

Erik Grindheim
Leilighet 310
Dreggsallmenningen 20
5003 BERGEN

05.01.2004

Tele2 Kundesenter
Postboks 1422
1602 FREDRIKSTAD

KLAGE PÅ REGNING FOR BRUK AV GPRS

Viser til samtale med Gunnhild på tlf 02000 i dag, kl 0905. Mitt kundenr. er 01160599-01.

Jeg fikk en regning pålydende kr 2425,77 med betalingsfrist 16.01.2004. På grunn av de forhold jeg beskriver under er jeg ikke villig til å betale dette beløpet, men derimot kr 442,11 som er det eneste riktige.

I juli 2003 begynte jeg å bruke GPRS tjenesten for å sjekke e-post og ”surfe” på Internet med min bærbare PC. Da jeg er meget prisbevisst tok jeg straks kontakt med Tele2 for å finne ut hva dette kostet. Det ble opplyst at tjenesten var gratis. Midt i september snakket jeg igjen med Tele2's kundeservice i forbindelse med et annet problem jeg hadde. Også denne gang fikk jeg bekreftet at bruk av GPRS var gratis hos Tele2.

Så når Tele2 senere finner ut at de skal begynne å ta betalt for tjenesten GPRS, så må jeg som kunde og bruker av denne tjenesten ha et soleklart krav på en forhåndsvarsling av at dette kommer til å skje!

Gunnhild, som jeg snakket med på 02000 i dag, fortalte meg at slik informasjon var blitt sendt ut. Dette stiller jeg meg helt uforstående til, da jeg tar vare på alt dere sender til meg, og kaster ingenting som er under ett år gammelt. Nå har jeg lest gjennom alle konvoluttene med regninger og informasjon dere har sendt meg i høst. Det er mye snakk om ”Bill”, ”small bills”, fasttelefoni, prisgarantier og såne ting, men pris på GPRS tjenesten er ikke nevnt med ett eneste ord i noen av disse konvoluttene.

Først når jeg i dag åpner konvolutten med siste regning (forfall 16.01.2004) ser jeg til mitt store sjokk at dere vil ha meg til å betale ca kr 1600 + mva. for bruk av GPRS i perioden 01.-30. november 2003.

Jeg har altså brukt GPRS helt frem til og med i dag, men jeg kommer ikke til å betale for dette. Fra nå av kommer jeg selvfølgelig heller ikke til å bruke GPRS tjenester før denne saken er ute av verden.

Nå regner jeg med at dere tar ansvar og sletter de beløpene dere mener at jeg skylder for bruk av GPRS frem til og med i dag, den 05.01.2004.

For jeg tar ikke ansvar for at dere ikke har informert meg, som kunde, om en takstendring som gjør at min telefonregning mer enn 5-dobles!

Hadde jeg blitt varslet om at Tele2 begynte å ta betalt for bruk av GPRS ville jeg selvfølgelig aldri overført 200MB data til en pris av 10 kroner per MB i november. Jeg har fri tilgang til Internet andre steder. Hvor mye data jeg har overført i desember og disse første dagene i januar vet jeg ikke.

Med håp om en snarlig løsning,

Erik Grindheim
952 06 333