

**AFGØRELSE FRA
TELEANKENÆVNET**

Sag: 19-93

Klager: XX

Indklagede: Call Me
Holmbladsgade 139
2300 København S
Danmark

CVR: 20367997

Klagetema: Mobil – Regningsklage - Aftalevilkår – Indholdstakse-
rede tjenester

SAGSFREMSTILLING

Sag: 19-93

Klagen vedrører: Indklagedes opkrævning af indholdstakserede tjenester samt tvist om spærring for køb af disse. Krav om refundering.

Påklaget beløb: 3.500 kr. (andel af det samlede beløb, skønsmæssigt fastsat af klager)

Påklaget periode: 2018 - 2019

Reklameret til indklagede: Den 4. februar 2019

Indklagede truffet afgørelse: Den 11. februar 2019

Korrekt klagevejledning fra indklagede: Ja

Indklagede anmodet om udtalelse: Den 5. marts 2019

Sagen er fuldt oplyst i TA: Den 24. oktober 2019

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Den 17. september 2015 indgik klager 3 abonnementsaftaler med indklagede, herunder også aftalen til mobilnummer xxxx2653, som klagen vedrører.

Ifølge klager blev det aftalt, at der skulle være spærring på abonnementet for alt tilkøb.

I perioden frem til januar 2019 blev klager faktureret for i alt 195 indholdstakserede tjenester købt via SMS for i alt 6.687,72 kr. Alle fakturaer blev betalt rettidigt.

Den 1. februar 2019 fandt klager ud af, at der var trukket et større beløb over betalings-service vedrørende klagers mobilabonnement.

Klager henvendte sig den 4. februar 2019 til indklagede, og gjorde indsigelse mod opkrævningen samt tidligere opkrævninger, idet hun gjorde gældende, at det specifikt var aftalt, at det ikke skulle være muligt at foretage køb, da der var aftalt spærring på abonnementet.

Den 11. februar 2019 svarede indklagede, at der var spærring for køb af ekstra datapakker, men at der ikke var bestilt spærring af andre tjenester. Indklagede oplyste, at en stor del af opkrævningerne stammede fra tjenesten 1415, som er køb af SMS-billetter til bus og tog.

Klager fastholdt i mail af 13. februar 2019, at hun havde bedt om spærring af køb generelt. Klager oplyste også, at da abonnementet på et senere tidspunkt blev ændret, indgik det også i samtalen med sælgeren, at spærringen skulle fortsætte.

Indklagede besvarede klagers henvendelse den 28. februar 2019. Indklagede afviste klagers krav under henvisning til, at indklagede ikke kunne genkende, at der har været anmodet om spærring for indholdstakserede SMS-beskeder.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager gør gældende, at hun har bedt om spærring på abonnementet, så det ikke skulle være muligt at foretage køb via mobiltelefonen.

Da klager havde tillid til, at aftalen om spærring blev overholdt, har klager ikke tjekket sine regninger løbende.

Klager gør således gældende, at fejlen er sket hos indklagede, og at de derfor må kompensere beløbet. Klager har dog anført, at hun burde have opdaget fejlen noget tidligere, og har derfor nedsat beløbet til 3.500 kr.

Indklagede

Indklagede gør gældende, at klager ikke har anmodet om spærring af køb af indholdstakserede SMS-beskeder. Indklagede har derfor været berettiget til at opkræve klager for det i sagen omhandlende forbrug.

Det er indklagedes opfattelse, at det må påhvile klager at dokumentere sin påstand om, at der har været aftalt en spærring for indholdstakserede tjenester, hvilket klager ikke har gjort.

Indklagede har i en uafbrudt periode på mere end 2 år viderefaktureret mobilnummeret for indholdstakserede tjenester købt via SMS. Klager burde have kontaktet indklagede langt tidligere vedrørende dette.

Optrækningserne er hovedsagligt benyttet til billetter til offentlig transport. Det er derfor indklagedes opfattelse, at klager har gjort brug af købene.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Indledningsvis bemærker nævnet, at sagen drejer sig om, hvorvidt klager har haft spærring for køb af indholdstakserede tjenester tilknyttet sit mobilabonnement med mobilnummer xxxx2653. Nævnet har således lagt vægt på, at tvisten mellem parterne vedrører betalingsforpligtelsen i henhold til det registrerede og debiterede forbrug.

Indklagede har fremlagt ordrebekræftelsen af den 17. september 2015, hvoraf følgende fremgår: *"Hvis du har købt en mobiltelefon eller et abonnement til dit barn anbefaler vi, at du tilmelder saldokontrol samt spærring for indholdstakserede SMS - på den måde undgår du overraskelser på din regning. Du kan vælge spærringen på selvbetjening, så snart du har modtaget din personlige kode til at logge på."*

Indklagede har oplyst, at opkrævning af indholdstakserede sms-beskeder på klagers mobilnummer primært stammer fra tjenesten 1415, som er billetter købt via DOT til bus, tog og metro. Klager har ikke bestridt, at der er foretaget sådanne køb fra mobilabonnementet, men henholder sig alene til, at det ifølge parternes aftale ikke burde være muligt at foretage disse køb.

Nævnet bemærker, at det i henhold til dansk rets almindelige regler om bevisbyrde er klager, der skal godtgøre, at der mellem parterne blev indgået en mundtlig aftale med et andet indhold end det, der fremgår af det fremlagte skriftlige materiale. Nævnet finder ikke, at klager har løftet denne bevisbyrde alene med sine oplysninger om, hvad sælger oplyste telefonisk. Klager har derved ikke kunne dokumentere, at der skulle være aftalt spærring af indholdstakserede tjenester via mobilabonnementet.

Nævnet finder herefter, at klager hæfter for det opkrævede beløb, og nævnet kan således ikke give klager medhold i det fremsatte krav over for indklagede.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

Der gives ikke klager, XX, medhold i klagen over indklagede, Call Me.

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

Indklagede, Call Me, bidrager som tilsluttet Teleankenævnet til nævnets drift og betaler derfor ikke sagsomkostninger, jf. vedtægternes § 28.