

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 21-320

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager oprettede et mobilabonnement hos indklagede i marts 2021. Den 27. maj 2021 blev mobilabonnementet ændret til *MobilFri + 5 GB* til 129 kr. pr. måned.

Klager konstaterede, at indklagede havde takseret klager for 2 opkald til udlandet foretaget i perioden fra den 1. oktober til 31. oktober 2021. Indklagede havde opkrævet 1.920 kr. for opkaldene. Klager kunne ikke anerkende at have foretaget disse opkald til udlandet.

Klager rettede derfor henvendelse til indklagede den 1. december 2021 og reklamerede over opkrævningen. Klager havde modtaget og betalt regning nummer 15, hvor der var opkrævet for opkald til Zambia den 8. oktober 2021. Klager havde imidlertid ringet via appen WhatsApp og ønskede at få det opkrævede beløb refunderet. Klager medsendte en opkaldsliste fra sin mobiltelefon i form af et skærmprent.

Klager sendte endnu en klage via indklagedes hjemmeside den 13. december 2021 og oplyste, at der var fejl på regning 15. Klager havde ringet til udlandet via WhatsApp og forventede at få pengene for forbruget til udlandet refunderet. Klager medsendte et skærmprent fra sin mobiltelefon med kontaktinfo vedrørende det påklagede udenlandske nummer.

Indklagedes klageafdeling svarede via mail den 13. december 2021 og fastholdt betalingskravet. Klager blev oplyst om, at forbruget var foretaget fra klagers SIM-kort, og at WhatsApp ikke er en app fra YouSee. Indklagede kunne ikke se, hvorfor de påklagede opkald ikke var sket via WhatsApp, men via indklagedes SIM-kort. Klager blev oplyst om muligheden for at spærre for opkald til udlandet.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager anfægter indklagedes opkrævning for opkald foretaget til udlandet.

Klager gør gældende, at opkaldene er foretaget gennem WhatsApp. Med WhatsApp kan man benytte tale- og videoopkald gratis, herunder også til udlandet.

Klager har oplyst, at hun ofte anvender appen til at tale med sin familie i udlandet, og at hun har brugt appen gennem mange år uden at få ekstra regninger fra indklagede.

Klager gør derfor gældende, at der må have været en teknisk fejl hos indklagede.

Klager har anført, at hun ikke har nogen grund til at ringe via YouSee, når man i stedet kan bruge appen.

Indklagede

Fastholder betalingskravet.

Indklagede henviser til, at klager er omfattet af Generelle vilkår for levering og drift af YouSee's tjenester, hvor det fremgår af afsnit 1. Aftalens parter, at:

Kunden hæfter for betalingen for de ydelser, der leveres i henhold til aftalen, også i de tilfælde, hvor der er registreret en særskilt betaler/opkrævningsadresse eller en særskilt bruger/installationsadresse, jf. pkt. 2.A, som er forskellig fra kunden/kundens adresse. Kunden hæfter også i de tilfælde, hvor brugen af abonnementet overlades til andre.

I forbindelse med klagebehandlingen foretog indklagede administrative og tekniske undersøgelser, der viste, at forbruget var foretaget fra klagers SIM-kort tilhørende klagers mobilnummer.

Klager har medsendt kopi af en opkaldsliste fra sin mobiltelefon, der viser, at der blev foretaget opkald til 2 udenlandske mobilnumre den 8. oktober 2021. Klager har også medsendt kopi af kontaktoplysninger for disse 2 kontakter.

De påklagede opkald drejer sig om opkald til én af disse kontakter benævnt xx i kontaktoplysningerne. Der er tale om 2 opkald á 1 times varighed til telefonnummer i Zambia. Minutprisen for at ringe til Zambia er 16 kr., og der er opkrævet for 2 timer i alt = 1.920 kr.

I forhold til klagers oplysning om, at opkaldene er foretaget via WhatsApp, har indklagede anført, at WhatsApp er en app fra tredjepart, og at indklagede er ikke ansvarlig for, om opkaldet foretages korrekt via denne app. Indklagedes undersøgelser viser, at forbruget er foretaget via klagers SIM-kort, og der er ikke fundet fejl i det fakturerede forbrug.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Nævnet bemærker indledningsvist, 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 på en utilsigtet måde.

Nævnet har noteret, at indklagede har oplyst, at indklagede i forbindelse med behandlingen af klagen har foretaget 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 foretaget fra klagers 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 klager har benyttet tjenesten WhatsApp vedrørende de 2 opkald, har løftet bevisbyrden for, at det påklagede forbrug ikke er foretaget af klager selv eller af andre med adgang til klagers mobiltelefon. Det kan heller ikke udelukkes, at opkaldet utilsigtet kan være gennemført i den tro, at hun anvendte WhatsApp.

Det følger af indklagedes abonnementsvilkår, at abonnenten hæfter for de ydelser, der leveres i henhold til vilkårene. Det er nævnets opfattelse, at indklagedes krav om betaling af de påklagede udlandsopkald er fremsat i overensstemmelse med abonnementsvilkårene.

Nævnet finder herefter, at klager hæfter for de påklagede opkald.

Teleankenævnet bemærker afslutningsvist, at nævnet alene har behandlet spørgsmålet om opkrævningen fra indklagede for 2 opkald til udlandet. Nævnet har ikke taget stilling til tjenesten WhatsApp, og om der evt. har været fejl i forbindelse med brug af appen på tidspunktet, hvor det påklagede forbrug er opstået, som WhatsApp måtte være ansvarlig for.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

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

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

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

På Teleankenævnets vegne, den 19. maj 2022.