

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 24-226

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Den 26. februar 2019 oprettede klager et Smart SIM (IoT) abonnement (2GB) med nummer 40 xx xx 54 til 29 kr. om måneden hos indklagede. Indklagede er ikke i besiddelse af den oprindelige ordrebekræftelse, som var sendt til klager ved oprettelsen af abonnementet.

Den 27. februar 2020 oprettede klager yderligere et Smart SIM (IoT) abonnement med nummer 24 xx xx 34 hos indklagede. I forbindelse med bestilling af abonnementet sendte indklagede en ordrebekræftelse samt gældende vilkår vedrørende det bestilte abonnement. Af ordrebekræftelsen fremgik blandt andet, at abonnementet indeholdt 3 minutters tale, 40 MB data og 200 SMS, samt at prisen for data ud over den inkluderede datamængde var 2 kr. per MB. I februar 2023 blev abonnementet ændret, så der nu var 2 GB inkluderet data.

I maj 2024 anvendte klager sim-kortet (Smart SIM (IoT)) med nummer 40 xx xx 54 i sin trådløse router for at se, om den havde dækning, idet klager havde mange problemer med routeren. Næste dag kontaktede klager indklagede, som foreslog, at klager skulle have et andet sim-kort til sin router.

Efterfølgende kunne klager konstatere, at indklagede havde opkrævet 19.824 kr. for dataforbrug på 10.236 MB fra klagers sim-kort med nummer 40 xx xx 54 i perioden fra den 1. til den 31. maj 2024.

Følgende fremgik af regningen:

Specifikation: 40 xx xx 54		8643 Ans By		
Abonnement	Pris pr. md.	Antal	Periode	Beløb
Smart Sim IoT 2 GB	29,00	1	01.07.24 - 30.09.24	87,00
Abonnement i alt				87,00
Forbrug	Antal	Periode	Beløb	
Dataforbrug	10.236 MB	01.05.24 - 31.05.24	19.824,99	
Forbrug i alt			19.824,99	
I alt vedr.: 40 xx xx 54				19.911,99

Den 13. juni 2024 sendte klager en klage til indklagede over indklagedes opkrævning på 19.824 kr. for dataforbrug på nummer 40 xx xx 54. Klager oplyste, at han havde benyttet sim-kortet i sin mobile bredbåndsrouter i cirka fem og en halv timer for at teste, om han havde dækning, så routeren kunne benyttes i hans campingvogn. Klager stillede sig uforstående

over, at indklagede ikke havde spærret sim-kortet ved forbrug på 500 kr. Klager anmodede indklagede om at finde frem til en fornuftig løsning.

Indklagede oplyste, at det sim-kort, som klager havde anvendt til at teste forbindelsen i sin router, var et simkort med en abonnementsform tiltænkt f.eks. varmepumper og alarmsystemer. Indklagede afviste at kreditere opkrævningen for det påklagede forbrug. Indklagede tilbød i stedet at opdele betalingen i tre mindre rater.

Klager var fortsat utilfreds med, at han ikke tidligere var blevet gjort opmærksom på vilkårene for brug af sim-kortet.

Den 25. juni 2024 svarede indklagede, at indklagede ikke ville kreditere det opkrævede forbrug, og henviste til indklagedes hjemmeside, hvoraf vilkår for abonnementet fremgik.

Indklagede har oplyst, at indklagede har gennemgået forbrugsspecifikationen for det påklagede abonnement i perioden fra den 1. november 2023 til den 31. maj 2024. Det fremgår af specifikationen, at forbruget på sim-kortet er startet kl. 09:33 den 1. maj 2024, og at den inkluderede datamængde på 2GB blev opbrugt kl. 20:12 den 3. maj 2024, hvorefter taksering af forbruget startede. Forbruget sluttede kl. 02:23 den 4. maj 2024. I perioden fra kl. 20:12 den 3. maj 2024 til kl. 02:23 den 4. maj 2024 var der foretaget et dataforbrug på i alt 9.995,5 MB.

Kl. 23:56 den 3. maj 2024 spærrede indklagede klagers sim-kort med nummer 40 xx xx 54 for yderligere forbrug, da forbruget pludseligt var stigende i forhold til tidligere.

Indklagede har videre oplyst, at prisen er 2 kr. per MB for forbrug udover den inkluderede datamængde på 2 GB. Klager er derfor faktureret 19.825,24 kr. for dataforbruget den 3. og den 4. maj 2024.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager anfægter indklagedes opkrævning på 19.825,21 kr.

Klager gør gældende, at han ikke var blevet gjort bekendt med vilkårene for brug af sim-kortet, og at indklagede burde have spærret sim-kortet på et tidligere tidspunkt. Såfremt klager havde haft kendskab til omkostningerne ved brug af sim-kortet, havde han aldrig benyttet sim-kortet.

Indklagede

Indklagede afviser klagers krav om kreditering af opkrævningen for det påklagede forbrug.

Indklagede oplyser videre, at det fremgår af punkt.7 i indklagedes abonnementsvilkår, at hvis den inkluderede datamængde overskrides, er prisen 2 kr. per MB.

Det er indklagedes opfattelse, at klager ikke har handlet i overensstemmelse med vilkårene ved at teste dataforbindelsen ved brug af et SmartSim (IoT) i en mobil bredbåndsrouter.

Indklagede henviser til "YouSees Generelle og Mobiltjeneste vilkår", hvoraf følgende fremgår:

"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."

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Det er ubestridt, at klager har anvendt Smart SIM (IoT)) med mobilnummer 40 xx xx 54 for at teste dataforbindelsen i en mobil bredbåndsrouter.

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

Nævnet bemærker, at klagers abonnement er omfattet af de tjenestespecifikke vilkår "Tillægsvilkår 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 på anden måde end tilsigtet.

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 ukorrekt brug f.eks. i ordrebekræftelsen. Oplysningen om sim-kortets særlige anvendelsesområde fremgår således

alene af de tjenestespecifikke vilkår. For så vidt angår risikoen for meget høje udgifter ved 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.

Klager gives således medhold i klagen.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

Der gives klager, NB, medhold i klagen over indklagede, Yousee A/S.

Det indbetalte klagegebyr på 175 kr. returneres 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 11. februar 2025