

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 20-138

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Den 15. november 2008 indgik klagers far en aftale om et mobilt bredbåndsabonnement med tilhørende telefonnummer 3120xxxx og et mobilabonnement med tilhørende telefonnummer 4084xxxx.

Efter anmodning fra klager sendte indklagede den 16. juli 2010 et brev til klagers far, hvor indklagede oplyste, at klager havde anmodet om, at telefonnummer 4084xxxx blev overdraget til klager. Indklagede bad klagers far og klager om at udfylde en overdragelsesformular.

Den 9. august modtog indklagede overdragelsesformularen retur, hvoraf der kun fremgik overdragelse af mobilabonnementet. Overdragelsen af mobilabonnementet blev gennemført den 16. august 2010.

Den 15. juli 2019 op sagde klager sit mobilabonnement og fik udporteret telefonnummeret.

Den 6. marts 2020 kontaktede klager indklagede telefonisk og ønskede oplyst, hvorfor indklagede havde foretaget hævn timer på klagers betalingsservice. Indklagede oplyste, at der ikke var abonnementer eller regninger tilknyttet klagers tidligere kundenummer. Efter yderligere opkald til indklagede konstaterede indklagede den 20. april 2020, at der blev foretaget betalinger via klagers betalingsservice, fordi klagers fars abonnement var tilmeldt klagers betalingsservice. I den forbindelse indgik klagers far og indklagede aftale om, at indklagede per kulance skulle kreditere klagers far de sidste seks måneders mobilt bredbåndsabonnement, da indklagede først efter flere opkald fra klager konstaterede at klagers fars abonnement var tilmeldt klagers betalingsservice. Klagers far blev efterfølgende krediteret 1.287,16 kr.

Klager op sagde det mobile bredbåndsabonnement den 20. april 2020.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager anfægter indklagedes opkrævning for det mobile bredbåndsabonnement i perioden juli/august 2010 – 20. april 2020 og ønsker tilbagebetaling heraf.

Klager gør gældende, at han sammen med overdragelse af mobilabonnementet i august 2010 anmodede indklagede om overdragelse af det mobile bredbåndsabonnement.

Klager gør endvidere gældende, at indklagede ikke er berettiget til at opkræve betaling i den påklagede periode, når klager ikke har anvendt forbindelsen side 2010. I den forbindelse anfører klager, at en af indklagedes medarbejdere under en telefonsamtale har erkendt, at indklagede fejlagtigt har opkrævet klager for et ubenyttet abonnement, som var registreret i klagers fars navn.

Indklagede

Indklagede fastholder opkrævningernes berettigelse under henvisning til, at klager ikke i 2010 anmodede om overdragelse af det mobile bredbåndsabonnement, men alene bad om overdragelse af mobilabonnementet. Indklagedes opkrævning er således sket i overensstemmelse med parternes aftale.

Indklagede gør gældende, at hverken i forbindelse med overdragelsen af mobilabonnementet i august 2010 eller opsigelsen af mobilabonnementet i juli 2019 har klager eller klagers far anmodet om at få det mobile bredbåndsabonnement overdraget eller opsagt. Det blev først opsagt den 20. april 2020.

Indklagede gør videre gældende, at indklagede ikke er forpligtet til at opsigelse abonnementer, uanset om der har været forbrug eller ej. Indklagede henviser til, at det er klagers eget ansvar at opsigelse de abonnementer, som klager ikke ønsker.

Indklagede oplyser, at klagers fars abonnement var tilmeldt klagers betalingservice fra oprettelsen i 2008, og at alle regninger er blevet betalt, hvorfor indklagede ikke har haft grund til at stille spørgsmål ved abonnementet eller betalingen. I den forbindelse bemærker indklagede, at det ikke er muligt for indklagede at tilmelde kunder betalingservice.

Indklagede gør endeligt gældende, at størstedelen af klagers krav er forældet.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Ankenævnet bemærker indledningsvist, at klagers krav på tilbagebetaling er omfattet af de formueretlige forældelsesregler i forældelsesloven (Lovbekg. nr. 1238 af 9. november 2015 om forældelse af fordringer), hvorefter krav af en karakter som i denne sag, der er ældre end tre år, som udgangspunkt er ophørt ved forældelse.

Det følger af dansk rets almindelige regler om bevisbyrde, at det er klager der skal godtgøre, at han 2010 anmodede indklagede om overdragelse af det mobile bredbåndsabonnement. Nævnet finder ikke, at klager alene ved sin egen forklaring om, at han anmodede om overdragelse af både mobilabonnementet og det mobile bredbånd, har løftet bevisbyrden herfor. Nævnet har ved vurderingen lagt vægt på, at indklagede har fremlagt en kopi af

overdragelsesformularen fra juli 2010, hvoraf alene telefonnummeret på klagers mobilabonnement fremgår.

Ankenævnet bemærker, at det mobile bredbåndsabonnement er blevet opkrævet siden oprettelsen i 2008, og at alle regninger er blevet betalt via klagers betalingsservice hver måned. Ankenævnet bemærker endvidere, at klager først efter mere end 10 år har konstateret, at han betalte for det mobile bredbåndsabonnement. Klager burde efter nævnets opfattelse på et langt tidligere tidspunkt have konstateret, at han betalte for det mobile bredbåndsabonnement. Nævnet finder, at klager ved at foretage betalinger for abonnementet i mere end 10 år har udvist en sådan grad af passivitet, at han har mistet retten til at gøre indsigelse over for betalingerne.

Klager gør gældende, at en af indklagedes medarbejdere har tilkendegivet, at indklagede uberettiget har opkrævet klager. Da dette bestrides af indklagede, følger det af dansk rets almindelige regler om bevisbyrde, at det er klager, der skal godtgøre, at en af indklagedes ansatte skulle have lovet klager tilbagebetaling. Nævnet finder ikke, at klager har godtgjort dette alene ved sin egen forklaring om, at en af indklagedes medarbejdere under en telefonsamtale tilkendegav, at indklagedes opkrævninger i den påklagede periode var uberettigede.

Da der ikke foreligger dokumentation for, at det mobile bredbåndsabonnement blev opsagt før den 20. april 2020, hæftes der for betaling for de ydelser, der leveres i henhold til aftalen. I den forbindelse bemærker nævnet, at klagers far er aftalepart, men at klagers fars mobile bredbåndsabonnement siden oprettelsen i 2008 har været tilmeldt klagers betalingsservice. Hvilket aftaler der er tilmeldt klagers betalingsservice, er klagers eget ansvar. Indklagede har ikke adgang til at foretage dispositioner over klagers betalingsservice.

Klager gives af ovennævnte grunde ikke medhold i klagen.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

Der gives ikke klager, NN, medhold i klagen over indklagede, Hi3G Denmark A/S.

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

Indklagede, Hi3G Denmark A/S, bidrager som tilsluttet Teleankenævnet til nævnets drift og betaler derfor ikke sagsomkostninger, jf. vedtægternes § 28.