

**AFGØRELSE FRA
TELEANKENÆVNET**

Sag: 17-212

Klager:

NN

Indklagede:

Telia Danmark
Holmbladsgade 139
2300 København S
Danmark

CVR: 20367997

Klagetema:

Mobil – Aftaleforhold – Identitetstyveri

SAGSFREMSTILLING

Sag: 17-212

Klagen vedrører: Tvist om aftaler oprettet ved brug af klagers personlige oplysninger

Påklaget beløb: ikke angivet

Påklaget periode: Den 19. oktober 2016 og den 19. november 2016

Reklameret til indklagede: Den 13. januar 2017

Indklagede truffet afgørelse: Den 19. januar 2017

Korrekt klagevejledning fra indklagede: Ja

Indklagede anmodet om udtalelse: Den 3. april 2017

Sagen er fuldt oplyst i TA: Den 18. april 2018

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Den 19. oktober 2016 blev der indgået en aftale med indklagede via indklagedes hjemmeside om køb af en iPhone 7 plus 256 GB med tilhørende mobilabonnement. Aftalen blev indgået ved brug af klager personlige oplysninger, herunder hans NemID. Der blev fremsendt en ordrebekræftelse til den i aftalen oplyste e-mail adresse.

Den 19. november 2016 blev der igen indgået en aftale med indklagede via indklagedes hjemmeside om køb af iPhone 7 128 GB med tilhørende mobilabonnement. Aftalen blev indgået ved brug af klagers personlige oplysninger, herunder hans NemID. Der blev fremsendt en ordrebekræftelse til den i aftalen oplyste e-mail adresse.

Det fremgår af en udskrift fra PostNord Danmark vedrørende udlevering af pakke, at indklagede den 2. november 2016 fremsendte en pakke indeholdende en mobiltelefon og SIM-kort til klagers adresse, og at pakken den 3. november 2016 blev udleveret på klagers adresse, samt at klagers mor underskrev for modtagelsen af pakken.

Den 21. november 2016 afsendte indklagede den anden pakke indeholdende en mobiltelefon samt SIM-kort, og pakken blev hentet på posthuset "Vores Verden", efter at der var sendt en notifikation via sms til 42 15 xx xx. Det fremgår af udskriften fra posthuset, at pakken blev udleveret til klager.

Den 13. januar 2017 kontaktede klagers mor indklagede telefonisk og oplyste, at klager var udsat for identitetstyveri. Indklagede fremsendte en tro- og loveerklæring, som klager skulle udfylde og underskrive.

Samme dag udfyldte klager tro- og loveerklæringen, og klager anførte i den forbindelse, at hans personlige oplysninger var blevet misbrugt uden hans viden og tilladelse i forbindelse med køb af mobiltelefoner med tilhørende abonnementer hos indklagede, og at han først blev bekendt hermed, da han modtog en faktura fra indklagede den 4. januar 2017. Klager oplyste videre, at han mistænkte en person ved navnet M for at have misbrugt hans identitet.

Den 16. januar 2017 modtog indklagede den af klager udfyldte tro- og loveerklæring.

Indklagede har oplyst, at indklagede den 19. januar 2017 kontaktede klager telefonisk med uddybende spørgsmål til hans forklaring, og at klager i den forbindelse oplyste, at M havde spurgt om en tjeneste fra klager, hvilket klager indvilligede i, og at han i den forbindelse frivilligt udleverede sine personlige oplysninger til M, herunder brugernavn og personlig kode til Nem-ID og en kopi af nøglekortet. Klager oplyste videre, at hans telefonnummer var 21 53 xx xx, at han modtog den ene pakke fra indklagede, og at han gav pakken videre til M, samt at han videresendte notifikationen fra Post Danmark vedrørende den anden pakke til M.

