

**AFGØRELSE FRA
TELEANKENÆVNET**

Sag: 18-194

Klager: xxxxx

Indklagede: Telenor A/S
Frederikskaj 8
1780 København V
Danmark

CVR: 19433692

Klagetema: Mobil – regningsklage – udland - hæftelse

SAGSFREMSTILLING

Sag: 18-194

Klagen vedrører: Betaling for opkald til Storbritannien

Påklaget beløb: 954,50 kr.

Påklaget periode: Den 1. og den 11. juni 2018

Reklameret til indklagede: Den 26. juni 2018

Indklagede truffet afgørelse: Den 3. juli 2018

Korrekt klagevejledning fra indklagede: Ja

Indklagede anmodet om udtalelse: Den 11. juli 2018

Sagen er fuldt oplyst i TA: Den 15. februar 2019

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager havde et mobilabonnement hos indklagede.

Klager konstaterede i juni måned 2018, at indklagede havde takseret klager 954,50 kr. for opkald foretaget til Storbritannien i perioden fra den 1. til den 11. juni 2018.

Klager kunne ikke anerkende at have foretaget opkald til Storbritannien. Klager rettede derfor henvendelse til indklagede og reklamerede over takseringen.

Indklagede meddelte imidlertid, at tekniske- og administrative undersøgelser havde vist, at der var tale om reelle opkald, der var foretaget fra klagers simkort. Indklagede fastholdt derfor takseringen.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**Klager**

Klager bestrider, at opkaldene til Storbritannien er foretaget af hende eller af andre ved benyttelse af klagers mobiltelefon.

Klager oplyser, at der er tale om flere opkald med varighed af få sekunder, som klager ikke vedkender sig.

Indklagede

Indklagede fastholder, at der er tale om reelle opkald, som er startet og afsluttet på normal vis. Dette fremgår af de tekniske- og administrative undersøgelser, som indklagedes netværksoperatør har foretaget. Undersøgelserne har endvidere vist, at opkaldene er foretaget via klagers simkort, som var isat en mobiltelefon, hvori alene klagers simkort har været. Der er således ingen begrundelse for ikke at fastholde kravet.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Teleankenævnet bemærker indledningsvis, at det er udgangspunktet, at klager hæfter i henhold til parternes aftale for betaling af det forbrug, der registreres i forbindelse med brug af SIM-kortet. Dette udgangspunkt gælder også, såfremt forbruget bevidst eller ved en fejl er foretaget af andre end klager.

Nævnet har noteret, at indklagede har oplyst, at indklagede i forbindelse med behandling af klagen har foretaget adskillige undersøgelser af administrativ og teknisk art, og at disse undersøgelser ikke har vist tegn på fejl eller uregelmæssigheder vedrørende det påklagede forbrug. Analyserne viser endvidere, at forbruget er registreret foretaget fra klagers SIM-kort.

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 mobiltelefonen er overladt til.

Nævnet finder ikke, at klager alene ved sin egen forklaring om, at hun ikke kender det udenlandske nummer, har løftet bevisbyrden for, at det påklagede forbrug ikke er foretaget af klager selv eller af andre med adgang til klagers mobiltelefon.

Nævnet bemærker i den forbindelse, at opkaldsmønstret umiddelbart her er påfaldende ved, at der er tale om et meget stort antal opkald til samme nummer inden for ganske kort tid. Nævnet har imidlertid også bemærket, at der optræder opkald med samme mønster til et hollandsk nummer, som ikke er påklaget. Dette nummer er nummeret til Ticketmaster i Holland. Det påklagede nummer er også nummeret til Ticketmaster, dog i England.

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, xxxxx, medhold i klagen over indklagede, Telenor A/S.

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

Indklagede, Telenor A/S, bidrager som tilsluttet Teleankenævnet til nævnets drift og betaler derfor ikke sagsomkostninger, jf. vedtægternes § 28.