

**AFGØRELSE FRA
TELEANKENÆVNET**

Sag: 16-221

Klager:

XX

Indklagede:

YouSee A/S
Teglholmsgade 1
0900 København C
Danmark

CVR: 14773908

Klagetema:

Mobil – regningsklage – udland - sms

Nævnets sammensætning:

Landsdommer John Lundum, formand
Lani Bannach, udpeget af Forbrugerrådet Tænk
(deltog med 2 stemmer)
Martine Kiding, udpeget af teleudbyderne
(deltog med 2 stemmer).

SAGSFREMSTILLING

Sag: 16-221

Klagen vedrører: Indklagedes pris for sms'er sendt fra Vietnam.

Påklaget beløb: Angivet som 1.267.50 kr.

Påklaget periode: November 2015.

Reklameret til indklagede: Den 1. december 2015.

Indklagede truffet afgørelse: Den 6. januar 2016.

Korrekt klagevejledning fra indklagede: ja.

Indklagede anmodet om udtalelse: Den 29. april 2016.

Sagen er fuldt oplyst i TA: Den 9. februar 2017.

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager var i november måned 2015 på ferie i Vietnam.

Under opholdet i Vietnam kunne klager konstatere, at der hver dag blev trukket temmeligt store beløb på klagers konto. Klager kontaktede derfor indklagede, som blandt andet oplyste klager om, at sms kostede 2,50 kr. pr. stk.

Efter hjemkomsten kontaktede klager indklagede og anmodede om forklaring på de beløb, der var trukket på klagers konto. Klager blev i den forbindelse oplyst, at klager skulle have sendt flere hundrede sms'er under opholdet. Da klager var af den opfattelse, at der ikke var sendt mere end omkring 20 sms'er under opholdet, sendte klager en skriftlig klage til indklagede.

Efter at klager flere gange havde rykket for svar på sin klage, sendte indklagede den 6. januar 2016 en forklaring på det registrerede forbrug. Indklagede oplyste samtidig klager om, at sms'er, som overstiger et vist antal tegn (som hovedregel 160 tegn), registreres som flere sms'er, og at emojis kan fylde mange tegn.

Da klager ikke mente, at indklagede havde informeret klager tilstrækkeligt om prisen for store sms'er og om prisen for brug af emojis, sendte klager en klage til indklagedes klageafdeling.

Indklagedes klageafdeling fastholdt imidlertid opkrævningen. Indklagede oplyste, at indklagedes tekniske- og administrative undersøgelser ikke havde vist tegn på fejl eller uregelmæssigheder, men derimod havde vist, at det registrerede forbrug var foretaget fra klagers simkort ved brug af klagers mobil. Desuden oplyste indklagede på ny om problematikken med sms'ers længde og brugen af specialtegn som smileys og emojis.

Klager indbragte efterfølgende sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Det er klagers opfattelse, at indklagede ikke har informeret om ekstra betaling for store sms'er. Desuden finder klager ikke, at indklagede har informeret om, hvad man skal betale for brug af emojis. Klager finder det utilfredsstillende, at indklagede ikke kan oplyse mere præcise regler for, hvad det koster at bruge emojis.

Efter klagers opfattelse bør indklagede derfor tilbagebetale de opkrævede beløb for afsendte sms'er.

Indklagede

Indklagede fastholder opkrævningerne.

Indklagede henviser til indklagedes tekniske- og administrative undersøgelser, som viser, at forbruget er foretaget fra klagers mobil, og at klager i henhold til indklagedes vilkår hæfter for alt registreret forbrug.

Indklagede henviser endvidere til, at standart sms'er som hovedregel er på 160 tegn, og at indklagede ikke har indflydelse på størrelsen af emojis, idet det helt afhænger af, hvor kunden har hentet dem.

Endelig henviser indklagede til information på indklagedes hjemmeside.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Teleankenævnet bemærker indledningsvis, at indklagede har oplyst, at indklagede i forbindelse med behandling af klagen har foretaget tekniske- og administrative undersøgelser, som ikke har vist tegn på fejl eller uregelmæssigheder, men har vist, at forbruget er foretaget fra klagers simkort ved brug af klagers mobiltelefon.

Det er herefter udgangspunktet, at abonnenten skal betale det registrerede forbrug, også i tilfælde af, at forbruget har været utilsigtet i den forstand, at forbruget har haft et utilsigtet stort omfang som f. eks. i tilfælde af, at der er benyttet specialtegn i de afsendte sms'er.

Det er nævnets opfattelse, at der ikke er grundlag for at fravige dette udgangspunkt i det foreliggende tilfælde, idet nævnet finder det godtgjort, at forbruget er korrekt registreret, og at forbruget har haft et stort omfang, som blandt andet kan skyldes brug af specialtegn.

Det er endvidere nævnets opfattelse, at der ikke er grundlag for at lade indklagede bære ansvaret for sms'ernes omfang. Nævnet har herved henset til, at indklagede ikke har indflydelse på, hvor mange tegn de enkelte emojis fylder, samt til, at klager under opholdet blev gjort opmærksom på hævninger på klagers konto, men valgte at fortsætte forbruget.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

Der gives ikke klager, XX, medhold i klagen over indklagede, YouSee A/S.

Det indbetalte klagegebyr på 150 kr. returneres ikke til klager, jf. vedtægternes § 27.

Indklagede, YouSee A/S, betaler ikke sagsomkostninger til Teleankenævnet, jf. vedtægternes § 28.

På Teleankenævnets vegne, den 20. april 2017.

John Lundum
Formand

/

Jørn Freund
Juridisk sagsbehandler