

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 20-1

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

I 2015 oprettede klager to 'Mellem Bland Selv med Udland+' mobilabonnementer hos indklagede. Med 'Udland+' havde klager fem timers udlandsopkald pr. måned til 110 lande, herunder til Iran.

Den 27. august 2019 sendte indklagede to e-mails til klager, hvor indklagede varslede ændringer i klagers mobilabonnementer pr. 1. oktober 2019. Af varslingsmailen fremgik det, at blandt andet Iran ikke længere ville være inkluderet i klagers abonnement. Det fremgik endvidere, at klagers abonnementer blev ændret til "Fri Tale / 15 GB Ekstra", hvor der var inkluderet fem timers tale og 50 sms-beskeder til 54 lande.

I perioden efter den 1. oktober 2019 foretog klager flere opkald til Iran.

Den 12. november 2019 sendte indklagede en opkrævning, hvor klager var opkrævet for otte opkald til udlandet, og efterfølgende en faktura den 11. december 2019, hvor klager var opkrævet for fem opkald til udlandet.

Klager har i klageskemaet oplyst, at han først blev opmærksom på indklagedes varslingsmail ultimo september 2019. Ifølge klager kontaktede han herefter indklagede telefonisk og blev oplyst om, at klagers abonnementer ikke var omfattet af de varslede ændringer, fordi klagers abonnementer var af ældre dato. Indklagede har oplyst, at indklagede ikke har registreret henvendelser fra klager før den 11. oktober 2019, hvor klager ringede angående forbrug til Iran. Indklagede har noteret, at klager ringede igen den 14. oktober 2019, hvor indklagedes medarbejder noterede følgende:

"Kd vil gerne have forklaret sin regning da der er ekstra forbrug. Kd mener ikke at være informeret om det - det passer ikke, da der i forbindelse med migreringen er sendt mail med alle ændring + hvilke lande der kan ringes til. Der er snakket om at få delt regningen op, når den kommer med forbruget."

Klager sendte en klage til indklagede den 11. november 2019 og påklagede indklagedes opkrævninger for de opkald til Iran, som klager havde foretaget efter den 1. oktober 2019. Klager henviste til, at han havde fem timers udlandstelefonik inkluderet i sine mobilabonnementer, og til, at indklagedes medarbejder ca. fire uger tidligere telefonisk havde oplyst, at der ikke var foretaget ændringer i klagers abonnementer, selv om indklagede var overgået til et nyt it-system.

Indklagede svarede klager, at indklagede havde sendt en mail den 27. august 2019, hvori indklagede havde varslet ændringer i klagers mobilabonnement. Indklagede medsendte en kopi af varslingsmailen til klager. Indklagede fastholdt betalingskravet.

Den 20. november 2019 kontaktede klager indklagedes regningsservice, fordi klager ønskede en afdragsordning vedrørende faktura 2. Indklagede afslog klagers ønske om en afdragsordning.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager anfægter indklagedes opkrævning for opkald til Iran.

Klager bestrider ikke at have foretaget flere opkald til Iran i perioden efter den 1. oktober 2019. Klager gør imidlertid gældende, at han af indklagedes medarbejder har fået tilsagn om, at ændringerne ikke ville berøre klagers abonnementer, fordi der var tale om ældre abonnementer.

Klager henviser til, at klagers familiemedlemmer, der har samme mobilabonnementer som klager, og som også har ringet til Iran i oktober og november 2019, ikke er blevet opkrævet for disse opkald med den begrundelse, at de var blevet misinformeret af indklagede.

Indklagede

Indklagede fastholder betalingskravet for det påklagede udlandsforbrug under henvisning til indklagedes priser og abonnementsvilkår.

Indklagede henviser til varslingsmailen af den 27. august 2019, hvoraf det fremgår, at klagers udlandspakke ville blive ændret med virkning fra den 1. oktober 2019 i forbindelse med indklagedes overgang til et nyt it-system. Det fremgår endvidere, hvilke lande der fremover var inkluderet i udlandspakken. Indklagede anfører, at varslingsmailen er fremsendt til klager rettidigt og til den af klager oplyst e-mailadresse.

Indklagede har i forbindelse med sagens behandling i Teleankenævnet fremsendt en kopi af varslingsmailen af den 27. august 2019 samt en kopi af indklagedes mail- og sms-log. Indklagede har oplyst, at indklagede er villig til at opdele de påklagede fakturaer i tre rater.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Nævnet bemærker indledningsvist, at der mellem parterne er enighed om, at der i 2015 blev indgået aftale om to mobilabonnementer, hvor der i hver var fem timers udlandstelefonik inkluderet. Det er endvidere ubestridt, at klager har foretaget flere opkald til Iran i perioden efter den 1. oktober 2019.

Af indklagedes varslingsmail af den 27. august 2019 fremgår det blandt andet, at:

"Din udlandspakke bliver ændret

Når vi skifter it-system, ændrer vi din nuværende udlandspakke med 5 timers tale. Du får fremover en anden udlandspakke med 5 timers tale og 50 sms'er til 54 lande. Læs mere om udlandspakken på yousee.dk/udlandspakker.

