

ter til at afklare eventuelle fejl og tvivlsspørgsmål, sådan at de fleste tvister bør kunne løses mellem parterne.

Ad nr. 4, 5 og 9-12

Praksis i det eksisterende Telenævn har vist, at det er meget vanskeligt for klageren at få medhold. I de typiske sager, hvor klageren ikke får medhold, drejer tvisten sig om, hvorvidt bestemte samtaler har fundet sted, sådan at klageren ikke mener at have ført de regningsførte samtaler. I sådanne tilfælde undersøger telefonselskabet den pågældende central for fejl, herunder kontrolleres takserings-, debiterings- og faktureringsudstyr. Såfremt klagerne er tilsluttet en analog central, tilsluttes i den forbindelse ofte en abonnak (trafikregistreringsudstyr) til forbindelsen. Endvidere gennemgås centralens logbog, hvoraf fremgår, om der har været centralfejl eller kabelfejl i den påklagede periode. Desuden undersøges ledningsvejen fra centralen til installationsadressen for fejl eller tegn på indbrud, herunder undersøges alle koblingspunkter (fordelere m.v.). Endelig undersøges installationen på klagers adresse, herunder undersøges eventuelt det tilsluttede terminaludstyr, alt under forudsætning af, at klager giver adgang hertil.

Hvis der ikke ved disse undersøgelser konstateres fejl eller tegn på indbrud, har Telenævnets praksis været at afvise sagen med den begrundelse, at der er tale om en vurdering af en række faktuelle forhold, som ikke kan foretages af Telenævnet, men kun af domstolene gennem bevistførelse ved anvendelse af lovgivningens regler om vidnepligt og vidneansvar m.v. Dette er nævnet fuldt berettiget til, jf. § 7 i bekendtgørelse nr. 709 af 26. juli 1994 om Telenævnet, hvorefter nævnet kan afvise sager helt eller delvis, når de på grund af usikkerheden om bedømmelsen af de fremkomne faktiske oplysninger findes uegnede til behandling i nævnet.

Muligheden for at afvise klager på grund af bevistvivl kendes fra Forbrugerklagenævnet, jf. § 7 i lov om Forbrugerklagenævnet. På regningsklageområdet har det imidlertid vist sig, at bestemmelsen har ført til, at de fleste sager er blevet afvist. Nævnet har dermed ikke fået den tiltænkte rolle som et alternativ til en domstolsbehandling, der for forbrugeren er forbundet med væsentlige sagsomkostninger.

På den baggrund foreslås det, at det fremtidige Telebrugernævn får bedre mulighed for at tage stilling til bevisspørgsmålet og herunder foretage den fornødne afvejning mellem henholdsvis den tekniske dokumentation og de af klageren afgivne oplysninger, der kan sandsynliggøre, at det pågældende forbrug ikke har fundet sted, eksempelvis fordi ingen har haft adgang til klagerens bopæl på det pågældende tidspunkt og det derfor ikke har været muligt at foretage de pågældende opkald fra klagerens telefon. Det understreges, at Telebrugernævnet ikke får kompetence til at behandle erstatningsspørgsmål i tilknytning til regningsklagesager eller andre klager.

Nævnet vil samtidig få nogle bedre muligheder for at foretage den omhandlede bevisbedømmelse. Nævnet skal således kunne indhente mundtlige forklaringer for nævnet fra parterne og deres ansatte under strafansvar, jf. forslagens § 16, stk. 1, og nævnet skal selv kunne rekvirere tekniske undersøgelser fra Telestyrelsen eller fra andre, jf. § 16, stk. 2.

Oplysningspligten omfatter alle de oplysninger, der er nødvendige for sagens afgørelse, og der kan herunder være tale om oplysninger, som klageren vil opfatte som meget personlige. Nævnet må i hvert enkelt tilfælde foretage en bedømmelse af, om oplysningen er nødvendig for sagens afgørelse set i forhold til, hvor personlig oplysningen er.

For så vidt angår den foreslåede mulighed for tekniske undersøgelser, vil nævnet sikkert i praksis i de fleste tilfælde anmode Telestyrelsen om at foranstalte undersøgelserne. Herefter må Telestyrelsen vurdere, om styrelsen selv har den fornødne ekspertise, eller om styrelsen må rekvirere bistand udefra på kontraktbasis. Telestyrelsen vil i modsætning til, hvad der gælder i dens forhold til Forskningsministeriet, være underlagt instruktionsbeføjelse fra nævnet i forbindelse med omfang og emne for de tekniske undersøgelser. Nævnet kan dog også vælge selv at udpege eksperter, hvor nævnet finder det mest hensigtsmæssigt, f.eks. vil nævnet naturligvis altid benytte sig af selvstændig teknisk bistand, hvis klagen eventuelt også skulle gå på Telestyrelsens tekniske behandling af klagen. Nævnet vil i en sådan sag stadig kunne indhente supplerende tekniske oplysninger fra Telestyrelsen.

Begge oplysningsmidler vil blive en option for nævnet, sådan at de kun anvendes, hvor det