

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 20-384

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Den 24. august 2020 fik klagers ægtefælle oprettet et mobilabonnement med Fri + 20 GB til 199 kr. pr. måned. Indklagede har oplyst, at det er klagers ægtefælle, der er juridisk kunde og betaler af abonnementet. Det er klagers søn, der er bruger af mobilabonnementet.

I perioden fra den 28. august til den 2. november 2020 købte klagers søn et antal togbilletter via sms på mobiltelefonen.

Henholdsvis den 5. og den 24. oktober 2020 sendte indklagede en sms-besked til klagers mobilnummer med teksten:

"Dit forbrug er over 2000 kr de sidste 28 dage. Ved forb. Over 3000 kr. spærrer vi nummeret. Ved spørgsmål, ring 80800150."

Den 4. november 2020 spærrede indklagedes afdeling for kreditvurdering klagers mobilnummer. Samme dag var klager i kontakt med indklagede, der oplyste, at der skulle indbetales et depositum på 3.600 kr., såfremt mobilnummeret skulle genåbnes. Den 5. november 2020 indbetalte klager 3.600 kr., og spærringen blev ophævet. Samtidig fik klager påført en spærring for brug af indholdstakserede tjenester på abonnementet.

Klager blev efterfølgende opkrævet for køb af i alt 90 togbilletter i perioden fra den 28. august til den 2. november 2020.

Den 6. november 2020 sendte klager en klage til indklagede og påklagede indklagedes opkrævning for togbilletterne. Klager kunne alene vedkende sig, at klagers søn skulle have købt omkring syv togbilletter.

Indklagede fastholdt opkrævningen for samtlige togbilletter. Indklagede oplyste, at forbruget var blevet undersøgt af 4T og tjenesteudbyderen, der ikke havde fundet fejl i de tekniske undersøgelser. Indklagede fremsendte dokumentation for bestillingsflowet og de sms-besker, der var sendt til klagers søns mobiltelefon i forløbet.

Den 6. november 2020 modtog indklagede en bestilling på overflytning af mobilnummeret til en anden udbyder. Abonnementet blev opsagt fra den 7. december 2020.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager gør gældende, at klagers søn alene har købt 7-10 togbilletter, hvorfor klager kun vil hæfte for betaling for dette antal. Klager anfægter opkrævningerne for de resterende togbilletter under henvisning til, at det ikke er muligt at foretage så mange sms-køb inden for den påklagede periode.

Klager gør endvidere gældende, at klager ikke er blevet varslet om forbrugets omfang eller informeret om, at mobilnummeret ville blive spærret.

Det er klagers opfattelse, at indklagede har optrådt uprofessionelt og ydet dårlig kundeservice. Klager henviser i den forbindelse til, at klager har modtaget forskellige svar fra indklagedes kundeservice.

Klager har under sagens behandling i Teleankenævnet oplyst, at klagers søn på tidspunktet for købene af togbilletterne var 23 år.

Indklagede

Indklagede fastholder opkrævningernes berettigelse under henvisning til, at forbruget er registreret og debiteret korrekt.

Indklagede gør gældende, at 4T og tjenesteudbyderen Sinch ikke har fundet fejl i det påklagede forbrug. Det blev konstateret, at forbruget var foretaget fra klagers SIM-kort, der er tilknyttet klagers mobilnummer.

For så vidt angår klagers påstand om, at det ikke er muligt at foretage så mange køb inden for den påklagede periode, har indklagede oplyst, at købene fordeler sig som følger:

Dage hvor der er købt én billet:	14 datoer	14 billetter
Dage hvor der er købt 2 billetter:	11 datoer	22 billetter
Dage hvor der er købt 3 billetter:	9 datoer	27 billetter
Dage hvor der er købt 4 billetter:	5 datoer	20 billetter
Dage hvor der er købt 7 billetter:	1 dato	7 billetter
Samlet køb:	40 datoer	90 billetter

Indklagede har under sagens behandling i Teleankenævnet fremlagt en kopi af loggen over samtlige køb af togbilletter foretaget fra klagers mobilnummer. Det fremgår af loggen, at der er tale om tjenesten 1415 "*DSB-Movia-MetroSMS-billet*".

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Nævnet bemærker indledningsvist, at sagen blev behandlet på nævnsmødet den 20. maj 2021, og at sagen blev udsat på indklagedes opfordring med henblik på drøftelser med blandt andet Forbrugerombudsmanden og advokatfirmaet Kromann Reumert. Indklagede har ved skrivelse den 27. august 2021 oplyst, sagen er gennemgået igen, og at indklagede fortsat fastholder kravet. Indklagede er ikke fremkommet med yderligere bemærkninger til sagen.

