

TELEKLAGENEMNDA

Erik Grindheim
Dreggsallmenningen 20
5003 Bergen

Vår dato:
10.05.05

Vår ref:
02320114
Må alltid oppgis ved henvendelse til oss

Deres dato:

Deres ref:

Vedrørende klage på telefonregning fra Tele2

Vi viser til tidligere korrespondanse i saken.

Teleklagenemnda har foretatt en vurdering av saken på nemndsmøtet den 07.03.05.
Behandling av saken ble utsatt idet nemnda blant annet ønsket saken noe bedre opplyst.

Tele2 ble derfor bedt om mer informasjon om innføring av tjenesten dvs. om tjenesten var lansert på en slik måte at kundene hadde grunn til å tro at dette skulle være en gratis tjeneste, eller var det informert om at tjenesten kommer til å koste penger, og eventuelt fra hvilket tidspunkt. Tele2 ble bedt om å redegjøre for hvor i reglene står det at Tele2 ikke er pliktig å sende ut informasjon til kundene, så lenge en gir beskjed offentlig. De ble også spurt om er dette regel som kundene får ved inngåelse av abonnement.

Vi har nå fått Tele2s svar i en intern e-post der det informeres om at Tele2 hadde en "soft" lansering av GPRS sommeren 2003. Med "soft" menes det at kunder som ønsket denne tjenesten kunne få teste GPRS gratis inntil videre. Tjenesten var ustabil og Tele2 ville ikke begynne å ta betalt før kvaliteten ble stabil. Kundeservice hadde instruks om å informere kunde om at Tele2 ville kunngjøre i media og via deres websider når de skulle begynne å debitere for tjenesten. Kunngjøringen ble kjørt i media den 17 september. Informasjon som ble lagt ut på websiden ble presentert omtrent som den ser ut på deres websider per i dag (Tele2 kommuniserte derimot kB priser i 2003, ikke MB priser).

Dersom De har kommentarer til dette ber vi om at De sender oss disse snarest mulig og senest innen **26. mai 2005**.

Med vennlig hilsen
Teleklagenemnda


Aneta Duric
Fungerende sekretariatsleder