

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 20-380

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager havde haft et forbrugsafregnet mobilabonnementet hos SEF. Abonnementet var oprindeligt tegnet i klagers ægtefælles navn. I 2015 indgik SEF og indklagede en aftale om, at alle SEF's kunder skulle overføres til indklagede. SEF varslede samtlige kunder omkring overgangen til indklagede.

Den 29. februar 2016 blev klagers mobilabonnement overført fra SEF til indklagede med uændret vilkår. Indklagede har oplyst, at indklagede ikke kan indhente en kopi af den abonnementsaftale, som klager havde indgået hos SEF.

I perioden fra juli til august 2020 registrerede indklagede dataforbrug fra klagers abonnement, og klager blev opkrævet betaling herfor. Klager fik faktura nummer 455930 på 2.137,54 kr., som indeholdt opkrævning for dataforbrug på 1.951,92 kr., og faktura nummer 448287 på 879,03 kr., som indeholdt opkrævning for dataforbrug på 758,56 kr.

Den 19. september 2020 påklagede klager indklagedes opkrævninger for dataforbrug under henvisning til, at klager ikke havde brugt data, og at han ikke var blevet vejledt af indklagede om muligheden for at oprette et abonnement, som inkluderede dataforbruget. Klager fandt desuden opkrævningerne urimelige.

Den 11. november 2020 traf indklagede afgørelse og fastholdt opkrævningen for dataforbruget. Ifølge indklagede var klager tidligere blevet vejledt om at skifte til abonnement med inkluderet dataforbrug. Indklagede henviste til, at klager havde mulighed for at benytte sig af saldokontrol eller spærring af data.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager bestrider, at forbrug fra klagers sim-kort er foretaget af ham eller af andre ved benyttelse af klagers mobiltelefon.

Klager oplyser, at han ikke har indgået en aftale med indklagede om, at klagers abonnement skulle indeholde data, da klager tidligere ikke havde haft en smartphone, og at indklagede heller ikke kan fremskaffe en kopi af den indgåede aftale med klager.

Klager oplyser videre, at han ikke har modtaget indklagedes sms om dataforbrug, og at indklagede havde sendt mails herom til en mailadresse, som tilhørte klagers ægtefælle, som afgik ved døden i 2017. Klager havde flere gange siden ægtefællens død anmodet indklagede om at ændre mailadressen til klagers mailadresse.

Indklagede

Indklagede fastholder opkrævningen for dataforbruget under henvisning til, at tekniske- og administrative undersøgelser har vist, at der er tale om dataforbrug, der var foretaget fra klagers simkort.

Indklagede oplyser, at indklagede flere gange har vejledt klager om muligheden for at skifte til et abonnement, hvor dataforbrug var indeholdt. Indklagede er af den opfattelse, at klager har været tilstrækkeligt oplyst om, hvordan han kunne sikre sig mod risikoen for et utilsigtet forbrug.

Indklagede henviser til, at indklagede løbende havde sendt sms og mails til klager med oplysninger om, at indklagede havde registreret et dataforbrug, og at klager ikke var tilmeldt en datapakke, samt at klager ville blive opkrævet betaling pr. MB data, som klager ville bruge. Klager blev samtidigt gjort opmærksom på, at klager med fordel kunne tilmelde sig en datapakke til en fastpris.

Indklagede oplyser, at indklagede kl. 15.48 den 14. juli 2020 sendte en SMS og en mail til klager, da indklagede registrerede dataforbrug hos klager, og at indklagede igen kl. 8.21 den 2. august 2020 sendte en mail til klager.

Indklagede oplyser videre, at indklagede kl. 04:28 den 27. august 2020 spærrede klagers telefon grundet saldomaks grænsen på 2.000 kr. blev nået. Den 31. august 2020 blev abonnementet ændret til et basisabonnement, som indeholdt fri tale, sms og mms samt 40 GB data.