Sagen blev behandlet på nævnsmødet den 11. november 2021. Nævnet valgte imidlertid at udsætte sagen med henblik på at afklare hvorvidt der fortsat var drøftelser i gang mellem Forbrugerombudsmanden og teleselskaberne. Det har ikke været muligt hverken at få be- eller afkræftet dette.

Teleankenævnet bemærker videre, at det er udgangspunktet, at klager i overensstemmelse med indklagedes vilkår hæfter for betaling af de ydelser, der er leveret, dvs. alt registreret forbrug. Dette udgangspunkt gælder også, såfremt forbruget bevidst eller ved en fejl er foretaget af andre end klager.

Nævnet bemærker dernæst, at der mellem parterne er enighed om, at der den 24. august 2020 blev oprettet et mobilabonnement med det pågældende mobilnummer. Det er endvidere ubestridt, at klagers søn i den påklagedes periode har foretaget køb af togbilletter.

Det fremgår af indklagedes abonnementsvilkår for mobiltjenester punkt 5.F, at:

"Kunden har mulighed for at købe indholdstakserede tjenester - i form af tjenesteydelser og varer - via sms, mms eller via internettet/mobildata, jf. pkt. 6. Kunden kan eksempelvis købe en indholdstakseret tjeneste ved angivelse af en bestemt bestillingskode i en sms til et bestemt firecifret nummer (applikationskode) eller via internettet.

Indholdstakserede tjenester kan f.eks. være busbilletter, biografbilletter, magasiner, automatkøb, internetkøb, ringetoner, musik, spil, chat, nyheder, vejrudsigter, mobil TV, abonnementsbaserede tjenester eller adgang til indhold på elektroniske medier. Tjenesterne koster et beløb ud over det, som kunden normalt betaler i forbrugstakst for at sende sms/mms og benytte mobildata. Priserne på tjenesterne oplyses i forbindelse med markedsføringen af disse.

Kunden hæfter for betalingen ved køb af de indholdstakserede tjenester, jf. pkt. 2 i YouSee's Generelle Vilkår. Det gælder også, hvis kunden overlader mobiltelefonen til andre personer, herunder også til børn.

YouSee tilbyder kunden en række muligheder for at sikre kunden kontrol med udgifterne til køb af indholdstakserede tjenester, jf. pkt. 5.A, herunder mulighed for spærring af indholdstakserede tjenester og mulighed for saldokontrol. For aftaler om abonnement på

YouSee's mobiltjenester med regning, jf. pkt. 1, har kunden endvidere mulighed for månedsregning, jf. pkt. 12 i YouSee's Generelle Vilkår."

Det fremgår endvidere af indklagedes generelle vilkår for levering og drift punkt 2, 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/opkrævnings-adresse 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."

Indklagede har over for ankenævnet fremlagt dokumentation for, at indklagede henholdsvis den 5. og 24. oktober 2020 sendte en sms-varsling vedrørende forbruget, herunder information om, at klagers forbrug oversteg 2.000 kr., og at telefonen ville blive spærret ved forbrug over 3.000 kr.

Indklagede har endvidere fremlagt en kopi af loggen over samtlige købte togbilletter. Det er ankenævnets opfattelse, at klager er faktureret i henhold til vilkårene for klagers abonnement. Efter det ovenfor anførte er det endvidere nævnets opfattelse, at det må anses for godtgjort, at det løbende dataforbrug er registreret og debiteret korrekt.

Nævnet finder ikke, at der foreligger særlige grunde til, at klager ikke skulle hæfte for betaling for det samlede forbrug. Ankenævnet har i den forbindelse tillagt det betydning, at der er tale om køb af togbilletter og ikke indgåelse af løbende abonnementsaftaler.

Repræsentanten fra teleudbyderne udtaler i tillæg til ovenstående følgende:

Repræsentanten fra teleudbyderne finder ikke grundlag for at skelne mellem enkeltstående køb og abonnementskøb.

Repræsentanten fra teleudbyderne lægger særligt vægt på, at kravene for dokumentation af en aftaleindgåelse er ens, hvorfor det ikke har betydning, hvorvidt en person foretager et enkeltstående køb eller indgår en abonnementsaftale.

Klager kan af ovennævnte grunde ikke gives medhold i klagen og hæfter i henhold til indklagedes aftalevilkår for det påklagede forbrug.

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 23. juni 2022.