

**AFGØRELSE FRA
TELEANKENÆVNET**

Sag: 19-15

Klager: NN

Indklagede: Call Me
Holmbladsgade 133
2300 København S
Danmark

CVR: 20367997

Klagetema: Mobil – regningsklage – dataforbrug - udland

SAGSFREMSTILLING

Sag: 19-15

Klagen vedrører: Dataforbrug foretaget i Thailand

Påklaget beløb: 17.736,53 kr.

Påklaget periode: fra den 4. til den 23. juli 2018

Reklameret til indklagede: Den 14. september 2018

Indklagede truffet afgørelse: Den 27. september 2018

Korrekt klagevejledning fra indklagede: Ja

Indklagede anmodet om udtalelse: Den 16. januar 2019

Sagen er fuldt oplyst i TA: Den 25. oktober 2019

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager havde et mobilabonnement til sin datter hos indklagede.

Efter en ferie i Thailand i juli 2018 modtog klager en regning fra indklagede, hvorpå der var opkrævet store beløb for dataforbrug. Klager sendte en klage over det registrerede dataforbrug til indklagede. Klager opsagde samtidigt sit abonnement hos indklagede.

Indklagede sendte en bekræftelse på opsigelsen til klager via mail og oplyste klager om begrundelsen for den påklagede opkrævning, herunder mængden af data, der var brugt, og prisen herfor. Klager blev ligeledes oplyst om, at datagrænsen aktivt var hævet til 25.000 kr. via sms'er sendt fra klagers mobilnummer.

klager var opkrævet for følgende forbrug:

- 99,451 MB til en pris af 18,66 kr. per MB i data = I alt 1.855,75 kr.
- 945,940 MB til en pris af 18,75 kr. per MB i data = I alt 17.736,53 kr.

Klager afviste, at klagers datter selv havde hævet datagrænsen til 25.000 kr. Det var klagers opfattelse, at der måtte være tale om en fejl i opkrævningen.

Indklagede svarede, at indklagede i forbindelse med klagebehandlingen havde foretaget en trafikundersøgelse af data for perioden fra den 4. til den 23. juli 2018 fra klagers telefonnummer. Undersøgelsen viste, at forbruget var foretaget fra klagers mobilnummer med klagers SIM-kort. Indklagede tilbød klager at kreditere 8.868 kr.

Klager var fortsat utilfreds med indklagedes afgørelse. Indklagede afviste at imødekomme klagers anmodning om yderligere kreditering og oplyste, at klager var blevet vejledt om udlandsforbrug og om, at der var mulighed for at tilmelde abonnementet saldokontrol og spærring for udlandstelefoni herunder data mv.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager vil ikke betale for dataforbruget. Klagers datter anerkender at have forbrugt data og at have forhøjet beløbsgrænsen end to omgange op til 2.500 kr., men afviser, at hun selv har hævet datagrænsen til 5.000 kr. og efterfølgende til 25.000 kr. Klagers datter afviser at have modtaget sms'er vedrørende databrug fra indklagede.

Klager gør gældende, at det opkrævede beløb er urimeligt. Der må efter klagers opfattelse være sket en fejl, idet en gennemsnitlig forbruger ikke af egen fri vilje hæver datagrænsen til 25.000 kr., samt at det er uansvarligt at have muligheden for at hæve et beløbsgrænse fra 5.000 kr. til 25.000.

Indklagede

Indklagede fastholder kravet om betaling for det registrerede forbrug.

Indklagede oplyser, at indklagede automatisk har sat en dataspærring på 450 kr. Dette indebærer, at man som kunde ikke kan blive opkrævet mere end 450 kr. for dataforbrug i udlandet, medmindre denne begrænsning ændres i tilfælde af, at kunden har behov for yderligere data. Begrænsningen kan ændres ved at besvare en SMS-besked med det beløb, som datagrænsen ønskes hævet til. Dataloftet i dette tilfælde blev aktivt hævet til 25.000 kr. via en sms sendt fra klagers mobiltelefon.

Indklagede oplyser at have registreret modtagelse af sms'er om forhøjelse af datagrænse fra det i sagen omhandlede telefonnummer på følgende tidspunkter (dansk tid) til følgende beløb:

*"Den 7. juli 2018 kl. 13:26 - fra 450 kr. til 1.000 kr.
Den 8. juli 2018 kl. 15:36 - fra 1.000 kr. til 2.500 kr.
Den 10. juli 2018 kl. 21:38 - fra 2.500 kr. til 5.000 kr.
Den 11. juli 2018 kl. 20:04 - fra 5.000 kr. til 25.000 kr."*

Følgende fremgik af de SMSer, som indklagede sendte til klager:

"Når 80 % af inkluderet data er brugt:

Du nærmer dig din månedlige grænse for hvor mange penge du kan bruge på data i udlandet. Ønsker du at hæve den månedlige grænse, så send en SMS retur med den nye beløbsgrænse. Mulige beløbsgrænser er 450, 1.000, 2.500, 5.000 eller 25.000 inkl. moms. For mere information kontakt kundeservice på +45 43669090. Mvh Call me

