

ikke er ført, og hvilke tiltag vil ministeren foretage for at sikre forbrugeren bedst muligt imod sådanne regninger?»

### Begrundelse

Et stort antal abonnenter hos Tele Danmark har modtaget regninger på store beløb, selv om flere af disse abonnenter kan dokumentere, at de ikke har været til stede, da samtalerne har fundet sted; alligevel fastholder Tele Danmark kravet om betaling.

I disse sager må forbrugeren lovmæssigt sikres en bedre retssikkerhed, herunder genindførelse af telefoner med tæller eller et krav om et system, der »advarer« kunden tidligere, såfremt der sker voldsomme udsving på samtaletælleren hos Tele Danmark.

### Svar (23/4 96)

#### Forskningsministeren (Frank Jensen):

Jeg finder som minister for dette område ikke, at de nuværende forhold på regningsklageområdet er tilfredsstillende. Jeg har derfor allerede med det netop fremsatte lovforslag om forsyningspligt og visse forbrugerforhold fremlagt en række forslag til opstramninger på området.

Lovforslaget vil bl.a. danne grundlag for krav til udbydere af offentlige telenet og teletjenester – herunder naturligvis også Tele Danmark – om, at disse udbydere skal:

- Tilbyde alle kunder, der ønsker det, specificerede regninger (i takt med at de tekniske udbygningsplaner gør det muligt).
- Tilbyde alle kunder, der ønsker det, saldo-kontrolordninger, der udløser en advarsel til forbrugeren ved forbrug over et vist maksimumsbeløb.
- Tilbyde alle kunder, der ønsker det, on line-adgang til regnings- og saldooplysninger og forskellige andre spæringsmuligheder.
- Stille kvalitetskrav til selskabernes undersøgelser og klagebehandling i regningsklagesager.

Desuden vil der med hjemmel i lovforslaget kunne stilles krav om certificering og kvalitets-sikring af takserings-, debiterings- og fakturerings-systemer, dvs. alle de systemer, der er grundlaget for opgørelse af kundernes regninger.

Endelig indeholder lovforslaget forslag om nedsættelse af et Telebrugernævn med en styrket forbrugerretlig og forbrugerorienteret sammensætning.

Med hensyn til behandlingen af regningsklagesager eksisterer der ikke i dag egentlig omvendt bevisbyrde på regningsklageområdet, således som dette begreb almindeligvis anvendes i juridisk sammenhæng. Inden for de nuværende regulatoriske rammer for klagebehandlingen påses det af klageinstanser, henholdsvis Telestyrelsen (1. instans) og Telenævnet (ankeinstans), at televirksomheden har foretaget de nødvendige tekniske undersøgelser i anledning af klagen, at disse undersøgelser er sket med den tilstrækkelige og nødvendige grundighed, og at televirksomheden herigennem har sandsynliggjort regningsbeløbets korrekthed.

Tele Danmark A/S skal således i forbindelse med alle klagesager vedrørende telefonregningers størrelse, herunder også når klager bestrider opkald til registrerede telefonnumre, via de ovenfor nævnte tekniske undersøgelser dokumentere, at der ikke foreligger fejl eller mangler ved de registreringer, der ligger til grund for Tele Danmark A/S' opkrævninger.

Brugeren kan heroverfor søge at dokumentere, at de pågældende samtaler ikke kan have været ført af nogen, der har eller har haft adgang til den pågældende brugers telefonapparat, f.eks. fordi der ikke har været nogen til stede på bopælen på de tidspunkter, hvor samtalerne er registreret. Denne bevisbyrde har imidlertid vist sig at være meget vanskelig at løfte for forbrugeren i det administrative klagesystem. Brugeren henvises således i henhold til den gældende praksis til bevisførelse ved domstolene, herunder gennem anvendelse af lovgivningens regler om vidnepligt og vidneansvar m.v.

Det er derfor min intention i forbindelse med lovforslaget om forsyningspligt m.v. og den efterfølgende udmøntning på bekendtgørelsesniveau at styrke forbrugernes muligheder for at komme igennem med deres argumenter i konkrete klagesager, bl.a. gennem en ændring af rammerne for behandlingen af klagesager i det kommende Telebrugernævn sammenholdt med reglerne for behandling af klagesager i det nuværende Telenævn, herunder ændrede »bevisregler«, der indebærer, at klagenævnet ikke længere kan afvise en sag helt eller delvis med henvisning til, at den på grund af usikkerheden om bedømmelsen af de fremkomne fakti-