På nævnets forespørgsel har indklagede oplyst, at det ikke var en fejl, at klagers abonnement blev spærret, da forbruget oversteg et saldomax på 2.000 kr. Herefter kontaktede klager indklagede den 31. august 2020 for at hæve spærringen og genåbne telefonen. I den forbindelse ønskede klager også at ændre abonnementet til et abonnement, som inkluderede data.

Indklagede har videre oplyst, at klager den 8. september 2020 kontaktede indklagede for at ændre klagers mailadresse hos indklagede, og at indklagede først kan rette en mailadresse, når en kunde selv anmoder herom. Indklagede henviser til indklagedes "Generelle vilkår: Stofa mobil" punkt 2, hvoraf det fremgår, at:

"Det er din pligt straks at opdatere oplysningerne hos Stofa, hvis du ændrer din e-mail-adresse og/eller folkeregisteradresse. Du skal opdatere dine personlige oplysninger ved at kontakte Stofas kundeservice."

Til spørgsmålet, om dataforbruget automatisk var slået fra på klagers forbrugsafregnede abonnement, har indklagede oplyst, at klagers abonnementet blev overtaget fra SEF, og at dataforbruget var aktivt hos SEF. Dataforbruget var således aktivt ved overgangen til indklagede.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Klager afviser, at han har haft dataforbrug i den påklagede periode.

Nævnet har noteret, at indklagede har oplyst, at indklagede i forbindelse med behandling af klagen har foretaget adskillige undersøgelser af administrativ og teknisk art, og at disse undersøgelser ikke har vist tegn på fejl eller uregelmæssigheder vedrørende det påklagede forbrug. Analyserne viser endvidere, at forbruget er registreret foretaget fra klagers SIM-kort.

Nævnet bemærker, at da klagers abonnement var forbrugsafregnet, da indklagedes undersøgelser af det påklagede forbrug ikke har vist tegn på fejl i registreringerne, og da klager ved begyndelsen af dataforbruget af indklagede blev vejledt om at skifte til et abonnement, som omfattede dataforbrug, hæfter klager som udgangspunkt for forbrug, som ikke var omfattet af abonnement.

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 har løftet bevisbyrden for, at det påklagede forbrug ikke er foretaget af klager selv eller af andre med adgang til klagers mobiltelefon. Nævnet bemærker i den forbindelse, at dataforbruget kan være opstået i forbindelse med automatiske opdateringer eller i forbindelse med utilsigtet forbrug gennem telefonens apps.

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

Indklagede henviser til, at klager har modtaget SMS-besked og mails med information om, at klager var begyndt at anvende en mobil datatjeneste og om prisen for at benytte data.

Det forhold, at klager har oplyst, at indklagede ikke havde sendt mails til den rette mail-adresse, fritager efter nævnets opfattelse ikke klager for hæftelse af dataforbruget.

Nævnet bemærker, at det i henhold til indklagedes abonnementsvilkår påhviler klager at ændre mailadressen hos indklagede. Der foreligger ikke dokumentation for, at klager in-

den den påklagede periode havde orienteret indklagede om ændring af mailadressen. Klager kan således ikke alene med sin egen forklaring godtgøre, at han flere gange havde anmodet indklagede om at ændre mailadressen.

Nævnet bemærker videre, at varslingen omkring det startede dataforbrug blev sendt både på den registrerede mail samt som sms til det pågældende abonnement.

Efter det ovenfor anførte er det nævnets opfattelse, at det er godtgjort, at det påklagede forbrug er registreret og debiteret korrekt, og at det er foretaget fra klagers mobiltelefon.

Klager kan derfor ikke gives medhold.

Nævnet skal endeligt bemærke, at indklagedes klagevejledning i forbindelse med indklagedes afgørelse har været mangelfuld, idet klageren ikke er blevet oplyst om muligheden for at påklage indklagedes afgørelse for Teleankenævnet, jf. 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 medhold i klagen over indklagede, Stofa A/S.

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

Indklagede, Stofa A/S, bidrager som tilsluttet Teleankenævnet til nævnets drift og betaler derfor ikke sagsomkostninger, jf. vedtægternes § 28.