

Bestridan av faktura

Hägersten, 2007-04-27

Jag Alfred Ruth (kundnummer: XXXXXX) emottog för tre dagar sedan en faktura för mitt Comviq Kompis-abonnemang. Fakturan (nr: XXXXXXXXXXX) avser aktivitet på abonnemanget mellan 2007-03-15 och 2007-04-14 men innehåller även aktivitet från slutet av februari, antagligen eftersom denna aktivitet skett utomlands. Slutsumman är på 9 707 kronor.

Efter telefonsamtal med er kundtjänst har ni ställt fodringen vilande i väntan på att jag skulle bestrida fakturan, och det är det jag nu gör.

Jag vill bestrida fakturan eftersom priset är absurt. Jag har undersökt gällande regler och kommit till slutsatsen att ni förmodligen har rätt i sak, men jag vädjar ändå till ert sunda förnuft och goda vilja att ni kan inse att priset för min aktivitet är orimligt.

Bakgrunden är att jag under slutet av februari befann mig i Storbritannien under en knapp vecka. Tyvärr påverkade andra omständigheter att jag var tvungen att använda min telefon som internetuppkoppling för min dator.

Eftersom det aldrig var tänkt att jag skulle vara tvungen att använda min telefon på detta sätt hade jag inte förväg satt mig in i alla detaljer. Jag var beredd på att priset för datatrafik utomlands (i likhet med vanliga telefonsamtal) skulle ligga högre än motsvarande pris inom Sveriges gränser.

Jag kunde emellertid inte föreställa mig hur stor denna skillnad var. Ni har samtrafikavtal med ett antal operatörer i Storbritannien och tyvärr har i stort sett all min datatrafik skett med den operatör som råkar vara dyrast, nämligen T-Mobile.

Priset enligt min fakturaspecifikation uppgår till 237,88 kronor per megabyte vilket i jämförelse med ordinarie pris i Sverige, 15 kronor per megabyte, saknar all proportionalitet.

Under samma fakturaperiod har jag även vistats en kortare tid i Frankrike, samt passerat Schweiz, Tyskland och Danmark på min resa dit. Därför finns även datatrafik från dessa länder med på fakturan om än i betydligt mindre omfattning är trafiken från Storbritannien.

Totalt har 41,538 megabyte data överförts över mitt abonnemang utanför Sveriges gränser under perioden. För detta vill ni ha betalt 9 312, 41 kronor.

Jag anser att detta pris är fullständigt orimligt och att det inte kan åligga mig att förutse att kostnaderna kan bli så höga. Det är viktigt att förstå att det här inte handlar om aktivitet i någon större omfattning.

3g-nätet tillåter datahastigheter i 384 kilobit per sekund. Om man använder denna siffra som grund i en uträkning kan man sluta sig till att min sammanlagda datatrafik skulle kunna levereras under en period kortare än 15 minuter.

Att exempelvis ringa 15 minuter från Storbritannien med T-Mobile kostar i storleksordningen 125 kronor medan motsvarande dataaktivitet alltså kostar över 9 000 kronor.

Hela tiden har min telefon fungerat precis likadant som hemma. Jag har aldrig aktivt valt någon tilläggstjänst för att kunna surfa utomlands. Trots total frånvaro av varningar från er

sida har priset alltså stigit från 15 kronor per megabyte till som högst 237,88 kronor per megabyte. Det motsvarar en prisökning på 1 586 procent.

På er hemsida kan man läsa följande:

”Det är lika enkelt att ringa utomlands som när du är hemma. Istället för Tele2 kommer den utländska mobiloperatörens namn att visas i mobilens display. Dina samtal debiteras som vanligt på din mobilfaktura. För utlandssamtal tar vi ut en administrativ avgift på 8 procent + svensk moms.”

Jag tycker därför att det är rimligt att ni debiterar mig ordinarie pris (15 kronor inklusive moms) plus en administrativ avgift om 8 procent för min datatrafik.

Med denna prisbild skulle mina 41,538 megabyte kosta 672,92 kronor.

Slutpriset på min faktura skulle därför bli:

Ordinarie samtalstrafik inom Sverige	98,73 kronor
Datatrafik inom Sverige	75,29 kronor
Datatrafik utanför Sverige	672,92 kronor
Samtal i Frankrike	46,31 kronor
Summa	893,25 kronor

Än en gång, jag förstår att ni enligt regler och paragrafer antagligen har rätt i sak. Jag skulle kunna hävda att ni har varit otydliga med prisinformation på grund av citerad passage från er hemsida, men jag gör inte detta i nuläget.

Jag vädjar helt enkelt till ert sunda förnuft och er goda vilja att hjälpa en kund som intet ont anande hamnat i en rejäl knipa.

Vänliga hälsningar,

Alfred Ruth