

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 24-426

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager havde et Smart SIM (IoT) abonnement til 29 kr. om måneden hos indklagede. Abonnementet indeholdt blandt andet 2 GB data.

Klager har oplyst, at han siden 2019 har haft simkortet installeret i sin bil, og at klager i august 2024 fik en ny bil. Simkortet bruges som sikkerhed for, at man kan bruge tjenesten "Volvo oncall" i tilfælde af uheld.

Efterfølgende kunne klager konstatere, at indklagede havde opkrævet 4.255,99 kr. for dataforbrug på 2.236 MB fra klagers sim-kort i perioden fra den 1. til den 31. august 2024.

Den 1. oktober 2024 henvendte klager sig via indklagedes webformular vedrørende opkrævningen. Klager klagede over opkrævningen for ekstra dataforbrug og henviste til, at der var oprettet saldomax på 25 kr. på abonnementet. Klager forventede, at regningen ville blive krediteret.

Indklagede svarede i mail af 4. oktober 2024, at indklagede ikke kunne imødekomme klagers krav om kreditering. Indklagede oplyste, at der ikke var registreret et saldomax på abonnementet.

Klager svarede i mail af 11. oktober 2024. Klager undrede sig over, at regningen kunne blive så høj, uden at indklagede havde reageret, eller at hastigheden f.eks. var blevet nedsat, når de 2 GB data var opbrugt.

Den 16. oktober 2024 svarede indklagede, at det opkrævede forbrug var 2.236 MB der lå udover det inkluderede forbrug. Indklagede sendte efter anmodning herom en specificeret forbrugsoversigt til klager.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager ønsker reduktion i regningen vedrørende opkrævning for ekstra dataforbrug.

Klager har oplyst, at der på abonnementet er oprettet et saldomax på 25 kr.

Klager gør gældende, at indklagede under alle omstændigheder burde have standset forbruget eller givet besked til klager vedrørende overforbruget.

Der har i øvrigt aldrig tidligere været problemer med overforbrug, og klager er uforstående overfor, hvad forbruget skyldes.

Indklagede

Afviser klagers krav om tilbagebetaling.

Indklagede har oplyst, at der ikke er konstateret fejl i forbruget. Dog er der en markant stigning i forbruget med begyndelse medio august 2024. Klager oplyser, at han har udskiftet sin bil, hvor simkortet er installeret, i august 2024.

Indklagede gør gældende, at der ikke er oprettet saldomax på abonnementet. Af den af klager medsendte dokumentation fremgår det tydeligt, at saldomax ikke er aktiveret på abonnementet. Både på screenshot fra abonnentens iPhone og på billedet taget af klagers PC ses der en grøn knap med ordet "Bekræft", hvilket indikerer, at beløbsgrænsen på kr. 25 endnu ikke er bekræftet. På billedet taget af klagers PC kan man oven for saldomax se, at "spærring for data via satellit" har status Aktiv, og det har punktet saldomax ikke.

Indklagede har henvist til sine generelle vilkår samt tillægsvilkår for YouSee SmartSim:

YouSee henviser til Generelle vilkår for levering og drift af YouSee's tjenester

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.

Tillægsvilkår for YouSee SmartSim (IoT)

1. Tillægsaftalen

For aftale om en af ovennævnte abonnementsform gælder følgende vilkår i tillæg til Abonnementsvilkår for YouSee's mobiltjenester. Ved modstrid mellem vilkårene går disse særskilte tillægsvilkår forud.

Det fremgår af ordrebekræftelsen fra YouSee, hvilken abonnementsform aftalen omfatter. YouSee SmartSim (IoT) er et abonnement beregnet til at blive indsat i ting og intelligent udstyr, eksempelvis alarmer, trackers og varmepumper. YouSee SmartSim (IoT) må ikke anvendes i kundens mobilterminal, tablet eller lignende.

7. Inkluderet Data

Kunden har adgang til - uden opkrævning af forbrugstakst - at forbruge den mængde af mobildata i Danmark, som datapakken omfatter (inkluderet data). Størrelsen af den af-talte datapakke fremgår af skemaet i pkt. 1.