Den 19. januar 2017 traf indklagede afgørelse og afviste klagers indsigelser. Indklagede gjorde gældende, at det ikke var noteret i tro- og loveerklæringen, at klager havde mistet eller fået stjålet sin Nem-ID og den dertilhørende kode, samt at klager havde oplyst, at klager selv havde udleveret sin Nem-ID til sin kammerat M, og at klager og M havde haft en gensidig aftale om, at M kunne benytte sig af klagers Nem-ID. Indklagede lagde i sin afgørelse vægt på, at udleveringen af personlige oplysninger måtte anses som en fuldmagt til M, og at klager ikke havde sandsynliggjort, at han ikke var bekendt med aftalerne med indklagede.

Indklagede har oplyst, at politiet den 20. januar 2017 kontaktede indklagede og anmodede indklagede om at oplyse, fra hvilken IP-adresse aftalerne var indgået, og hvortil indklagede havde leveret pakkerne indeholdende mobiltelefoner og SIM-kort. Den 23. januar 2017 besvarede indklagede politiets henvendelse.

Den 30. januar 2017 kontaktede klager indklagede telefonisk, idet han ønskede at få udleveret en kopi af aftalerne, og den 31. januar 2017 besvarede indklagede henvendelsen fra klageren.

Den 1. og den 3. marts 2017 kontaktede klagers mor indklagede, idet klagers mor ikke var enig i indklagedes afgørelse, og hun ønskede information om telefonnumre i aftalerne var midlertidige numre. Indklagede oplyste, at numrene ikke var midlertidige, idet der ikke var ønsket nummerflytning fra andet teleselskab i forbindelse med aftaleindgåelsen.

Klagers mor indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klagers mor gør gældende, at en person ved navn M har indgået aftaler med indklagede om køb af mobiltelefoner med tilhørende abonnementer i klagers navn, hvorfor klager ikke anser sig for forpligtet til at betale for mobiltelefonerne med de dertil hørende mobilabonnementer.

Klagers mor har oplyst, at alle oplysningerne, herunder telefonnummer, boligforhold, beskæftigelse, mailadresse og konto, der blev oplyst i forbindelse med aftaleindgåelsen med indklagede, vedrører M.

Klagers mor har videre oplyst, at klager var hjemmeboende på tidspunktet for aftaleindgåelsen med indklagede, og at klager var i gang med at tage lastbilkørekort.

Klagers mor har yderligere oplyst, at ordrebekræftelser blev sendt til M's e-mail adresse, samt at SMS-notifikation fra Postnord om levering af pakken indeholdende mobiltelefon ligeledes blev sendt til M's mobilnummer 4215 xx xx, og at det kontonummer, der blev oplyst ved aftaleindgåelsen ligeledes tilhører M.

Klagers mor har desuden oplyst, at klager af gode grunde ikke kunne have sendt en SMS-notifikation fra Post Danmark videre til M, eftersom SMS'en var sendt til mobilnummer 4215 xx xx, hvilket tilhører M.

Klagers mor gør gældende, at indklagedes oplysninger om, at klager udleverede sit Nem-ID til M således, at M frit kunne benytte hans Nem-ID, ikke er korrekt, men at klager derimod var blevet overtalte af M til at få lov til at købe mobiler i hans navn og underskrive aftalerne med klagers Nem-ID.

Klagers mor henviser i den forbindelse til uddrag af en udateret samtale via SMS mellem klager og M, hvoraf det fremgår:

M: så lidt

Er du en ven

E: ja 😊

M: Bare sig det er dit fordi du kunne få det til halvpris sig det er et headset fx 😊 så de tror det er dit du må jo gerne købe noget

Det vil være en kæmpe tjeneste

Så kommer du bare til at stå på pakken men internettet bliver bestilt i mit navn selvfølgelig hehe

E: Kan ikke for jeg fik en skider for det i går

M: Pis tænkte bare du kunne sige det var dig selv, det er vel ok hvis de tror det er dig. Man må jo gerne selv købe noget

Det er vel ok lige den her gang, som er allersidste gang nogensinde ven

E: nej desværre har fået nok skældt ud for det 😊

M: Bare sig det er dit fordi du kunne få det til halvpris sig det er et headset fx 😊 så de tror det er dit du må jo gerne købe noget

E: Mine forældre er ikke dumme og de ved godt, at jeg ikke bestiller ting hjem fra nettet 😊

M: Gør du aldrig det 😊

E: Nope har jeg aldrig gjort, har altid fået dem til at bestille 😊

M: Så sig fx har købt noget fordi der var halvpris på det hehe 😊😊😊

Ifølge klagers mor indikerer samtalen, at der ikke var en aftale mellem klager og M om at indgå aftaler med indklagede i klagers navn, at M var klar over, at hans brug af klagers navn var uberettiget, og at M desuden opfordrede klager til at lyve over for sine egne forældre.

