

**AFGØRELSE FRA
TELEANKENÆVNET**

J.nr. 10.12-0444-15

Klager:

NN

Indklagede:

YouSee A/S
Teglholmsgade 1
0900 København C
CVR: 14 77 39 08

Klagetema:

Mobil – aftaleforhold – aftaleindgåelse - opsigelse

SAGSFREMSTILLING

J.nr. 10.12-0444-15

Klagen vedrører: Tilbagebetaling af abonnementsydelse for ubenyttede abonnementer.

Påklaget beløb: 12.000 kr.

Påklaget periode: Perioden fra den 5. december 2012 til den 3. december 2015.

Reklameret til indklagede: Den 2. november 2015.

Indklagede truffet afgørelse: Den 2. november 2015.

Klage modtaget i sekretariatet: Den 8. december 2015.

Indklagede anmodet om udtalelse: Den 8. december 2015.

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager har oplyst, at han i 3 år har betalt for 2 mobilabonnementer, som aldrig er benyttet, og hvortil klager aldrig har modtaget sim-kort.

Klager sendte i starten af november 2015 en mail til indklagede, hvori klager klagede over, at der var oprettet 2 abonnementer i klagers navn, uden at klager var blevet opmærksom på dette. Klager havde kort forinden fremsendelsen af klagen til indklagede opsagt abonnementerne og anmodede i klagen om tilbagebetaling af abonnementsydelse for de 3 år, klager havde betalt for abonnementerne uden at have benyttet dem.

Indklagede besvarede klagen i mail af 4. november 2015. Indklagede meddelte, at klager i december måned 2012 havde fået sendt ordrebekræftelser til sin mailadresse, og at betalingerne i hele perioden var fremgået af klagers oversigter fra Betalingsservice. Indklagede afviste derfor at yde tilbagebetaling.

Klagers efterfølgende henvendelser til indklagede, hvori klager blandt andet gjorde gældende, at klager aldrig havde modtaget sim-kortene til abonnementerne, gav ikke indklagede anledning til at ændre afgørelsen.

Klager indbragte derefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager gør gældende, at han aldrig har modtaget sim-kortene til abonnementerne, og at abonnementerne aldrig har været i brug.

Klager mener derfor ikke, at han har været forpligtet til at betale for abonnementerne, og ønsker det betalte tilbagebetalt.

Indklagede

Indklagede fastholder, at der i december måned 2012 blev indgået bindende aftaler om oprettelse af 2 mobilabonnementer, og at disse først blev opsagt den 3. december 2015.

Indklagede kan ikke dokumentere, at klager har modtaget sim-kortene til de omhandlede abonnementer, men indklagede erklærer, at indklagede ikke har modtaget sim-kortene retur.

Indklagede finder ikke grundlag for tilbagebetaling.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Teleankenævnet bemærker indledningsvis, at ordrebekræftelserne fra december måned 2012 blev fremsendt af Onfone ApS, men at Onfone ApS senere er overtaget af indklagede.

Dernæst bemærker nævnet, at indklagede har fremlagt de ovennævnte ordrebekræftelser til dokumentation for, at der i december måned 2012 blev indgået bindende aftaler mellem parterne. Klager har ikke bestridt modtagelsen af ordrebekræftelserne, men har oplyst, at sim-kortene aldrig er modtaget.

Nævnet bemærker på den baggrund, at nævnet finder det godtgjort, at der mellem parterne blev indgået bindende aftaler i december måned 2012. Det følger heraf, at klager som udgangspunkt har været forpligtet til at betale de aftalte abonnementsydelser indtil aftalernes opsigelse, medmindre klager godtgør et grundlag for mangelsbeføjelser, og at disse ikke er fortabt ved klagers passivitet.

Da klager ikke har godtgjort, at abonnementerne blev opsagt på noget tidspunkt forud for den 3. december 2015, og da klager ikke har godtgjort andet grundlag for tilbagebetaling, kan nævnet ikke give klager medhold.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

Der kan ikke gives klager, NN, medhold i klagen over indklagede, YouSee A/S.

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

Indklagede, YouSee A/S, bidrager som tilsluttet Teleankenævnet til nævnets drift og betaler derfor ikke sagsomkostninger.