

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 23-157

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager havde siden 2011 haft et mobilabonnement hos indklagede. Indklagede har oplyst, at klager den 9. september 2022 ved logning på selvbetjenings siden "Mit CBB" tilmeldte sig "Automatisk Optankning".

Den 24. maj 2023 rejste klager til Thailand, og da klagers SIM-kort kl. 01:53 den 25. maj 2023 blev registreret på thailandsk netværk, sendte indklagede følgende SMS-besked til klagers telefonnummer:

"Velkommen til Thailand.

Ring hjem: 11,25 DKK/min

Ring lokalt: 11,25 DKK/min

Modtag kald: 8,50 DKK/min

Send sms: 4,00 DKK/sms

Modtag sms: Gratis.

Brug data: 75,00 DKK/MB

Som en sikkerhed har du et loft på dataforbrug på 450 DKK/md. Ring gratis for mere info: +4572128503. Det er gratis at ringe 112. Send 'BV STOP' til 2211 for afmelding af Info sms."

Indklagede har oplyst, at indklagede i ovenstående SMS-besked informerede klager om priser og takster for brug af telefonen i Thailand, idet klager havde et aktivt EU-abonnement hos indklagede, som ikke inkluderede forbrug fra Thailand.

Kl. 03:55 den 25. maj 2023 blev der første gang registreret et dataforbrug på klagers SIM-kort. Grundet dataforbrugsloft stoppede takseringen af dataforbrug ved forbrug på 450,15 kr.

Kl. 05:49 den 25. maj 2023 blev det første telefonopkald fra klagers telefon på thailandsk netværk registreret. Efterfølgende har klager foretaget 146 telefonopkald af en samlet varighed på 10 timer og 15 minutter fra Thailand, hvor det sidste opkald var registreret den 29. maj 2023 kl. 11:26.

Indklagede har oplyst, at klager i perioden den 25. til den 29. maj 2023 sendte 37 SMS-beskeder samt modtog 14 telefonopkald af en samlet varighed på 1 time og 18 minutter på thailandsk netværk.

Klager kunne efterfølgende konstatere, at indklagede havde takseret klager for i alt 9.659,15 kr. for forbrug i udlandet.

Klager klagede til indklagede over indklagedes taksering for forbrug, og klager gjorde samtidigt gældende, at hun aldrig havde brugt data under sit ophold i udlandet. Klager oplyste, at klager for først gang valgte at rejse uden for Europa, og at klager under sit ophold foretog opkald til sin familie,

men at klager kun modtog en sms fra indklagede, som klager ikke rigtigt kiggede på, fordi klager var meget træt efter den lange flyvetur.

Indklagede krediterede per kulance 450 kr. for dataforbruget, men indklagede fastholdt sin opkrævning for det øvrige forbrug, som klager havde haft under sit ophold i Thailand.

Indklagede har oplyst, at klagers telefon den 29. maj 2023 blev spærret for ind-og udgående trafik grundet manglende betaling.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager kræver, at indklagede tilbagebetaler 10.000 kr. eller subsidiært 8.500 kr., som er blevet trukket fra klagers konto.

Klager bestrider at have foretaget dataforbrug under sit ophold i Thailand. Klager erkender, at hun har haft opkaldsforbrug i Thailand, men ikke i det omfang, som klager er blevet takseret for, idet hun ikke har foretaget alle de opkald, som fremgår af opkaldslisen, herunder har hun ikke foretaget så mange opkald til "71 nr."

Klager oplyser, at da hun ikke brugte data på mobiltelefonen under sit ophold, havde hun heller ikke mulighed for at tjekke sim mail.

Klager oplyser, at hun ikke modtog sms'er løbende om sit opkaldsforbrug, og at klager et par dage efter, at forbruget var foretaget, opdagede, at indklagede havde sendt kvitteringer på de beløb, de var trukket fra klagers konto, til klagers mailadresse.

Klager gør gældende, at indklagede skulle have orienteret klager løbende om forbruget, og at indklagede burde have spærret for ind- og udgående opkald, inden beløbet steg, samt at der burde have været loft på opkaldsforbruget, ligesom der er med dataforbrug i udlandet.

