

**AFGØRELSE FRA
TELEANKENÆVNET**

J.nr. 15.00-0355-15

Klager:

NN

Indklagede:

Hi3G Denmark ApS
Scandiasgade 8
2450 København SV
CVR 26123445

Klagetema:

Mobil – aftaleforhold – aftaleindgåelse - erstatning - bortkomst

SAGSFREMSTILLING

J.nr. 15.00-0355-15

Klagen vedrører: Betaling for returneret, men bortkommen mobiltelefon.

Påklaget beløb: 5.280 kr.

Påklaget periode: Maj måned 2015.

Reklameret til indklagede: Den 2. oktober 2015.

Indklagede truffet afgørelse: Den 6. oktober 2015.

Klage modtaget i sekretariatet: Den 12. oktober 2015.

Indklagede anmodet om udtalelse: Den 12. oktober 2015.

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager forsøgte den 9. maj 2015 at bestille en Iphone 6 tillige med et mobilabonnement via indklagedes hjemmeside.

Ifølge klager modtog hun ingen ordrebekræftelse fra indklagede og ringede derfor dagen efter til indklagede, hvor hun fik oplyst, at der ikke var oprettet nogen ordre fra hende. Hun indgik herefter telefonisk en ny aftale med indklagede.

Videre har klager oplyst, at hun et par dage senere modtog sin mobiltelefon, men at hun ugen efter modtog endnu en mobiltelefon. Klager kontaktede derfor indklagede telefonisk og fik ifølge klager oplyst, at hun blot skulle skrive retur til afsender og returnere pakken. Klager returnerede derpå pakken som oplyst.

Da klager modtog sin første regning, blev hun kun opkrævet for købet af en mobiltelefon og tilhørende abonnement, men da hun modtog regning nummer to, blev hun på denne regning opkrævet for to mobiltelefoner og to abonnementer. Ved telefonisk henvendelse til indklagede, blev klager oplyst om, at mobiltelefonen ikke var modtaget retur hos indklagede.

Ifølge klager var hun den 20. august 2015 igen i telefonisk kontakt med indklagedes kundeservice og fik to gange bekræftet af en navngiven person, at mobiltelefonen var kommet retur, men at der ville gå op til en uge, inden klager ville modtage en kreditnota. Da klager en uge senere rykkede for en kreditnota, fik klager imidlertid oplyst, at mobiltelefonen aldrig var kommet retur til indklagede.

Da indklagede som svar på klagers skriftlige klage fastholdt kravet om betaling for begge mobiltelefoner, indbragte klager sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager gør gældende, at den omhandlede mobiltelefon er returneret til indklagede, og at hun som følge heraf ikke kan være forpligtet til at betale for den.

Klager gør endvidere gældende, at hun har returneret mobiltelefonen på den måde, hun havde aftalt med indklagedes kundeservice, ligesom hun gør gældende, at indklagede i

august måned 2015 bekræftede over for hende, at mobiltelefonen var kommet retur til indklagede.

Klager gør gældende, at indklagede må kunne aflytte samtalen fra den 20. august 2015 mellem hende og indklagedes medarbejder Y og få bekræftet, at det af telefonsamtalen fremgår, at Y to gange oplyste over for klager, at mobiltelefonen var kommet retur til indklagede.

Endelig oplyser klager, at hun den 3. september 2015 har anmeldt forholdet til politiet som tyveri.

Indklagede

Indklagede gør gældende, at begge mobiltelefoner er udleveret til klager, og at klager har bekræftet dette.

Indklagede afviser imidlertid at have modtaget den ene mobiltelefon retur, og gør på den baggrund gældende, at klager er forpligtet til at betale for begge de fremsendte mobiltelefoner.

Indklagede har til sagen oplyst, at Post Danmark ikke har registreret, at pakken skulle være returneret som oplyst af klager, idet Post Danmark ikke har nogen scanning af pakken, efter at den var udleveret til klager som modtagerflex.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Teleankenævnet bemærker indledningsvis, at det af sagen fremgår, at indklagede har lukket det ene af de to abonnementer, som blev oprettet til klager, og at indklagede har krediteret klager 605,63 kr., som klager havde betalt på dette abonnement. Tvisten angår derfor alene spørgsmålet om klagers hæftelse for den bortkomne mobiltelefon.

Dernæst bemærker nævnet, at det er uomtvistet, at hensigten var, at der alene skulle have været oprettet én aftale til klager. Ligeledes er det uomtvistet, at klager har modtaget begge mobiltelefoner, og at begge mobiltelefoner dermed var kommet i klagers varetægt.

Nævnet finder det uheldigt, at indklagedes systemer var indrettet således, at klager kunne blive bragt i en situation, hvor hun oprettede 2 aftaler.

I henhold til dansk rets almindelige regler om bevisbyrde er det klager, der skal godtgøre, at den ene mobiltelefon blev returneret til indklagede. Nævnet finder ikke, at klager alene med sine oplysninger og sin politianmeldelse har godtgjort dette. Nævnet kan derfor ikke alene på grundlag af klagers egne oplysninger give klager medhold i, at klager ikke hæfter for den omhandlede mobiltelefon.

Nævnet bemærker i den forbindelse, at klagers oplysninger om, at en af indklagedes medarbejdere den 20. august 2015 havde oplyst, at mobiltelefonen var kommet ind på indklagedes lager, bestrides af indklagede. Nævnet har ikke tillagt det bevismæssig betydning, at indklagede har oplyst, at den omhandlede telefonsamtale ikke er optaget.

Nævnet bemærker endvidere, at indklagede ligeledes bestrider klagers oplysning om, at en af indklagedes medarbejdere skulle have vejledt klager om returnering af pakken på

den måde, som klager oplyser at have fået besked om at returnere pakken på. Dette kan derfor heller ikke anses for godtgjort alene ved klagers oplysning herom.

Nævnet kan på ovennævnte baggrund ikke give klager medhold.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

Der gives ikke klager, NN, medhold i klagen over indklagede, Hi3G Denmark ApS.

Det indbetalte klagegebyr på 150 kr. returneres ikke til klager, jf. vedtægternes § 27.

Indklagede, Hi3G Denmark ApS, betaler ikke sagsomkostninger til Teleankenævnet, jf. vedtægternes § 28.