

Erik Grindheim
Leilighet 310
Dreggsallmenningen 20
5003 BERGEN

02.02.2004

Teleklagenemnda
Postboks 4594 Nydalen
0404 OSLO

KLAGE PÅ TELE2

Jeg begynte å bruke GPRS-tjenester hos Tele2 sommeren 2003. Tjenesten var den gang gratis, noe jeg forsikret meg om ved flere anledninger – siste gang midt i september. Jeg hadde en klar forståelse med Tele2 om at når de en gang i fremtiden ville begynne å ta betalt for denne tjenesten ville kundene bli gitt informasjon om dette.

Den 05.01.2004 fikk jeg en regning fra Tele2 (vedlegg 1) der jeg i tillegg til vanlig mobiltelefoni også ble belastet for bruk av GPRS for perioden november 2003. Jeg kontaktet straks Tele2 på 02000 for å oppklare saken med dem. Tele2 fortalte meg at informasjon om at de skulle begynne å ta betalt for bruk av GPRS var blitt sendt kundene sammen med telefonregningene. Derfor skulle det altså være min egen feil at jeg ikke fikk med meg dette.

Heldigvis er jeg av den typen som faktisk beholder alle konvolutter med regninger og liknende som jeg mottar i over ett år. Derfor var det ingen sak for meg å gjennomgå den informasjonen som Tele2 hadde sendt meg høsten 2003, da spesielt i perioden medio september (sist jeg fikk bekreftet av Tele2 sitt kundesenter at tjenesten var gratis) til 01.11.2003 (tidspunktet da Tele2 begynte å registrere min bruk av GPRS). I informasjonen fra Tele2 var ikke GPRS-tjenester nevnt med et eneste ord! Lyver de for meg?

Jeg skrev klagebrev til Tele2, se vedlegg 2. Etter 17 dager fikk jeg svar (vedlegg 3) hvor de avviste meg og henviste til at informasjon var sendt ut til alle store aviser. Informasjonen de tidligere hevdet var sendt ut til kundene sammen med regningene ble ikke kommentert i det hele tatt. Var dette bare noe de sa til meg for å få meg til å "holde kjeft" og betale? Uten at jeg abonnerer på verken VG eller Dagbladet vil jeg si at jeg holder meg godt oppdatert i informasjonsstrømmen fra Tele2. Jeg ser og hører mye om "small Bills", fasttelefoni og prisgarantier, men aldri har jeg hørt noe om at Tele2 skulle begynne å ta betalt for bruk av GPRS!

Den 29.01.2004 mottok jeg neste regning fra Tele2 (vedlegg 4). Her var det også ført opp et beløp for bruk av GPRS, denne gang for desember måned 2003.

Tele2 innførte en graverende endring som gjorde at to av mine regninger ble øket fra totalt kr 1.121,15 til totalt kr 6.674,72 – en økning på omtrent 500% ! Da er det latterlig at jeg som kunde ikke ble informert om dette på forhånd. Dersom for eksempel tekstmeldingene ble 500% dyrere og økte fra 67 øre til 3,99 kr – ville det ikke da være naturlig å gi kundene en skikkelig skriftlig beskjed om dette?

Etter samtale med Forbrukerrådet sender jeg en presisering (vedlegg 5) til Tele2 om at jeg ikke er villig til å betale for bruk av GPRS frem til og med 05.01.2004 og at jeg nå har betalt inn rest-summene på disse to fakturaene, når GPRS-delen er trukket fra. Jeg har altså betalt inn kr 1121,15 (vedlegg 6). Dermed har jeg betalt det jeg mener jeg skal betale til Tele2.

Jeg føler at Tele2 har ”glemt” å informere kundene sine og nå prøver å føre skylden over på meg som kunde. Dette finner jeg sterkt urimelig.

Med vennlig hilsen

Erik Grindheim
952 06 333

Vedlegg:

1. Regning fra Tele2; fakturadato 21.12.2003
2. ”Klage på regning for bruk av GPRS” (brev til Tele2 fra E.G.)
3. ”Vedr. påklagd GPRS bruk på faktura” (svar til E.G. fra Tele2)
4. Regning fra Tele2; fakturadato 21.01.2004
5. ”Presisering” (brev fra E.G. til Tele2)
6. Kvittering for innbetaling til Tele2, dato: 02.02.2004