

**AFGØRELSE FRA
TELEANKENÆVNET**

Sag: 16-13

Klager:

NN

Indklagede:

TDC A/S
Teglholmsgade 1
0900 København C
Danmark

CVR: 14773908

Klagetema:

Mobil – Regningsklage – Dataforbrug

SAGSFREMSTILLING

Sag: 16-13

Klagen vedrører: Indklagedes registrering af dataforbrug faktureret til 9 kr. pr. dag ved brug af mere end 50 kilobyte

Påklaget beløb: 11.916 kr.

Påklaget periode: August 2012 til november 2015

Reklameret til indklagede: Den 28. december 2015

Indklagede truffet afgørelse: Den 30. december 2015

Korrekt klagevejledning fra indklagede: ja

Klage modtaget i sekretariatet: Den 11. januar 2016

Indklagede anmodet om udtalelse: Den 11. januar 2016

Sagen er fuldt oplyst i TA: Den 15. juni

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager havde to mobilabonnementer af typen TDC Mobil hos indklagede. Abonnementerne var forbrugsafregnede og i henhold til vilkårene fakturerede indklagede 9 kr. pr. dag ved forbrug af data over 50 kilobyte.

Klager modtog løbende kvartalsvise fakturaer, som bl.a. indeholdt opkrævninger for dataforbrug. Fakturaerne blev betalt løbende i overensstemmelse med aftalen.

Klagers søn blev i november 2015 opmærksom på, at klager blev faktureret for dataforbrug. Idet klager ikke kunne vedkende sig at have benyttet data, påklagede klagers søn på vegne af klager opkrævningerne for dataforbrug i perioden fra august 2012 til november 2015.

Indklagede besvarede klagen den 30. december 2015. Indklagede fastholdt, at klager var faktureret korrekt i henhold til aftalen.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Anfægter indklagedes opkrævning for dataforbrug.

Klager gør gældende, at indklagede har faktureret klager ukorrekt på faktura 73 til 83, idet indklagede har faktureret klager 9 kr. pr. dag også på dage, hvor klager ikke har brugt data over 50 kilobyte.

Klager henviser til, at på faktura 84 og 85 er klager faktureret så få MB, at indklagede må have faktureret klager for dage, hvor klager ikke har brugt over 50 kilobyte.

Indklagede

Fastholder opkrævningerne af dataforbrug i klageperioden.

Indklagede henviser til, at klager er faktureret korrekt i henhold til vilkår og prisliste, samt til, at undersøgelser af det påklagede forbrug har vist, at forbruget er registreret og debiteret korrekt.

For så vidt angår angivelsen af mængden af forbrugt data på fakturaerne medgiver indklagede, at angivelsen er ukorrekt, men at forbrugsspecifikationerne angiver forbruget korrekt. Indklagede forklarer, at angivelsen af f.eks. 0,08 MB på faktura 85 vedr. mobilnummer 30637223 retteligt angiver opkrævning for 80 dages databrug.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Klager gør over for ankenævnet gældende, at indklagede fra august 2012 til november 2015 har faktureret klager for meget for dataforbrug på klagers to mobilnumre. Klager anerkender, at indklagede i henhold til abonnementsvilkårene har ret til at fakturere 9 kr. pr. dag, hvor der fra mobilnummeret forbruges data i en mængde, der overstiger 50 kilobytes. Klager henviser dog til, at det f.eks. af faktura 85 fremgår, at klager kun har brugt 0,08 MB på det ene abonnement og på trods heraf er faktureret 702 kr. Klager kræver i alt 11.916 kr. tilbagebetalt for perioden.

Indklagede har i forbindelse med indklagedes egen behandling af klagen foretaget undersøgelser af klagers dataforbrug. Disse undersøgelser har ikke vist tegn på fejl ved registreringerne. Indklagede har endvidere henvist til forbrugsspecifikationer og vilkårene for parternes aftale.

Nævnet finder ikke, at klager alene ved sin egen forklaring har løftet bevisbyrden for, at det registrerede forbrug ikke er foretaget fra de to mobilnumre af klager selv, af andre med adgang til klagers mobiltelefoner eller ved automatiske opdateringer. Nævnet lægger i den forbindelse vægt på, at indklagedes undersøgelser ikke har påvist fejl eller vist tegn på uregelmæssigheder.

Efter det ovenfor anførte er det nævnets opfattelse, at det må anses for godtgjort, at det løbende dataforbrug er registreret og debiteret korrekt, og at det eventuelt er foretaget utilsigtet eller ved mobiltelefonernes automatiske opdateringer. Ankenævnet skal i den forbindelse bemærke, at nævnet efter gennemgang af opkaldsspecifikationerne ikke

har fundet et påfaldende mønster i registreringerne af dataforbruget, men derimod har fundet, at registreringerne stemmer overens med indklagedes fakturering.

For så vidt angår det af klager anførte vedrørende indklagedes angivelse af forbrugt data-mængde på fakturaerne skal ankenævnet bemærke, at forbrugsspecifikationerne stemmer med det opkrævede forbrug, og at indklagede har redegjort for den fejlagtige angivelse på fakturaerne.

Klager kan af ovennævnte grunde ikke gives medhold i klagen.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

Der gives ikke klager, NN, medhold i klagen over indklagede, TDC A/S.

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

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