Ifølge klager fremgår det videre af denne samtale, at klager gjorde M opmærksom på, at han aldrig købte noget på nettet, og at det var hans forældre, der bestilte og betalte, hvis han havde brug for noget, som skulle købes over nettet.

Klagers mor henviser endvidere til følgende samtale, som ifølge hende skulle have foregået mellem M og klager den 25. november 2016:

E: M hvorfor er der kommet regninger hjem til mig fra Telenor? 😊

M: Er der det 😊

Send et billede af den så betaler jeg den ven og det burde der ikke været kommet ven 😊😊

E: Det er fordi du har sat adressen til mig så kommer regninger hjem til mig og det skal du lige have over om 😊

*Lavet om**

M: Du får kun fra Telenor det gør man altid engang fremover skulle den køre på min konto men du kan bare sende billede af den så betaler jeg den lige

Klagers mor har oplyst, at hun den 30. november 2016 kontaktede M via messenger og telefonisk, og anmodede M om at få ændret det, som han havde bestilt i klagers navn, til hans eget navn, og at klagers mor blev kontaktet af M den 1. december 2016, hvor M oplyste, at M havde ændret det, som M havde bestilt i klagers navn, til M's eget navn.

Klagers mor har videre oplyst, at hun den 1. december 2016 kontaktede M via Messenger, og anmodede M om at huske deres samtale fra den 30. november 2016, og at M bekræftede dette, men at M ikke overholdte aftalen.

Klagers mor henviser videre til, at klager i tro - og loveerklæringen har erklæret, at han ikke selv har indgået aftaler med indklagede, men at det derimod var M.

Klagers mor gør gældende, at indklagede ikke kunne registrere M's adresse ved bestilling af telefoner, og at M ved aftaleindgåelsen har angivet klager som modtager af fakturaer, hvilket er dokumentfalsk.

Klagers mor gør videre gældende, at indklagede burde have kontaktet M i forbindelse med denne sag.

Klagers mor har oplyst, at klagers Nem-ID og nøglekort blev spærret den 8. november 2016 på grund af 5 forkerte indtastninger af nøgler i tidsrummet 16.18-17.36, og at disse indtastninger var foretaget af M. Klager henviser til aktivitetslog fra Nem-ID, som viser søg på brug af klagers Nem-ID, men da klager havde lavet koden om, var dette ikke muligt.

Klagers mor har oplyst, at M er anmeldt til politiet.

Det fremgår af en anmeldelseskvittering af 20. januar 2017, at Syd- og Sønderjyllands Polit den 30. november 2016 har modtaget en anmeldelse om et strafbart forhold, der er journaliseret som databedrageri udøvet den 15. november 2016 fra xxxxx.

Det fremgår af en anmeldelseskvittering af 14. marts 2017, at Københavns Politi har modtaget en anmeldelse om et strafbart forhold, der er journaliseret som databedrageri udøvet den 19. oktober 2016 fra en ukendt adresse.

Til brug for sagens behandling i nævnet har klagers mor fremsendt en kopi af politiets afhøringsrapport, som ikke er dateret. Det fremgår heraf, at klager har forklaret, at han havde lært M at kende via sin daværende kæreste i sommeren 2016, at han holdt kontakten med M efter bruddet med kæresten sidst i 2016, og at han havde været sammen med M cirka to til tre gange efter dette.