Indklagede

Indklagede fastholder, at klager har haft forbrug, som ikke var inkluderet klagers abonnement, og at opkaldene er foretaget via klagers simkort, som var isat en mobiltelefon.

Indklagede oplyser, at indklagede per kulance har krediteret klager 450 kr. for dataforbrug foretaget under klagers ophold i Thailand.

Indklagede gør gældende, at klager vedkender sig at have modtaget indklagedes sms med priser og takster i Thailand, og at klager havde et ansvar for at læse den fremsendte sms, som indklagede sendte umiddelbart efter klagers ankomst til Thailand.

Indklagede oplyser videre, at indklagede har fremsendt kvitteringer via e-mail på samtlige automatiske trækninger fra klagers betalingskort via "Automatisk Optankning", som klager selv havde tilmeldt sig, og at det er uden for indklagedes kontrol, hvor ofte klager tjekker sine indgående e-mails.

Indklagede henviser til indklagedes abonnementsvilkår, hvoraf det følgende fremgår:

"Ved tilmelding til automatisk betaling afgiver du dine betalingskortsoplysninger. Optankningerne vil automatisk blive debiteret dette kort og du vil modtage en besked på enten e-mail eller SMS den dag, hvor vi trækker pengene. I forbindelse med tilmelding til Automatisk optankning giver du tilladelse til, at vi gemmer betalingskortsoplysningerne og accepterer, at der er tale om en tilbagevendende betaling."

Teleankenævnet har under sagsbehandling anmodet indklagede om at oplyse, om klager ved aftaleindgåelse med indklagede eller oprettelse af "Automatisk Optankning" blev oplyst om muligheden for tilmelding til saldokontrol og loft over forbrug.

Indklagede har hertil oplyst, at da klagers abonnement blev oprettet i 2011, har indklagede ikke mulighed for at oplyse, hvorvidt klager ved oprettelsen af abonnementet blev informeret specifikt om saldokontrol/forbrugsmaks, og at indklagede ikke informerer sine kunder særskilt om saldokontrol/forbrugsmaks ved tilmelding til "Automatisk Optankning" på selvbetjenings siden "Mit CBB".

Indklagede har videre oplyst, at klagers abonnement var pålagt et loft på 450 kr. for dataforbrug. Der var ikke pålagt saldokontrol for andre ydelser end data, herunder telefoni og sms.

Indklagede har derudover oplyst, at der fortsat er et udestående på 1.759,20 kr. hos klager, som indklagede fastholder.

På nævnets forespørgsel har indklagede oplyst, at indklagede spærrer for forbindelsen ved minus på 200 kr. på CBB-saldoen. Forsinkede takseringer bevirker dog, at indklagede ikke altid kan spærre forbindelsen ved præcis 200 kr., hvilket fremgår af pkt. 9.2. i indklagedes generelle abonnementsvilkår.

Indklagede har videre oplyst, at såfremt automatisk optankning er tilmeldt kreditkort, vil CBB-saldoen automatisk blive optanket og optankningerne bliver debiteret på det tilmeldte kreditkort. Automatisk optankning bevirker, at CBB-saldoen ikke går i minus, så længe der er dækning for optankningerne på det tilmeldte kreditkort. Kvitteringer for automatisk optankning bliver fremsendt via mail.

Indklagede har endelig oplyst, at indklagede kan spærre forbindelsen ved begrundet mistanke om misbrug, herunder ved usædvanlig stigning i forbruget. En sådan spærring vil dog alene bero på antal timer og antal SMS'er registeret i netværket og ikke på baggrund af størrelsen af betalingskravet. Det

er indklagede opfattelse, at der ikke er holdepunkter for begrundet mistanke om misbrug i nærværende sag.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Teleankenævnet skal indledningsvist bemærke, at sagen blev behandlet på nævnsmødet den 29. april 2024. Nævnet valgte imidlertid at udsætte sagen med henblik på at indhente yderligere oplysninger fra indklagede.

