

# TELEKLAGENEMNDA

---

Erik Grindheim  
Dreggsallmenningen 20, Leil. 310  
5003 Bergen

Vår dato:  
13.06.05

Vår ref:  
**02320114**  
Må alltid oppgis ved henvendelse til oss

Deres dato:

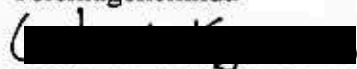
Deres ref:

## Vedrørende klage på telefonregning fra Tele2 Mobil

Vi viser til tidligere korrespondanse i saken og oversender vedtak fra nemndas møte 06.06.05.

Kopi av vedtaket er også sendt til Tele2 Mobil.

Med vennlig hilsen  
Teleklagenemnda



Wenche Kydland  
Sekretær

*Vedlegg*  
*Nemndas vedtak*

# SAKSSAMMENDRAG FOR TELEKLAGENEMNDAS

**SAK 02320114**

**Dato for nemnds behandling: 6 juni 2005**

**Klager:**

Erik Grindheim  
Leilighet 310  
Dreggsallmenningen 20  
5003 Bergen

**Teleselskap:**

Tele2 Norge AS  
Avd: Reklamasjoner  
Postboks 1422  
1602 Fredrikstad

**Ankefrist overholdt:**

Hvorvidt ankefristen er overholdt kommer ikke frem av sakspapirene. Teleklagenemnda mottok klage 11.02.04

### **Saken gjelder**

Utgifter pga. feil/mangelfull informasjon

Faktura nr: 011605990126, 011605990127, 011605990128

Fakturaen(e)s totale sum: NOK 6674,72

Omtvistet beløp: NOK 5553,57

### **Klagers anførsler**

I klageskjema og brev til Teleklagenemnda den 02.02.04 klager Grindheim på at han helt uforvarende faktureres for GPRS-tjenester fra Tele2 som til sammen utgjør et urimelig høyt beløp. Da han registrerte seg som GPRS abonnent sommeren 2003 var dette en gratis tjeneste, og han regnet det som selvsagt at kundene ville få varsel om prisøkning hvis dette forelå i fremtiden. Den 05.01.04 snakker han med Tele2 over telefon der de sier at varselet ble oversendt kunden sammen med telefonregningene. Ved å gjennomgå alle mottatte brev fra selskapet finner Grindheim at et slikt varsel aldri ble sendt. Han regner ut at prisøkningen nå er vel 500%. I brev til selskapet 05.01.04 henviser klager til denne telefonsamtalen og finner det helt urimelig at han skal betale siden han har et soleklart krav om forhåndsvarslig av prisøkning. I brev til Teleklagenemnda 29.09.04 sier klager han finner det irrelevant at Tele2 kaller dette for en ordinær prisjustering da vilkårene for hele hans abonnement er endret uten kundes samtykke.

Ved nemndsmøte den 07.03.05 utsettes saken på grunn av ønske om bedre informasjon fra selskapet. (se Selskapets anførsler nedenfor). I brev til Teleklagenemnda den 15.05.05, etter å ha blitt informert om selskapets svar, fastholder klager sitt krav. Klager snakket med Tele2 kundesenter i september 2003, og de fortalte at det fortsatt var gratis å bruke GPRS. De gav da ingen informasjon om at dette skulle endre seg. Klager vedlegger avtalevilkår for sitt abonnement, og hevder på det sterkeste at det foreligger brudd på vilkårene, jmf. Pkt. 3 og 17.

### **Selskapets anførsler**

I svar fra selskapet den 22.01.04 avvises klagen. Det henvises til at Tele2 ikke er pliktig til å sende ut informasjon til deres kunder, så lenge de gir beskjed offentlig. Dette ble gjort i alle store aviser. I brev til Teleklagenemnda den 08.06.04. viser selskapet til annonse i vedlegg som de mener er gyldig varsel. Den ble trykket i Aftenposten den 17.09.03.

Etter forespørsel fra næringslivets representant i nemnda, Odd Ivar Storløyen, sier selskapet i e-post den 13.04.05 at de 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 var 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 i dag.

### **Teleklagenemnda ser slik på klagesaken:**

Klagen gjelder faktura 011605990126 og 011605990127. Fakturaene er til sammen på kr 6 674,72. Av dette er GPRS-trafikk med 5 553,57 omtvistet.