Det fremgår videre, at M på et tidspunkt ringede til klager og spurgte, om han ville hjælpe ham i forbindelse med køb af en mobiltelefon, idet M's egen adresse ikke var tilgængelig på bestillingssiden, og at M i den forbindelse havde spurgt klager, om han måtte bestille den i klagers navn og få den sendt til klagers adresse, ligesom han havde spurgt, om han måtte bruge klagers Nem-ID til at bestille den med. Klager var gået med til dette på betingelse af, at alle regninger, og hvad der ellers kom af økonomiske krav vedrørende mobiltelefonen, skulle sendes til M. Klager mente derfor, at han på den måde havde sikret sig, at det kun var bestillingen af mobiltelefonen, han havde hjulpet M med. Efter et par dage havde M sendt en SMS til klager og spurgte, om han igen måtte låne klagers Nem-ID oplysninger, idet han ville bestille en mobiltelefon til sin bror. På dette tidspunkt troede klager, at M overholdt deres aftale om, at M ville sørge for betaling af regningerne ved køb af telefonen, hvorfor han igen lod M bruge sine Nem-ID oplysninger til bestilling af en anden mobiltelefon på samme betingelser som første gang.

Det fremgår yderligere, at M igen efter et stykke tid havde henvendt sig til klager og spurgt, om han igen måtte låne hans Nem-ID oplysninger til at bestille endnu en mobiltelefon. Klager troede fortsat, at M overholdt deres aftale om, at klager ikke hæftede for noget økonomisk i forbindelse med bestillingerne, hvorfor han endnu en gang lod M bestille en mobil med brug af klagers Nem-ID oplysninger på samme betingelser som de to tidligere gange. Denne gang blev aftalen indgået med et andet teleselskab end indklagede.

Indklagede

Indklagede fastholder, at der er blevet indgået gyldige aftaler mellem klager og indklagede, som klager hæfter for.

Indklagede gør i den forbindelse gældende, at klager ikke har godtgjort, at aftalerne er oprettet uden klagers viden, og at aftalerne med indklagede er indgået via indklagedes hjemmeside ved brug af klagers personlige oplysninger, herunder klagers NemID.

Indklagede gør videre gældende, at klager ikke har været udsat for identitetstyveri, idet klager har oplyst, at M spurgte klager om en tjeneste, og at klager indvilligede i at hjælpe M, hvorfor klager frivilligt udleverede sine personlige oplysninger, herunder brugernavn, personlig kode og nøglekort til sin NemID til M. Det er indklagedes opfattelse, at klager ikke har været underlagt tvang, trusler, vold eller afpresning i forbindelse med udlevering af de personlige oplysninger.

Indklagede har oplyst, at indklagede i god tro sendte mobiltelefonen og tilhørende SIM-kort til klagers adresse, og at klager tog imod pakken indeholdende mobiltelefon og SIM-kort fra indklagede og gav videre til klager, og at klager herefter frivilligt gav pakken samt indhold videre til M.

Det er indklagedes opfattelse, at der mellem klager og M har været en underliggende aftale om, at aftalerne skulle oprettes i klagers navn, således at klager skulle være part i aftalen med indklagede, og at M skulle betale til indklagede via klager, men at tvisten mellem klager og M ikke vedrører indklagede.

Indklagede henviser i den forbindelse til den korrespondance, der har været mellem klager og M, herunder at korrespondancen er foregået i yderst kammeratlige toner.

Det er indklagedes opfattelse, at klager i et eller andet omfang må have været bekendt med aftalerne med indklagede, idet M anmoder klager om lov til at indgå endnu en aftale i klagers navn.

Indklagede gør gældende, at klager har anført, at klagers nøglekort (Nem-ID) hverken var overdraget eller udleveret til M, men at aftalerne er indgået via indklagedes hjemmeside, og at dette ikke er muligt uden brug af Nem-ID herunder nøglekortet. Indklagede mener, at såfremt klagers nøglekort ikke var udleveret eller overdraget til M, havde det ikke været muligt at indgå de to aftaler med indklagede.

Indklagede gør videre gældende, at klager den 19. januar 2017 i forbindelse med klagesagsbehandlingen hos indklagede oplyste, at klager selv har udleveret nøglekort og kode til M, hvilket ikke stemmer overens med klagers mors forklaring om, at klagers nøglekort (NemID) hverken var overdraget eller udleveret til M. Samme dag havde klager ligeledes oplyst til indklagede, at han havde videresendt SMS notifikationen fra Postnord til M, hvilket heller ikke stemmer overens med klagers mors forklaring.