Ved opgørelsen af kundens forbrug af Inkluderet Data, beregnes forbruget af mobildata pr. påbegyndt 100 kilobyte pr. dataopkobling. Ved opkrævning af EU-tillæg, beregnes og takseret forbruget af mobildata i EU dog pr. kilobyte, jf. Abonnementsvilkår for YouSee's mobiltjenester pkt. 6.

Ubrugte Mbyte overføres ikke til den efterfølgende måned.

Overskrides den aftalte datamængde, beregnes og takseres kundens forbrug af mobildata pr. påbegyndt 100 kilobyte pr. dataopkobling efter gældende forbrugstakst. Forbrugstaksten fremgår af prislisten.

8. Saldokontrol (Saldomax)

Hvis kunden har oprettet Saldomax, så abonnementet spærres, når det aftalte forbrugsloft er nået, vil spærringen omfatte enhver form for forbrug, herunder forbrug som ikke takseres.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Det er ubestridt, at klager har anvendt Smart SIM (IoT) til en nødkaldsfunktion i klagers bil.

Der foreligger ikke oplysninger om fejl eller uregelmæssigheder i forbindelse med indklagedes registrering og debitering af det påklagede forbrug.

Nævnet bemærker i den forbindelse, at det er uklart, hvad der har forårsaget det høje forbrug, som ifølge det oplyste er opstået i midten af august og frem.

Nævnet bemærker, at klagers abonnement er omfattet af de tjenestespecifikke vilkår "Til lægsvilkår for YouSee SmartSim (IoT)", hvoraf følgende fremgår:

"1. YouSee SmartSim (IoT) er et abonnement beregnet til at blive indsat i ting og intelligent udstyr, eksempelvis alarmer, trackers og varmepumper. YouSee SmartSim (IoT) må ikke anvendes i kundens mobilterminal, tablet eller lignende."

Nævnet er ligeledes opmærksomt på indklagedes generelle vilkår, hvoraf det fremgår, at:

"kunden hæfter for betalingen for de ydelser, der leveres i henhold til aftalen"

SmartSiM (IoT) er et abonnement, som er beregnet til at blive indsat i ting og intelligent udstyr, f.eks. alarmer, trackers og varmepumper. Der er ikke nogen øvre forbrugsgrænse for dataforbrug på kortet. Under hensyn til prissætningen af produktet, hvor abonnementsprisen er 29 kr. pr. måned, og hvor en overskridelse af den inkluderede datamængde, som det ses i denne sag, indebærer en risiko for at generere et endog meget højt forbrug i løbet af kort tid, finder nævnet, at der foreligger en skærpet informationspligt for indklagede med hensyn til risici ved anvendelse af sim-kortet.

Nævnet finder ikke, at indklagede har opfyldt sin informationspligt i denne sag, hvor det må lægges til grund, at klager ikke er blevet gjort tydeligt opmærksom på produktets

særlige (snævre) anvendelsesområde og risikoen for meget høje udgifter ved overskridelse af datagrænsen.

Oplysningen om sim-kortets særlige anvendelsesområde fremgår således alene af de tjenestespecifikke vilkår. For så vidt angår risikoen for meget høje udgifter ved f.eks. ukorrekt brug, forudsætter oplysningerne om prisen pr. MB og om den inkluderede datamængde, at forbrugeren er bekendt med, hvor meget data normal brug af forskellige tjenester indebærer, idet der ikke er oplysning om, hvilken datamængde der vil være forbundet med forskellige former for aktivitet.

Under disse omstændigheder finder ankenævnet, at indklagede ikke er berettiget til at kræve betaling for dataforbruget på klagers Smart Sim abonnement.

Indklagede skal på denne baggrund tilbagebetale 4.255,99 kr. til klager.

Klager gives således medhold i klagen.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

Der gives klager, NN, medhold i klagen over indklagede, Yousee A/S. Beløbet på 4.255,99 kr. udbetales til klager med den rentesats, der fremgår af rentelovens § 5, stk. 1 og 2 (lovbekendtgørelse nr. 459 af 13. maj 2014 om renter og andre forhold ved forsinket betaling). Renten beregnes i medfør af § 3, stk. 4, fra 14. november 2024, til det skyldige beløb udbetales 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 21. august 2025.