

**AFGØRELSE FRA  
TELEANKENÆVNET**  
J.nr. 10.01-0062-15

**Klager:** NN

**Indklagede:** Cirque Bredbånd  
Kronprinsessegade 4  
1306 København K  
CVR 26061423

**Klagetema:** Mobil - Dataforbrug

## **SAGSFREMSTILLING**

J.nr. 10.01-0062-15

**Klagen vedrører:** Indklagedes opkrævning for dataforbrug på i alt 679,74 kr.

**Påklaget beløb:** 679,74 kr.

**Påklaget periode:** Den 24. januar 2015

**Abonnements form:** Løbende mobilabonnement

**Reklameret til indklagede:** Den 23. februar 2015

**Indklagede truffet afgørelse:** Den 23. februar 2015

**Indklagede anmodet om udtalelse:** Den 24. februar 2015

## **KLAGENS INDHOLD OG FORLØB**

Klager havde mobilabonnement hos indklagede. I klagers abonnement var inkluderet 500 MB. Dataforbrug ud over 500 MB blev forbrugsafregnet.

I henhold til klagers oplysninger modtog klager sin mobiltelefon retur fra et eftersyn foretaget af et andet selskab, og hun forsøgte den 24. januar 2015 at reinstallere nogle spil. I den forbindelse benyttede klager mobildata.

Indklagede registrerede et stort dataforbrug den pågældende dag kl. 08.21 og sendte i henhold til indklagedes oplysninger en sms-besked til klager kl. 12.46. Af denne besked fremgik, at klager havde nået mobildatagrænsen på 500 MB, og at hastigheden herefter ville blive nedsat betragteligt. Indklagede sendte derefter flere sms-beskeder med henvisning til den overskredne datagrænse.

Klager modtog ikke disse beskeder, men konstaterede efter modtagelsen af næstkommende faktura, at hun var opkrævet i alt 679,74 kr. for dataforbrug den 24. januar 2015.

Klager sendte efter råd fra indklagedes kundeserviceafdeling en skriftlig klage til indklagede den 23. februar 2015. Indklagede svarede klager samme dag. Indklagede fastholdt opkrævningen for dataforbrug. Indklagede oplyste, at der var tale om en lang datasession, som indklagede ikke har mulighed for at afbryde for at indsætte speed-drop og sende en orienterende sms-besked til klager.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

**Klage modtaget i sekretariatet:** Den 24. februar 2015

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

### **Klager**

Anfægter indklagedes opkrævning af i alt 679,74 kr. for mobildata foretaget den 24. januar 2015.

Klager anfægter at have modtaget indklagedes sms-beskeder vedrørende forbruget af det inkluderede mobildata. Klager gør gældende, at indklagedes opkrævning for data burde være stoppet efter klagers forbrug af det inkluderede mobildata.

## **Indklagede**

Fastholder opkrævningen for mobildata.

Indklagede gør gældende, at indklagede foretog et speed-drop og sendte klager en sms- besked med oplysning om, at hendes inkluderede forbrug var brugt, så snart datasessionen var afsluttet.

Indklagede anfægter, at indklagede kunne orientere klager, før datasessionen var afsluttet.

## **NÆVNETS BEMÆRKNINGER**

Klager har ikke over for ankenævnet påklaget omfanget af det registrerede forbrug, men erkender at have forbrugt data i det registrerede omfang til at reinstallere spil efter en reparation af klagers mobiltelefon. Klager påklager således alene, at indklagede ikke har foretaget spærring for dataforbrug efter klagers brug af det inkluderede forbrug på 500 MB. Indklagede har ikke i forbindelse med indklagedes sagsbehandling foretaget undersøgelser af, om forbruget er registreret og debiteret korrekt, idet klager ikke har bestridt dette.