Nævnet bemærker dernæst, at da indklagede har krediteret klager opkrævningen for dataforbrug foretaget under klagers ophold i Thailand, angår klagen kun indklagedes opkrævning for det registrerede opkaldsforbrug samt forbrug ved afsendelse af sms'er i udlandet.

Nævnet bemærker videre, at klager anfægter at have foretaget det samlede registrerede forbrug. Klager anerkender at have haft en del opkaldsforbrug under sit ophold i Thailand, men gør gældende, at det opkrævede beløb er urimeligt, og at indklagede løbende burde have orienteret klager om forbruget eller spærret for forbrug, inden beløbet steg til cirka 10.000 kr.

Nævnet bemærker i den forbindelse, 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.

Nævnet har noteret, at indklagede har oplyst, at indklagede i forbindelse med behandling af klagen har foretaget undersøgelser, og at disse undersøgelser ikke har vist tegn på fejl eller uregelmæssigheder vedrørende det påklagede forbrug, samt at forbruget er foretaget fra klagers mobiltelefon og 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 kun har foretaget en del af de påklagede opkald, har løftet bevisbyrden for, at det påklagede forbrug ikke er foretaget af klager eller af andre med adgang til klagers mobiltelefon.

Spørgsmålet er herefter, om klager har været tilstrækkeligt oplyst om, hvorledes klager kunne sikre sig mod risikoen for opkrævning for forbrug under sit ophold i udlandet.

Indklagede har fremlagt en kopi af den sms, som indklagede sendte til klager umiddelbart efter klagers ankomst til Thailand, hvoraf priser og takster for forbrug i Thailand fremgik. Desuden fremsendte indklagede kvitteringer via e-mail vedrørende samtlige de automatiske trækninger, der var gennemført fra klagers betalingskort via "Automatisk Optankning".

Klager vedkender sig at have modtaget indklagedes ovennævnte sms og e-mails.

Det er nævnets opfattelse, at klager havde et ansvar for at læse den fremsendte sms, som indklagede havde sendt umiddelbart efter klagers ankomst til Thailand, og de e-mails, som indklagede løbende sendte til klager.

Nævnet har noteret, at klager ikke havde forbrugskontrol i sit abonnement hos indklagede.

Nævnet har noteret, at indklagede ikke informerer sine kunder særskilt om saldokontrol/forbrugsmaks ved tilmelding af "Automatisk Optankning" på selvbetjenings siden "Mit CBB".

Nævnet bemærker, at indklagede har udbudt en service "Automatisk Optankning", hvor der er mulighed for løbende trækning fra forbrugerens personlige konto for kundens forbrug, og at dette indebærer en risiko for utilsigtet stor regning i den situation, hvor forbrugeren ikke er opmærksom på sit forbrug og vilkårene herfor.

Det er nævnets opfattelse, at indklagede ikke har dokumenteret, at indklagede på tydelig vis har gjort klager opmærksom på risikoen for et stort forbrug ved anvendelse af "Automatisk Optankning" og ved tilmelding til automatisk betaling.

Nævnet finder, at det under disse omstændigheder vil kunne være urimeligt at fastholde udgangspunktet, hvorefter klager som abonnent hæfter for alt foretaget forbrug, jf. aftalelovens § 36, jf. § 38c.

Det er dog også nævnets opfattelse, at klager selv burde have været opmærksom på, at opkaldsforbrug på en mobiltelefon i udlandet, herunder uden for EU, kunne indebære store omkostninger. Nævnet bemærker i den forbindelse, at klager bl.a. foretog 146 opkald af en sammenlagt varighed på mere end 10 timer. Nævnet finder endvidere, at indklagede på relevant vis orienterede klager om priserne i den sms, som klager modtog ved ankomst.

Nævnet finder derfor ikke, at klager kan få medhold:

Nævnet har noteret, at indklagede i forbindelse med indklagedes behandling af klagen per kulance har krediteret klager 450 kr.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

Der gives ikke klager, NN, medhold i klagen over indklagede, Telenor A/S.

Det indbetalte klagegebyr på 175 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.

På Teleankenævnets vegne, den 27. juni 2024