

**AFGØRELSE FRA
TELEANKENÆVNET**
J.nr. 13.12-0031-15

Klager:

NN

Indklagede:

Telia Danmark
Holmbladsgade 139
2300 København S
CVR: 20367997

Klagetema:

Mobil - Aftaleforhold - Rette debitor -
Betalingsaftale

SAGSFREMSTILLING

J.nr. 13.12-0031-15

Klagen vedrører: Indklagedes opkrævning er for eksmands oprettelse af abonnementer via klagers betalingsaftale

Påklaget beløb: 12.000-15.000 kr.

Påklaget periode: Fra forsommer 2014

Abonnements form: Løbende mobil og bredbåndsabonnement

Reklameret til indklagede: Den 9. januar 2015

Indklagede truffet afgørelse: Den 14. januar 2015

Indklagede anmodet om udtalelse: Den 28. januar 2015

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager og klagers tidligere ægtefælle (XX) havde flere mobilabonnementer tilknyttet et kundenummer, som XX ifølge indklagede stod som ejer af. Til kundenummeret var knyttet to betalingsaftaler. Klagers bankkonto var tilknyttet en af betalingsaftalerne.

Klager og XX blev skilt i 2012, og i den forbindelse blev det mellem klager og XX aftalt, at klager skulle fortsætte betalingen af to af mobilabonnementerne, der blev benyttet af klagers børn. Klager havde derudover et mobilabonnement, som klager også selv betalte.

Omkring maj 2014 oprettede XX i henhold til det oplyste to mobilabonnementer samt et bredbåndsabonnement på det eksisterende kundenummer. Opkrævningen for de nye abonnementer blev i den forbindelse tilknyttet klagers betalingsaftale.

Klager konstaterede i januar 2015, at hun via betalingsaftalen havde betalt for XX's mobilabonnement fra 8. maj 2012 til 27. marts 2014 samt for XX's nyoprettede abonnementer siden maj 2014.

Klager sendte en klage til indklagede den 9. januar 2015 og påklagede, at hun var opkrævet betaling for abonnementer oprettet af XX i 2014.

Indklagede svarede klager i brev af den 14. januar 2015. Indklagede oplyste i den forbindelse klager om, at XX stod som ejer af abonnementerne, og at indklagede ikke kunne konstatere, hvad klager og XX havde aftalt i forbindelse med de tilknyttede betalingsaftaler. Indklagede bad klager om ved en fuldmagt at oplyse indklagede om, hvilke abonnementer der skulle trækkes fra betalingsaftalerne.

Klager sendte endnu en klage til indklagede den 20. januar 2015, hvori klager bad indklagede bekræfte, at hun fremover kun blev opkrævet for klagers samt klagers ene barns mobilabonnement.

Indklagede afviste i svaret til klager at sende fakturakopier samt opkaldsspecifikationer til klager, idet XX var angivet som ejer af abonnementerne. Indklagede tilbød at sende et kontoudtog, hvoraf indklagedes opkrævninger i henhold til betalingsaftalen fremgik.

Klager indbragte efter yderligere korrespondance sagen for Teleankenævnet.

Klage modtaget i sekretariatet: Den 28. januar 2015

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Anfægter indklagedes opkrævninger for XX's abonnementer via klagers betalingsaftale.

Klager påklager indklagedes opkrævninger for XX's mobilnummer fra 8. maj 2012 til 27. marts 2014 samt for de abonnementer, som XX oprettede i maj 2014.

Klager gør gældende, at indklagede ved XX's oprettelse af aftalerne i 2014 burde have sikret sig, at abonnementerne blev trukket fra XX's betalingsaftale.

Indklagede

Anfægter ankenævnets kompetence til at behandle klagen. Indklagede henviser til, at sagen som følge af, at der er tale om en klage over en betalingstjeneste, skal behandles i Pengeinstitutankenævnet. Indklagede gør i den forbindelse gældende, at indklagede ikke er rette part i sagen, men at klager må rejse kravet over for klagers pengeinstitut.

I tilfælde af, at ankenævnet behandler klagen, gør indklagede gældende, at klager ikke har fremlagt dokumentation for de påståede opkrævninger. Indklagede afviser i den forbindelse at bidrage til sagens oplysning, idet klager ikke har fuldmagt til at kræve oplysninger om XX's aftaleforhold.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

For så vidt angår indklagedes påstand vedrørende ankenævnets kompetence skal ankenævnet indledningsvist bemærke følgende:

Det er ankenævnets opfattelse, at klagen vedrører spørgsmålet, om indklagede har handlet ansvarspådragende i forbindelse med opkrævningen af tre mobil- og internetabonnementer, eller om indklagede i henhold til aftalen har foretaget en korrekt opkrævning. I henhold til ankenævnets vedtægter § 1 behandler ankenævnet civilretlige tvister mellem slutbrugere og udbydere af teletjenester vedrørende teletjenester. Det fremgår videre, at en klage kan angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne. Ankenævnet finder under henvisning til vedtægterne, at ankenævnet kan behandle den af klager indgivne klage. For så vidt angår de påklagede abonnementer kan klager ikke anses for værende slutbruger, men klager skønnes at have en direkte retlig interesse i at få sagen behandlet i ankenævnet, idet klager har betalt for de påklagede abonnementer.

Klager gør over for ankenævnet gældende, at hun har et tilbagebetalingskrav og at indklagede har handlet ansvarspådragende ved ikke at sikre sig, at de abonnementer, som XX oprettede i 2014, blev opkrævet via XX's betalingsaftale.

Det er ankenævnets opfattelse, at klager ved at bibeholde abonnementer og betalingsaftaler under XX's kundenummer ikke over for indklagede har tydeliggjort, at

der er tale om to separate juridiske personer med to adskilte betalingsaftaler. Klager er løbende blevet opkrævet for abonnementerne og kunne have gjort indsigelse på et tidligere tidspunkt end sket.

Ankenævnet finder, at klager over for indklagede har bemyndiget indklagede til at trække ydelser vedrørende det påklagede kundenummer fra klagers konto. Klager har ikke ændret dette forhold i forbindelse med sin skilsmisse. Nævnet finder det derfor ikke godtgjort, at det beror på en fejl hos indklagede, at XX's mobil- og internetabonnementer blev opkrævet via klagers betalingsaftale.

Klager kan af ovennævnte grunde ikke gives medhold i klagen over indklagede. Det er dog ankenævnets opfattelse, at klager må antages at have et berigelseskrav mod XX.

For så vidt angår klagers indsigelse vedrørende opkrævning for XX's mobilabonnement i perioden fra 8. maj 2012 til 27. marts 2014 skal ankenævnet bemærke, at klager ikke tidligere har rettet et krav vedrørende dette mod indklagede. Det er dog ankenævnets opfattelse, at et sådant krav må sidestilles med ovenstående, hvorfor klager også må antages at have et berigelseskrav mod XX i den anledning.

Ankenævnet skal dog bemærke, at indklagedes klagevejledning i forbindelse med indklagedes afgørelse har været mangelfuld, idet klageren ikke er blevet oplyst om muligheden for at påklage indklagedes afgørelse for Teleankenævnet, jf. Bekendtgørelse om udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester (Bekg. nr. 715 af 23. juni 2011) § 15, nr. 3. Ankenævnet finder indklagedes mangelfulde klagevejledning kritisabel.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

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

Det indbetalte klagegebyr på 150 kr. returneres ikke til klager, jf. vedtægternes § 13.

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