

**AFGØRELSE FRA
TELEANKENÆVNET**

Sag: 19-149

Klager: XX

Indklagede: Hi3G Denmark A/S
Scandiagade 8
2450 København SV
Danmark

CVR: 26123445

Klagetema: Mobil – Regningsklage – Opkald til satellitnummer

SAGSFREMSTILLING

Sag: 19-149

Klagen vedrører: Indklagedes opkrævning for et utilsigtet opkald til et satellitnummer

Påklaget beløb: 10.845,35 kr.

Påklaget periode: 28. februar 2019 kl. 23.15

Reklameret til indklagede: Den 1. marts 2019

Indklagede truffet afgørelse: Den 21. marts 2019

Korrekt klagevejledning fra indklagede: Ja

Indklagede anmodet om udtalelse: Den 5. april 2019

Sagen er fuldt oplyst i TA: Den 3. juni 2019

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager havde mobilabonnement af typen Fri Tale 20 GB – 3Deling hos indklagede.

Den 28. februar 2019 kl. 23.15 registrerede indklagede et opkald til en satellittelefon med nummer +8821601092 fra klagers sim-kort. Opkaldet blev registreret til at vare 4 timer og et minut.

Indklagede sendte efterfølgende en faktura til klager med opkrævning for opkaldet på i alt 10.845,35 kr. Indklagede fakturerede i henhold til kontrakten klager 45 kr. pr. minut og 0,35 kr. i opkaldsafgift.

Efter modtagelse af fakturaen kontaktede klager telefonisk indklagede og gjorde indsigelse mod opkaldet til satellitnummeret.

Indklagede sendte en afgørelse til klager den 19. marts 2019. Indklagede fastholdt kravet om betaling for det påklagede opkald.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Afviser at hæfte for betaling af det påklagede opkald til satellittelefonnummer +8821601092.

Klager gør gældende, at opkaldet er foretaget utilsigtet, idet klager har kommet til at kalde op til nummeret, mens han sov. Klager oplyser i den forbindelse, at hans kone hørte en lyd fra klagers

mobiltelefon om natten kl. 3. Hun konstaterede, at der var et igangværende opkald og lagde derefter på.

Klager gør endvidere gældende, at han ikke kender det kaldte nummer.

Indklagede

Fastholder kravet om betaling for det registrerede opkald under henvisning til, at klager er faktureret korrekt i henhold til parternes aftale, og til, at iværksatte undersøgelser ikke har påvist fejl ved registreringen af det påklagede opkald.

Indklagede henviser endvidere til den telefoniske samtale mellem klager og indklagedes medarbejder, som indklagede optog. Indklagede noterede i den forbindelse, at klager oplyste følgende under telefonsamtalen:

"..tror jeg kom til at gøre noget dumt i går" ... "kom til at ringe til en quiz i udlandet"... "jeg trykkede på nogen numre i min drøm"

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 er foretaget utilsigtet eller af andre, som klager har overladt sin mobiltelefon til.

Ankenævnet har noteret, at indklagede har oplyst, at indklagede i forbindelse med behandling af klagen har foretaget undersøgelser af det påklagede opkald, og at disse undersøgelser ikke har vist tegn på fejl eller uregelmæssigheder vedrørende registreringen af 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 mobiltelefonen er overladt til.

Ankenævnet finder ikke, at klager alene ved sin egen forklaring om, at han 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. Det skal i den forbindelse bemærkes, at klager til ankenævnet har oplyst, at det påklagede forbrug er foretaget af klager utilsigtet, mens klager sov. Over for indklagede har klager ifølge indklagede oplyst tilsvarende. Klager anerkender således, at der fra klagers mobiltelefon i det angivne tidsrum utilsigtet har været foretaget et opkald til det registrerede nummer.

Ankenævnet finder det sandsynliggjort, at der fra klagers mobiltelefon har været foretaget et opkald til satellitnummeret i det registrerede tidsrum. Det er endvidere ankenævnets opfattelse, at det er godtgjort, at det påklagede forbrug er registreret og debiteret korrekt, og at det er foretaget fra klagers mobiltelefon. Ankenævnet skal i den forbindelse bemærke, at det ikke har betydning for spørgsmålet om klagers hæftelse, om opkaldet er foretaget tilsigtet eller utilsigtet, mens klager sov.

Klager kan derfor ikke gives medhold.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

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

Det indbetalte klagegebyr på 175 kr. returneres ikke til klager, jf. vedtægternes § 27.

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