

**AFGØRELSE FRA  
TELEANKENÆVNET**

Sag: 16-310

**Klager:**

NN

**Indklagede:**

Hi3G Denmark A/S  
Scandiagade 8  
2450 København SV  
Danmark

CVR: 26123445

**Klagetema:**

Mobil – Regningsklage – Udland – SMS-beskeder

## **SAGSFREMSTILLING**

Sag: 16-310

**Klagen vedrører:** Indklagedes fakturering for sms-beskeder

**Påklaget beløb:** ca. 1.000 kr.

**Påklaget periode:** Den 18. marts til den 6. april 2016

**Reklameret til indklagede:** Den 7. maj 2016

**Indklagede truffet afgørelse:** Den 14. juli 2016

**Korrekt klagevejledning fra indklagede:** ja

**Indklagede anmodet om udtalelse:** Den 18. juli 2016

**Sagen er fuldt oplyst i TA:** Den 1. marts 2017

## **KLAGENS INDHOLD OG FORLØB**

Klager havde mobilabonnement hos indklagede. Klager medbragte sin mobiltelefon med indklagedes sim-kort på en rejse til Sydamerika.

Under rejsen sendte klager flere sms-beskeder.

Da klager efter hjemkomst konstaterede, at indklagede havde faktureret klager for flere sms-beskeder, end klager kunne vedkende sig, sendte klager en klage til indklagede.

Indklagede fastholdt opkrævningen af i alt 992 kr. for afsendte sms-beskeder under klagers ophold i Sydamerika. Indklagede havde i den forbindelse undersøgt det påklagede forbrug og henviste til, at indklagede kun havde faktureret klager for de sms-beskeder, som de udenlandske udbydere havde takseret.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

### **Klager**

Afviser at have sendt sms-beskeder i et omfang som registreret af indklagede.

Klager henviser til, at indklagede har faktureret klager for flere sms-beskeder, end klager har afsendt. Klager henviser til to fremlagte beskeder, hvoraf det efter klagers opfattelse fremgår, at indklagede har optalt antal tegn forkert.

## **Indklagede**

Fastholder opkrævningen for de registrerede sms-beskeder.

Indklagede henviser til, at klager i klageperioden har afsendt i alt 194 sms-beskeder fra Sydamerika i tre angivne netværk herunder et satellitnetværk. Indklagedes undersøgelser af det påklagede forbrug har ikke vist tegn på fejl i registreringerne.

Indklagede henviser endvidere til, at klager har anvendt emojis, hvilket resulterer i, at antallet af tegn, en sms-besked kan indeholde, reduceres.

## **NÆVNETS BEMÆRKNINGER**

Klager anfægter over for ankenævnet omfanget af indklagedes registrering af forbrug foretaget under klagers ophold i Sydamerika i perioden fra den 18. marts til den 6. april 2016. Klager anfægter ikke enkelte sms-beskeder, men gør generelt set gældende, at han ikke har afsendt sms-beskeder, der i omfang modsvarer det registrerede. Klager fremdrager til støtte herfor, at to fremlagte sms-beskeder ikke i antallet af tegn modsvarer det registrerede antal sms-beskeder.

Klager hæfter i henhold til parternes aftale for betaling af det forbrug, der registreres i forbindelse med brug af sim-kortet. Dette udgangspunkt gælder efter ankenævnets opfattelse også, såfremt forbruget er foretaget utilsigtet.

Ankenævnet har noteret, at indklagede i forbindelse med behandling af sagen har foretaget forskellige undersøgelser af det påklagede forbrug. Disse undersøgelser viser ikke tegn på fejl eller andre uregelmæssigheder vedrørende det påklagede forbrug.

I henhold til de almindelige regler om bevisbyrde påhviler det herefter klager at sandsynliggøre, at det registrerede forbrug ikke er foretaget af klager eller en anden, som klager har overladt mobiltelefonen til.

Klager anerkender, at der fra sim-kortet under udlandsopholdet blev sendt sms-beskeder, men gør gældende, at indklagede har registreret mange flere beskeder, end klager sendte. Klager bemærker, at indsættelse af en smiley ikke kan fylde mange tegn. På baggrund heraf kan klager ikke vedkende sig det ovenfor nævnte forbrug.

Nævnet finder ikke, at klager alene ved sin egen forklaring samt fremlæggelse af to sms-beskeder har løftet bevisbyrden for, at det påklagede forbrug ikke er foretaget af klager selv, af andre med adgang til klagers mobiltelefon, ved utilsigtet brug af mobiltelefonen eller ved afsendelse af store sms-beskeder, der registreres som flere på hinanden følgende sms-beskeder. Nævnet lægger i den forbindelse vægt på, at indklagedes undersøgelser af administrativ og teknisk karakter ikke har påvist fejl eller vist tegn på uregelmæssigheder,

og at der ikke af opkaldslisten fremgår et særligt mønster. Ankenævnet skal i den forbindelse bemærke, at indsættelse af emojis kan fylde adskillige tegn afhængigt af typen, og at lange beskeder opdeles, afsendes og faktureres som flere sms-beskeder.

Efter det ovenfor anførte er det nævnets opfattelse, at det er godtgjort, at det påklagede forbrug er registreret og debiteret korrekt, og at det er foretaget fra klagers mobiltelefon.

Klager kan derfor ikke gives medhold.

Nævnet træffer herefter følgende:

#### AFGØRELSE

Der gives ikke klager, NN, medhold i klagen over indklagede, Hi3G Denmark A/S.

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

Indklagede, Hi3G Denmark A/S, betaler ikke sagsomkostninger til Teleankenævnet, jf. vedtægternes § 28.