

**AFGØRELSE FRA
TELEANKENÆVNET**

Sag: 19-144

Klager:

NN

Indklagede:

Oister Mobil
Scandiagade 8, 5. sal
2450 København SV
Danmark

CVR: 26123445

Klagetema:

Mobil – Regningsklage – Dataforbrug i udlandet

SAGSFREMSTILLING

Sag: 19-144

Klagen vedrører: Indklagedes opkrævning for dataforbrug under klagers ophold i Brasilien

Påklaget beløb: 1.800 kr.

Påklaget periode: 25., 26. februar 2019 og 1. marts 2019

Reklameret til indklagede: Den 19. marts 2019

Indklagede truffet afgørelse: Den 20. marts 2019

Korrekt klagevejledning fra indklagede: Nej

Indklagede anmodet om udtalelse: Den 4. april 2019

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

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager og klagers kone havde begge mobilabonnement hos indklagede.

Under en rejse til Brasilien ultimo februar/primus marts 2019 medbragte klager og klagers kone de tilhørende mobiltelefoner. Under opholdet registrerede indklagede dataforbrug fra begge abonnementer. Efter hjemkomsten modtog klager en opkrævning fra indklagede, hvor han var opkrævet for 9,57 MB data for den 25. og 26. februar 2019. Klagers kone var opkrævet for 4,86 MB data den 26. februar 2019 og 30,58 MB den 1. marts 2019. Da klager ikke kunne anerkende dataforbruget, påklagede han opkrævningen til indklagede. Ifølge klager havde mobildata været slået fra begge mobiltelefoner under hele rejsen.

Indklagede svarede klager og fastholdt opkrævningen, idet indklagede kunne se, at mobiltelefonerne var benyttet til aktiv dataroaming i Brasilien. Indklagede henviste endvidere til, at der ikke var konstateret fejl i indklagedes systemer eller hos indklagedes roamingpartner.

Efter yderligere korrespondance indbragte klager sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager anfægter indklagedes opkrævning for dataforbrug foretaget under klagers ophold i Brasilien.

Klager gør gældende, at mobildata på både klagers og klagers kones telefon har været slået fra under opholdet i Brasilien. Klager har redegjort for de datoer og steder under klagers ophold, hvor klager alene har benyttet tilgængelige wi-fi tjenester. Her har klager indtastet den pågældende kode og derefter har fået bekræftet tilslutningen til wi-fi.

Klager gør endvidere gældende, at der er tale om hacking, og at indklagede har problemer med til indklagedes roaming partner Brazil VIVO.

Klager anerkender, at klager og klagers kone den 9. marts 2019 foretog opkald og sendte sms-beskeder til hinanden. Klager accepterer derfor indklagedes opkrævning for disse.

Indklagede

Indklagede fastholder opkrævningen af det fakturerede beløb for dataforbrug registreret under klagers ophold i Brasilien under henvisning til indklagedes abonnementsvilkår.

Indklagede gør gældende, at undersøgelser af det påklagede forbrug har vist, at dette er registreret og debiteret korrekt. Hertil har indklagede oplyst, at al trafik, der foretages i udlandet ved indklagedes roamingpartnere, logges og viderefaktureres til indklagede inden for 14 dage. Indklagede har grundigt undersøgt forholdene i denne sag med indklagedes interne tekniske afdelinger ved analyser af CDR-filer. Indklagede har fået bekræftet af Brazil Vivo/Telemig, at forbruget er foretaget.

Indklagede gør videre gældende, at indklagede har sendt en velkomst-sms til begge mobilnumre, da de blev logget på det udenlandske netværk.

Indklagede har oplyst, at klager er opkrævet 450 kr. og klagers kone 900 kr. for dataforbruget i Brasilien. Hertil oplyser indklagede, at prisen automatisk er reduceret til indklagedes beløbsgrænse for dataforbrug i udlandet. Prisen er normalt 100 kr. pr. MB.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Ankenævnet bemærker indledningsvist, at der mellem parterne er enighed om, at klager og klagers kone medbragte begge mobiltelefoner under opholdet i Brasilien.

Klager bestrider det registrerede dataforbrug, idet klager og klagers kone alene har benyttet tilgængelige wi-fi tjenester og har haft mobildata slået fra under hele opholdet.

Indklagede fastholder opkrævningen under henvisning til, at dataforbruget er registreret og debiteret korrekt i henhold til oplysninger modtaget fra indklagedes roamingpartner i Brasilien. Indklagede henviser endvidere til velkomst-sms'erne sendt til klager og klagers kone.

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 dataforbrug ikke er foretaget af klager/klagers kone eller er foretaget utilsigtet fra klagers/klagers kones mobiltelefon.

Nævnet finder ikke, at klager alene ved sin egen forklaring herom eller ved redegørelsen for datoer og steder med tilgængelig wi-fi har løftet bevisbyrden for, at det påklagede forbrug ikke er foretaget af klager, klagers kone eller ved utilsigtet brug af mobiltelefonerne. Nævnet lægger i den forbindelse vægt på, at indklagedes undersøgelser ikke har påvist fejl eller vist tegn på uregelmæssigheder, og at der ikke af opkaldslisten fremgår et særligt mønster.

Af indklagedes velkomst-sms til klager og klagers kone fremgår følgende:

"Velkommen til Brasilien, Den almindelige prisliste ikke gælder i udlandet. Ønsker du ikke at bruge data i udlandet, anbefaler vi, du slår data-roaming fra på din telefon. Nedenstående priser gælder: Opkald til Danmark: 14 kr/min + 3,95 kr/samtale. Modtag samtale: 14 kr./min Data: 100 kr/MB Send SMS: 4 kr. pr. SMS (160 alm tegn)."

Det er ankenævnet opfattelse, at klager og klagers kone i velkomst-sms'en er oplyst med tilstrækkelig tydelighed om vilkårene for aftalen, herunder om gældende priser for data.

Nævnet finder endvidere ikke, at det opkrævede beløb er usædvanligt for dataforbrug i udlandet. Opkrævningen kan derfor ikke tilsidesættes som urimelig.

Efter det ovenfor anførte er det nævnets opfattelse, at det er godtgjort, at det påklagede dataforbrug er registreret og debiteret korrekt, og at det er foretaget fra klagers samt klagers kones mobiltelefon eventuelt utilsigtet.

Klager gives af ovennævnte grunde ikke medhold i klagen og hæfter for betaling af det påklagede dataforbrug.

Ankenævnet skal afslutningsvist bemærke, at indklagedes klagevejledning i forbindelse med indklagedes afgørelse, hvor indklagede alene henviser til Teleankenævnets hjemmeside har været mangelfuld, idet klager ikke er blevet oplyst om Teleankenævnets adresse, jf. forbrugerklageloven (lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager, lov nr. 524 af 29. april 2015) § 4 og Bekendtgørelse om udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester (Bekg. nr. 715 af 23. juni 2011) § 15, nr. 3. Ankenævnet finder indklagedes mangelfulde klagevejledning kritisabel.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

Der gives ikke klager, NN, medhold i klagen over indklagede, Oister Mobil.

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

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