Landene er:

Australien, Bahrain, Belgien, Bulgarien, Canada, Cypern, Estland, Finland, Forenede Arabiske Emirater, Frankrig, Færøerne, Grækenland, Grønland, Holland, Hong Kong, Indien, Irland, Island, Israel, Italien (m. Vatikanstaten), Japan, Jersey, Kina, Kroatien, Kuwait, Letland, Liechtenstein, Litauen, Luxembourg, Malta, Monaco, Norge, Oman, Pakistan, Palæstina, Polen, Portugal (m. Azorerne og Madeira), Rumænien, Rusland, San Marino, Saudi-Arabien, Schweiz, Singapore, Slovakiet, Slovenien, Spanien, Storbritannien, Sverige, Taiwan, Thailand, Tjekkiet, Tunesien, Tyrkiet, Tyskland, Ungarn, USA, Vietnam og Østrig."

Klager påklager indklagedes ændring af vilkårene for parternes løbende aftaleforhold. Hertil skal ankenævnet bemærke, at indklagede er berettiget til at foretage ændring af vilkår og priser gældende for klagers abonnement. I overensstemmelse hermed fremgår følgende af indklagedes *"Generelle vilkår for levering og drift af YouSee's tjenester"* punkt 19:

"Ændring af priser og vilkår

YouSee kan ændre disse vilkår, supplerende tjenestespecifikke abonnements-vilkår, særskilte tillægsvilkår samt abonnementsafgifter, forbrugsafgifter og gebyrer, jf. pkt. 11, med et varsel på mindst 1 måned.

Ændringer, herunder væsentlige ændringer, kan endvidere varsles via elektronisk meddelelse til kunden, hvis kunden har indgået aftale om e-kommunikation, jf. pkt. 10."

Indklagede var således berettiget til at ændre klagers mobilabonnementer ved den forudgående direkte varslings af den 27. august 2019.

I henhold til bestemmelsen i Udbudsbekendtgørelsen (Bekendtgørelse om udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester nr. 715 af 23. juni 2011) § 11 skal en varslings af ikke rent begunstigende karakter varsles direkte over for aftaleparten. I henhold til det forelagte skete varslingen af prisændringerne den 27. august 2019 ved direkte henvendelse fra indklagede til klager pr. mail.

Det fremgår af *"Tillægsvilkår for YouSee's standard mobilabonnementer til privatkunder"* punkt 1.A., at:

"For aftaler om abonnement på YouSee's standard mobilabonnementer med YouSee Konto er det en forudsætning, at kunden indgår aftale med YouSee om elektronisk kommunikation og elektronisk regning via e-mail, hvorefter regninger, ordrebekræftelser og meddelelser om

aftalen fra YouSee sendes via e-mail, jf. pkt. 10 og 12.A i YouSee's Generelle Vilkår.

Aftalen om elektronisk kommunikation er en samlet aftale, der både omfatter udsendelse af elektroniske regninger og elektronisk kommunikation. Aftalen kan ikke fraviges."

Nævnet bemærker, at indklagede har fremlagt en dateret kopi af varslingsmailen af den 27. august 2019, hvoraf det fremgår, at den er sendt til den af klager oplyst e-mailadresse. Indklagede har endvidere fremlagt en kopi af indklagedes log over udsendelse af mails og sms-beskeder til klager for 2019. Nævnet finder således, at indklagede har sandsynliggjort, at indklagede har varslet klager korrekt om ændringerne i klagers abonnementer, herunder at Iran ikke længere ville være inkluderet i klagers abonnementer, idet varslingen både var i overensstemmelse med indklagedes generelle vilkår og i overensstemmelse med bestemmelsen i udbudsbekendtgørelsens § 11.

Klager gør gældende, at indklagede har oplyst, at de varslede ændringer ikke ville berøre klagers abonnementer, fordi der var tale om ældre abonnementer. I henhold til dansk rets almindelige regler om bevisbyrde påhviler det herefter klager at sandsynliggøre, at der blev indgået en mundtlig aftale, som ikke fremgår af den skriftlige.

Nævnet finder ikke, at klager har godtgjort dette alene ved sine egne oplysninger om, at han har fået tilsagn fra indklagede. Nævnet kan derfor ikke lægge til grund, at der er indgået en mundtlig aftale herom.

Det er ankenævnets opfattelse, at klager er faktureret i henhold til vilkårene for klagers abonnementer. Nævnet finder ikke, at der foreligger særlige grunde til, at klager ikke skulle hæfte for betaling for forbruget.

Klager kan af ovennævnte grunde ikke gives medhold og hæfter i henhold til indklagedes aftalevilkår for det påklagede forbrug.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

Der gives ikke klager, NN, medhold i klagen over indklagede, YouSee A/S / Nuuday A/S.

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

Indklagede, YouSee A/S / Nuuday A/S, bidrager som tilsluttet Teleankenævnet til nævnets drift og betaler derfor ikke sagsomkostninger, jf. vedtægternes § 28.