Indklagede gør yderligere gældende, at klager ikke har overholdt reglerne for brug af Nem-ID, og at klager kunne have afværget indgåelse af diverse aftaler, herunder aftalerne med indklagede, såfremt klager efter udlevering af Nem-ID oplysninger til M havde spærret for brugen af det enkelte nøglekort samt adgangskoden

For så vidt angår klagers mors oplysning om, at klagers nøglekort blev spærret den 8. november 2016, har indklagede oplyst, at den anden aftale med indklagede blev indgået ved brug af klagers Nem-ID herunder nøglekort den 19. november 2016, og at såfremt klagers nøglekort blev spærret den 8. november 2016, ville indgåelse af aftalen den 19. november 2016 med dette nøglekort ikke have været mulig.

Indklagede gør endelig gældende, at sagen bør afvises fra behandling ved Teleankenævnet. Det er indklagedes opfattelse, at der er uklarheder og uoverensstemmelse om henholdsvis hændelsesforløbet samt sagens øvrige faktiske omstændigheder. Indklagede er af den opfattelse, at en fuld belysning af sagen ikke kan ske uden en bevisførelse, herunder i

form af parts- og vidneforklaringer, der ikke kan ske for Teleankenævnet, der træffer afgørelse på skriftligt grundlag.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Klagers mor har over for nævnet gjort gældende, at klager blev overtalt af M til at få lov til at købe mobiler i klagers navn og underskrive aftalerne med indklagede med klagers Nem-ID, og at klager derfor ikke anser sig for forpligtet til at betale for mobilabonnementer samt mobiltelefoner.

Nævnet skal bemærke, at aftalerne med indklagede er indgået via indklagedes hjemmeside, og at klagers personlige oplysninger er opgivet i den forbindelse.

Under nævnets behandling af sagen er der fremlagt en udskrift fra en afhøringsrapport fra politiet, hvoraf det blandt andet fremgår, at klager har forklaret, at M spurgte klager om en tjeneste, at klager indvilligede i at hjælpe M, hvilket indebærer, at klager frivilligt udleverede sine personlige oplysninger, herunder brugernavn, personlig kode og nøglekort til sin NemID til M, samt at klager var gået med til dette, på betingelse af, at alle regninger vedrørende mobiltelefonen, skulle sendes til M. Det fremgår videre, at klager troede, at M overholdt sin aftale om, at M sørgede for betalingen, hvorfor klager igen lod M bruge hans Nem-ID oplysninger til bestillingen af endnu en mobiltelefon hos indklagede på samme betingelser, som første gang.

Nævnet bemærker, at aftaler oprettet ved benyttelse af Nem-ID som udgangspunkt må lægges til grund som gyldige og bindende aftaler. Dette udgangspunkt ændres ikke af at ordrebekræftelsen er fremsendt til en anden mailadresse end klagers. Indklagede er i en sådan situation ikke forpligtet til at foretage kontrol af mailadressen.

På det foreliggende grundlag finder nævnet ikke, at klager har godtgjort, at de indgåede aftaler ikke er indgået med klagers vidende og accept.

Nævnet har herved lagt vægt på, at klager udleverede sine personlige oplysninger, herunder NemID, velvidende, at disse oplysninger skulle bruges i forbindelse med indgåelsen af aftaler med indklagede.

Det er videre nævnets opfattelse, at klager ved sin håndtering af de fortrolige elementer af sin NemID, herunder ved udlevering af sine personlige oplysninger til M, har udvist uagtsomhed.

Nævnet kan af ovennævnte grunde ikke give klager medhold.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

Der gives ikke klager, NN, medhold i klagen over indklagede, Telia Danmark.

Det indbetalte klagegebyr på 150 kr. returneres ikke til klager, jf. vedtægternes § 27.

Indklagede, Telia Danmark, bidrager som tilsluttet Teleankenævnet til nævnets drift og betaler derfor ikke sagsomkostninger, jf. vedtægternes § 28.