

**AFGØRELSE FRA
TELEANKENÆVNET**
Sag: 19-136

Klager: NN

Indklagede: Yousee A/S / Nuuday A/S
Teglholmsgade 1
0900 København C
Danmark

CVR: 40075291

Klagetema: Mobil – Aftaleforhold – Passivitet – Hæftelse

SAGSFREMSTILLING

Sag: 19-136

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

Påklaget beløb: 10.915,25 kr.

Påklaget periode: Den 18. september, den 17. oktober og den 7. december 2017

Reklameret til indklagede: August 2018

Indklagede truffet afgørelse: Den 23. august 2018

Korrekt klagevejledning fra indklagede: Ja

Indklagede anmodet om udtalelse: Den 15. april 2019

Sagen er fuldt oplyst i TA: Den 13. november 2019

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Den 18. september 2017 blev der bestilt et mobilabonnement med mobilnummer 24 25 xx xx ved telefonisk henvendelse til indklagede. Der blev sendt et simkort til klagers adresse pr. post. Ved oprettelse af mobilabonnementet blev klagers CPR-nummer oplyst, og indklagede foretog en kreditvurdering, hvor klager blev godkendt som abonnent.

Den 17. oktober 2017 blev der indgået en aftale med indklagede i indklagedes butik i Odense om køb af en af en mobiltelefon Samsung Galaxy. Prisen var på 799 kr. Mobiltelefonen blev betalt kontant i butikken. Aftalen blev indgået ved brug af klagers personlige oplysninger, herunder ved fremvisning af billedlegitimation i form af klagers kørekort. Telefonen blev tilknyttet det mobilabonnement, der var oprettet den 18. september 2017.

Den 7. december 2017 blev der indgået en aftale om køb af endnu en ny mobiltelefon af mærket Apple iPhone X via indklagedes hjemmeside. Aftalen blev indgået ved benyttelse af klagers NemID. Mobiltelefonen blev købt via en rateaftale hos indklagede på 24 måneder. Samtidig blev abonnementet, som var oprettet den 18. september 2017, ændret fra 199 kr. til 299 kr. på grund af øget indhold samt en højere rabat på grund af køb af mobiltelefonen. Indklagede har oplyst, at klager skulle forevise legitimation ved postudleveringsstedet i forbindelse med udlevering af mobiltelefonen, som blev bestilt på indklagedes hjemmeside.

Der blev sendt 9 regninger, som alle blev sendt pr. post i klagers navn til klagers adresse.

Abonnementet blev opsagt på grund af manglende betaling den 12. april 2018.

Indklagede har oplyst, at klager ifølge indklagedes log første gang i februar 2018 rettede telefonisk henvendelse til indklagede og oplyste, at han havde været udsat for identitetstyveri, og at en anden person ved navn E havde oprettet et abonnement i klagers navn. Indklagede henviste klager til at melde forholdet til politiet. Klager henvendte sig igen telefonisk i april 2018 til indklagede, hvor indklagede henviste klager til at sende en mail til indklagedes kundeservice med en kopi af politianmeldelsen. I august 2018 kontaktede klager indklagedes klageafdeling skriftligt og oplyste om, at der var tale om identitetstyveri, og at han ikke anså sig for forpligtet til at betale for mobiltelefonen med tilhørende abonnement. Klager oplyste, at E havde oplyst til klager, at brevene fra indklagede til klager var til hende, og at klager derfor ikke skulle åbne dem.

Indklagede har videre oplyst, at klager efterfølgende oplyste til indklagede, at han havde været i indklagedes butik den 17. oktober 2017 og købt en mobiltelefon, som E overtog, og at han siden ikke havde set telefonen.

Den 23. august 2018 traf indklagede afgørelse og fastholdt kravet med henvisning til, at klager selv havde oprettet abonnementet og købt de 2 mobiltelefoner. Indklagede gjorde gældende, at det forhold, at klager havde valgt at videregive telefonerne til tredjepart, var indklagede uvedkommende.

Den 11. januar 2019 sendte klager en kopi af politianmeldelsen til indklagede.

Den 7. marts 2019 fastholdt indklagede kravet under henvisning til sin afgørelse af den 23. august 2018.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager gør gældende, at en anden person ved navnet E har indgået aftaler med indklagede om køb af mobiltelefoner med tilhørende abonnement i klagers navn, hvorfor klager ikke anser sig for forpligtet til at betale herfor.

Klager oplyser, at E har erkendt over for politiet, at hun har misbrugt klagers personlige oplysninger, og at E har oplyst at ville betale for abonnementet og telefonen.

Klager har sendt en anmeldelseskvittering af 4. januar 2019 fra Fyns Politi, hvoraf det fremgår, at politiet har fået en anmeldelse om bedrageri begået den 18. september 2017 fra ukendt adresse.

Indklagede

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

Indklagede gør gældende, at klagers oplysning om, at der var tale om misbrug af identitet, ikke blev bragt til indklagedes kendskab før februar 2018, og at den egentlig anmeldelse til indklagede først fandt sted i august 2018, hvilket er 11 måneder efter oprettelsen af den første aftale med indklagede i september 2017.

Indklagede bemærker, at klager har anerkendt over for indklagede, at han havde modtaget breve fra indklagede, og han ikke havde åbnet brevene, men videregivet dem til en kvinde ved navn E, og at klager ligeledes havde videregivet de to mobiltelefoner til hende.

Indklagede henviser til indklagede abonnementsvilkår, hvoraf følgende fremgår:

"Generelle Vilkår for levering og drift af YouSee's tjenester

2. Aftalens parter

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."

På nævnets forespørgsel har indklagede oplyst, at abonnementet, der blev oprettet den 18. september 2017 med mobilnummer 24 25 xx xx, blev tilknyttet to mobiltelefoner, der blev købt henholdsvis den 17. oktober og den 7. december 2017.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Klager bestrider, at det er ham, der har indgået de omhandlede aftaler. Klager anser sig derfor ikke for forpligtet til at betale for køb af en mobiltelefon med tilhørende abonnement

Nævnet skal indledningsvis bemærke, at aftalerne med indklagede er indgået i henholdsvis indklagedes forretning ved brug af klagers personlige oplysninger, herunder ved fremvisning af billedlegitimation i form af klagers kørekort, og via indklagedes hjemmeside ved benyttelse af klagers Nem-ID.

Nævnet bemærker, at aftalerne er oprettet ved benyttelse af klagers personlige oplysninger og med angivelse af klagers adresse, og at indklagede løbende og i lang tid har sendt regninger i klagers navn til klagers adresse.

Nævnet har noteret, at klager har oplyst, at han havde modtaget breve fra indklagede, som han havde givet videre til E uden at åbne dem.

På det foreliggende grundlag finder nævnet, at det kan lægges til grund, at klager var bekendt med oprettelsen af abonnementet med indklagede. Nævnet finder således ikke, at klager har godtgjort, at de indgåede aftaler ikke er indgået af klager eller af en anden med klagers accept. Der har heller ikke foreligget grunde, som kan føre til tilsidesættelse af aftalerne som ugyldige. Det forhold, at klager har oplyst, at klager har foretaget anmeldelse til politiet, godtgør heller ikke, at aftalerne er indgået med indklagede uden klagers accept.

Nævnet har lagt vægt på, at aftalerne er indgået i ved brug af klagers personlige oplysninger, at indklagede sendte regninger til klager på klagers adresse, og at klager ikke har orienteret indklagede uden unødigt ophold, efter at klager blev opmærksom på et eventuel misbrug og efter modtagelsen af den første faktura.

Nævnet kan af ovennævnte grunde ikke give klager medhold.

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.