Indklagede gør over for ankenævnet gældende, at indklagede ikke har mulighed for at registrere forbruget og foretage speed-drop under en igangværende datasession og derfor ikke kan foretage sig noget, før datasessionen er endt. Indklagede afviser endvidere at have indgået aftale med klager om spærring for yderligere forbrug efter klagers forbrug af den inkluderede datamængde.

Det er ankenævnets opfattelse, at klager ikke har sandsynliggjort, at hun har indgået aftale med indklagede om spærring efter forbrug af den inkluderede datamængde.

Klager anfægter at have modtaget de af indklagede påståede afsendte sms-beskeder med information om speed-drop og forbrugt inkluderet datamængde.

Indklagede har over for ankenævnet fremlagt udskrifter af sms-beskeder sendt til klagers mobilnummer, hvoraf det fremgår, at indklagede den 24. januar, den 27. januar, den 30. januar, den 3. februar, den 6. februar og den 10. februar 2015 sendte orientering til klager om forbruget af den inkluderede datamængde. Ankenævnet finder det på den baggrund godtgjort, at indklagede har sendt de pågældende beskeder til klager.

I den konkrete sag har klager indgået aftale om et abonnement på mobilt bredbånd med 500 MB inkluderet dataforbrug og derefter ren forbrugsfakturering. I henhold til aftalen foretager indklagede efter forbrug af den inkluderede datamængde et speed-drop samt orienterer klager herom.

Indklagede har efter nævnets opfattelse udbudt et produkt (forbrugsafregnet mobildata), som på grund af produktets pris kombineret med afregningsformen (afregning pr. MB) indebærer en risiko for utilsigtet stort forbrug i den situation, hvor forbrugeren ikke er opmærksom på prisen og afregningsformen.

Ankenævnet har spurgt indklagede, om indklagede har et loft over, hvor meget indklagedes kunder kan faktureres for mobildata. Hertil har indklagede oplyst, at

indklagede ikke har et loft, men at indklagede har et generelt kreditmaksimum på 3.000 kr. Indklagede har endvidere i forbindelse med sagsbehandlingen oplyst, at indklagede har aktiveret et speed-drop efter klagers brug af den inkluderede datamængde.

Det er på denne baggrund ankenævnets opfattelse, at indklagede har udbudt produktet uden reelle begrænsninger af det beløb, klager kunne blive faktureret for.

For så vidt angår indklagedes vejledning til klager angående mobildataforbrug har indklagede over for ankenævnet oplyst, at indklagede ikke ud over de sms-beskeder vedrørende brug af det inkluderede forbrug har oplyst klager om dataforbrug.

Idet produktet efter ankenævnets opfattelse er udbudt uden begrænsninger af det beløb, klager kunne blive faktureret for, og uden indgående vejledning herunder eksempler på, hvilket dataforbrug der er knyttet til bestemte datatjenester, finder ankenævnet, at det vil være urimeligt at fastholde udgangspunktet, hvorefter klager som abonnent hæfter for alt foretaget forbrug, jf. aftalelovens § 36, jf. § 38c.

Det er endvidere ankenævnets opfattelse, at det i den foreliggende sag må tillægges afgørende betydning, at indklagede har indrettet sit system således, at indklagede ikke kan registrere, at en inkluderet datamængde bliver "brugt op" under en datasession, før den pågældende datasession er afsluttet. Under disse omstændigheder er indklagede nærmest til at bære risikoen for, at klager brugte data ud over det inkluderede forbrug den 24. januar 2015. Det er således ankenævnets opfattelse, at indklagede ikke er berettiget til at fakturere klager det påklagede beløb på 679,74 kr.

Nævnet træffer herefter følgende:

#### AFGØRELSE

Der gives klager, NN, medhold i klagen over indklagede, Cirque Bredbånd.

Det indbetalte klagegebyr på 150 kr. returneres til klager, jf. vedtægternes § 13.

Indklagede, Cirque Bredbånd, betaler 25.895 kr. med tillæg af moms i sagsomkostninger til Teleankenævnet, jf. vedtægternes § 26.