Når 100 % af inkluderet data er brugt:

Din månedlige grænse for hvor mange penge du kan bruge på data i udlandet, er nået og

Call me lukker derfor for din forbindelse. Ønsker du at hæve den månedlige grænse, så send en SMS retur med den nye beløbsgrænse. Mulige beløbsgrænser er 450, 1.000, 2.500, 5.000 eller 25.000 inkl. moms. For mere information kontakt kundeservice på +45 43669090. Mvh Call me ”

Indklagede gør gældende, at klager kunne holde sig opdateret på gældende udlandspriser på indklagedes hjemmeside "www.callme.dk/udland"

Indklagede henviser desuden til indklagedes abonnementsvilkår, hvoraf det øverst på side 1 fremgår følgende:

"Datatrafik i udlandet kan være dyrt, f.eks. hvis du streamer musik, læser nyheder på mobilen eller bruger GPS. Når data er inkluderet i dit abonnement, gælder det kun datatrafik i Danmark medmindre udlandstrafik er inkluderet i dit abonnement."

Det fremgår videre af vilkårene, at:

"Bemærk at priserne forudlandsopkald, både til udlandet og i udlandet, alene er vejledende og med forbehold for den løbende internationale prisudvikling, og at der ved international roaming tillægges et ekstra gebyr af den udenlandske operatør afhængigt af, hvilket land eller udenlandsk operatør, der ringes fra. Kunden betaler for at modtage opkald i udlandet, herunder for at hente MMS-beskeder m.v. Cai/ me's gældende prisliste forudlandsopkald fremgår af www.cal/me.dk/udland"

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Teleankenævnet bemærker indledningsvis, at det er udgangspunktet, at klager i overensstemmelse med indklagedes vilkår hæfter for betaling af de ydelser, der er leveret, dvs. alt registreret forbrug. Dette udgangspunkt gælder også, såfremt forbruget bevidst eller ved en fejl er foretaget af andre end klager.

Nævnet bemærker dernæst, at klager anerkender, at klagers datter har haft et dataforbrug i udlandet, og at klagers datter har forhøjet beløbsgrænsen ad to omgange op til 2.500 kr. Men klager afviser, at klagers datter selv har hævet datagrænsen til 5.000 kr. og efterfølgende til 25.000 kr.

Under hensyn til, at indklagedes tekniske og administrative undersøgelser ikke har vist tegn på fejl eller uregelmæssigheder, hæfter klager som udgangspunkt i henhold til de gældende vilkår for det registrerede forbrug.

Spørgsmålet er herefter, om klager har været tilstrækkeligt oplyst om, hvorledes klager kunne sikre sig mod risikoen for et utilsigtet dataforbrug i udlandet.

Indklagede henviser til, at klagers datter under sit ophold i Thailand løbende har modtaget sms'er, hvor hun blev orienteret om dataforbruget, herunder at dataloftet var nået, samt at dataforbindelsen ville blive spærret, medmindre hun svarede på den fremsendte sms med det beløb, som hun ønskede datagrænsen blev hævet til. Indklagede henviser i den forbindelse til, at udvidelsen af dataloftet er sket ved, at

klagers datter eller en anden, der har haft telefonen i sin besiddelse, aktivt har besvaret sms'er fra indklagede.

Nævnet finder, at klager ikke alene ved sin egen forklaring har godtgjort, at datagrænsen via sms'er til indklagede ikke er blevet forhøjet til 5.000 kr. og efterfølgende til 25.000 kr. af klager eller en anden, der har haft telefonen i sin besiddelse.

Indklagede har over for nævnet fremlagt udskrifter af SMS-beskeder sendte til indklagede, hvoraf det fremgår, at klager eller en anden, der har haft telefonen i sin besiddelse, den 7., den 8., den 10. samt den 11. juli 2018 har forhøjet beløbsgrænsen.

Nævnet finder, at indklagede på relevant og tilstrækkelig vis har orienteret klager om udviklingen i dataforbruget i Thailand, idet indklagede løbende fremsendte SMS-beskeder, hvoraf der fremgik oplysninger om forbruget af det inkluderede mobildata og om muligheden for at hæve datagrænsen. Nævnet bemærker i den forbindelse, at den omstændighed, at klager havde overladt telefonen til sin datter, ikke kan komme indklagede til skade.

Nævnet har i den foreliggende sag tillagt afgørende betydning, at dataloftet aktivt blev hævet via sms'er sendt fra klagers mobiltelefon.

På baggrund af ovenstående er det nævnets opfattelse, at der ikke i nærværende sag findes vægtige grunde til at fravige udgangspunktet om klagers hæftelse for det påklagede dataforbrug. Det er således nævnets opfattelse, at indklagede var berettiget til at fakturere klager det påklagede beløb.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

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

Det indbetalte klagegebyr på 150 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.