Det er ikke omstridt mellom partene at Tele2s GPRS-tjeneste var gratis da klager inngikk avtale om denne sommeren 2003. Det foreligger ingen opplysninger om at han på dette tidspunkt ble gjort oppmerksom på at selskapet ville ta betalt for tjenesten innen noe bestemt tidspunkt.

I epost fra Tele2 v/Christian Paulsboe 13 april 2004 heter det at "(k)undeservice hadde instruks om å informere kunde om at vi ville kunngjøre i media og via våre websider når Tele2 skulle begynne å debitere for tjenesten". Det foreligger imidlertid intet om at kundeservice faktisk fulgte opp denne instruksjonen.

Tele2 har ellers fremholdt at man ikke har noen plikt til å varsle om "prisøkning til våre kunder, så lenge dette blir annonsert i riksmidia".

I punkt 3 annet avsnitt om "Avgifter" i Tele2s avtalevilkår for mobiltjenester heter det:

Tele2 har rett til å foreta endringer i avgiftene, herunder innføre ny avgift. Ved eventuelle endringer til ugunst for Kunden skal Kundens varsles skriftlig minst to måneder før endringen treer i kraft.

Videre heter det under punkt 17 første avsnitt om "Endring av vilkår"

Tele2 kan endre Vilklårene. Endring av Vilklårene må varsles Kunden og kan tidligst tre i kraft to måneder etter at slikt varsel er sendt ut.

Det fremstår som noe uklart for nemnda om Tele2 mener at prisøkninger på teleskritt og betaling for andre tjenester, som f.eks. å ta betaling for GPRS-trafikk, faller utenom begrepet "avgifter". Det samme gjelder med hensyn til om slike økninger er en endring av vilklårene i punkt 17. Men nærværende sak dreier seg uansett ikke om noe som naturlig kan oppfattes som en prisøkning, i hvert fall ingen ordinær og påregnelig økning. I dette tilfelle er det som nevnt tale om å ta betaling for en tjeneste som på avtaletidspunktet var gratis. Og uten direkte informasjon vil de fleste kunder formentlig være uvitende om at Tele2 bestemmer seg for å kreve penger for tjenesten, inntil de mottar første faktura som inneholder krav om betaling for GPRS-trafikk. I denne sak er det tale om et vesentlig beløp og beløpet kunne ha vært langt høyere.

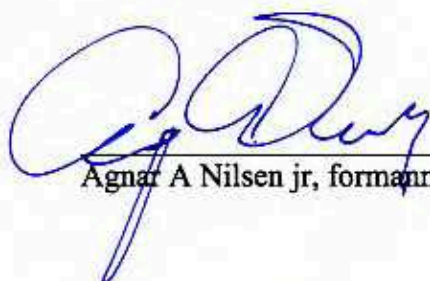
I en slik situasjon som den foreliggende kan ikke Tele2 – etter nemndas syn – istedet velge å kunngjøre i avisene, fremfor å gi direkte melding til kundene, sml pkt. 3, annet avsnitt nevnt ovenfor. Kunngjøringen i seg selv er for så vidt også misvisende i den forstand at det for mange ikke vil være naturlig å omtale en situasjon der man tar betaling for en tidligere gratis-tjeneste som en prisøkning. Dette er dog noe på siden av saken.

Klager har så vidt forstås umiddelbart tatt kontakt etter mottak av første faktura.

Ut fra dette syn vil Teleklagenemnda tilrå at Tele2 ettergir hele det omtvistede beløp på kr 5 553,57. Det er da lagt til grunn at det ikke tidligere er gjort noe for å "løse opp i saken", sml opplysning om at det ville bli gjort et slik forsøk i ovennevnte epost.

Teleklagenemndas vedtak:


Teleklagenemnda tilrår at Tele2 ettergir kr 5 553,57.



Agnar A Nilsen jr, formann



Odd Ivar Storløyken



Per Johnsen

Nemndsavtalens §7: "Ved uttalelser som gir forbrukeren helt eller delvis medhold, skal det innkallade selskap gi skriftlig begrunnet melding til forbrukeren og nemnda innen tre uker dersom uttalelsen ikke vil bli fulgt."