i den forbindelse noteret sig, at indklagede ikke i indklagedes abonnementsportefølje har to identiske abonnementer til forskellige priser, hvoraf det dyreste indeholder inkluderet dataroaming i EU. Desuden har der ikke i styrelsens generelle tilsyn med CBB's overholdelse af roaming-reglerne været noget at påpege over for selskabet.

I henhold til Kommissionens gennemførselsforordning (EU) 2016/286 af 15. december 2016 kan udbydere fastsætte en politik om rimeligt forbrug ("fair use") for at sikre sig med roamingmisbrug såsom "permanent roaming" (fx hvis forbrugeren har et mobilabonnement i et andet EU-land, hvor de nationale priser er lavere end i hjemlandet, eller hvis forbrugeren permanent opholder sig i udlandet med et nationalt abonnement fra sit hjemland). Hvis "fair use"-grænsen overstiges, vil udbydere kunne opkræve et mindre gebyr for roaming.

Ifølge reglerne om rimeligt forbrug har udbydere ret til at sætte en grænse for, hvor meget data, kunden kan anvende i udlandet (en såkaldt "fair use"-grænse). Det betyder, at kunden ikke nødvendigvis kan anvende hele den mængde data kunden samlet set har til rådighed i sit abonnement, når kunden rejser i andre EU-lande. Hvis kunden anvender mere data end den fastsatte grænse, har udbyderen mulighed for at opkræve et ekstra tillæg.

Hvor meget data den pågældende udbyder som minimum skal tilbyde kunder at forbruge i andre EU-lande afhænger af prisen for kundens mobilabonnement, ekskl. fx musik- og film-tjenester, avisabonnementer og e-bogstjenester, og det gældende engrosprisloft. Kunder skal kunne forbruge datatjenester, hvad der svarer til mindst det dobbelte af abonnementets hjemlige detailpris ekskl. moms divideret med det til enhver tid gældende engrosprisloft i EU. For eksempel skal udbydere tilbyde kunder med et abonnement på 119 kr. inkl. moms en "fair use"-grænse på mindst 3,34 GB i sidste halvår af 2017 ($((119 \text{ kr.} \times 0,8) / 57 \text{ kr./GB}) \times 2 = 3,34 \text{ GB}$).

Endeligt har udbydere i henhold til reglerne om rimeligt forbrug mulighed for at opkræve et tillæg for kundens forbrug af roamingtjenester, hvis størstedelen af kundes mobilforbrug i løbet af en periode på fire måneder anvendes i et andet EU-land, og hvis kunden opholder sig i et andet EU-land i det meste af denne periode og bruger sit nationale abonnement. Det kan være nødvendigt at dokumentere for eksempel studieophold for at kunne tegne et abonnement i et andet land end det, kunden har permanent tilknytning til i."

Ankenævnet finder på baggrund af Energistyrelsens udtalelse ikke, at det kan lægges til grund, at indklagedes forhøjelse af abonnementsprisen var i strid med Roamingforordningen.

Klager henviser over for ankenævnet til, at indklagede angiver, at *"Dit abonnement bliver fornyet d. 1. i hver måned og så har du igen EU-data til rådighed"*. Klager henviser i den forbindelse til, at reglerne foreskriver, at *"Hvis størstedelen af mobilforbruget i løbet af en periode på 4 måneder anvendes i et andet EU-land, og hvis brugeren opholder sig i et andet EU-land i det meste af denne periode og bruger sit nationale abonnement, har udbyderen mulighed for at opkræve et tillæg"*.

Ankenævnet skal vedrørende dette bemærke, at det følger af Roamingforordningen, at en opdeling af det inkluderede forbrug, så kun en del af det kan anvendes i EU, er tilladt, og at den fordeling, indklagede har anvendt, ligger inden for det tilladte.

Klager gives af ovennævnte grunde ikke 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 150 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.