

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 25-324

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Indklagede har oplyst, at klager i tidens løb har oprettet 81 nummerflytninger hos indklagede, som alle er blevet annulleret af klager.

Indklagede har oplyst, at indklagede i perioden fra den 3. august 2020 til den 14. maj 2025 har sendt 75 mails vedrørende oprettelser af abonnementer til klager. Disse mails blev sendt til klagers mailadresse med henvisning klagers postadresse og telefonnummer.

I perioden fra den 5. august 2020 til den 19. maj 2025 har indklagede sendt 75 mails vedrørende opsigelse/fortrydelse af abonnementer til klager. Disse mails blev sendt til klagers mailadresse med henvisning klagers postadresse og telefonnummer.

Indklagede har bl.a. fremlagt følgende mails fra klagers mailadresse, hvor det oplyses, at klager ønsker at fortryde en nummerflytning:

- *"Ønsker at annullere nummerflytning"* (1. august 2022)
- *"(...) ønsker at annullere nummerflytning til jer"* (2. marts 2023)
- *"Jeg ønsker at benytte 14 dags fortrydesret ønsker ikke rykke til jer (...)"* (13. juli 2023)
- *"Fortrydelse af køb af aBB"* (17. juli 2023)
- *"Ønsker at blive hos Telia"* (3. november 2023)
- *"Jeg ønsker annullere begge numre ønsker blive hos Telia"* (9. januar 2024)
- *"(...) ønsker at blive hos Telia"* (15. april 2024)
- *"Jeg har ikke brug for denne nummer kan du annullere nummer flytning?"* (29. december 2024)
- *"Jeg fortryder køb af aBB"* (7. januar 2025)
- *"Jeg ønsker blive hos Telia"* (5. februar 2025)
- *"(...) ønsker blive hos Telia"* (26. april 2025)
- *"Jeg ønsker at fortryde mit bestilling hos jer"* (15. maj 2025)

Ved flere lejligheder er de pågældende mails underskrevet med klagers fornavn. I nogle tilfælde er klagers aktuelle telefonnummer angivet, ligesom der af flere mails fremgår "sendt fra min iPhone".

Klager har i forbindelse med behandlingen af klagesagen oplyst, at opsigelserne af abonnementerne skyldes, at klagers mail har været hacket.

I maj 2025 valgte indklagede på baggrund af ovenstående at afskære klager fra at oprette nye abonnementer.

Efterfølgende forsøgte klager tre gange at oprette nye abonnementer hos indklagede.

Den 19. maj 2025 skrev klager til indklagede og spurgte, hvorfor klager ikke kunne oprette abonnementer hos indklagede.

Den 22. maj 2025 skrev indklagede, at klager *"gennem en længere periode, over en årrække, har oprettet rigtig mange abonnementer, hvorefter [klager] har opsagt dem inden de blev aktive"*.

Indklagede skrev videre, at indklagede *"bruger enormt mange ressourcer på at håndtere [klagers] oprettelser samt opsigelser, hvorfor [indklagede] af ressourcemæssige årsager har valgt, at [klager] ikke kan være kunde"* hos indklagede.

Samme dato skrev klager: *"Det passer ikke"*.

Den 27. maj 2025 skrev indklagede, at det var indklagedes *"vurdering, at de gentagne oprettelser og opsigelser er til gene for vores system og ressourcer hvorfor vi fastholder, at du ikke længere kan være kunde hos [indklagede]"*. Indklagede sendte desuden en klagevejledning.

Samme dato skrev klager: *"ønsker sidste chance"*.

Den 28. maj 2025 forsøgte klager at oprette et abonnement hos indklagede, hvilket blev skriftligt afvist af indklagede.

Den 29. maj 2025 spurgte klager hvorfor.

Den 30. maj 2025 skrev indklagede, at det ikke længere var muligt for klager at blive kunde.

Samme dato skrev klager: *"dumme kælling"*.

Den 2. juni 2025 skrev indklagede, at indklagede ikke længere kunne tilbyde klager at være kunde.

Den 18. juni 2025 skrev klager til indklagede, at han ikke *"har annulleret noget"*, og at indklagedes medarbejder ikke var *"flinke"* ved klager.

Den 24. juni 2025 indbragte klager sagen for Teleankenævnet.

Den 25. juni 2025 skrev indklagede, at klager tidligere var blevet orienteret om, at indklagede ikke ønskede klager som kunde grundet mange oprettelser og opsigelser. Indklagede henviste igen til deres generelle vilkår og de seneste fem eksempler på oprettelser og opsigelser. Indklagede sendte desuden en klagevejledning.

Samme dato skrev klager, at det ikke var klager, der var ansvarlig for det, men at klagers mail var blevet hacket.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER

Klager

Klager kræver, at indklagede tillader ham at være kunde.

Klager gør gældende, at hans email er / har været hacket.

Klager føler ikke, at indklagede respekterer ham.

Ved nævnets direkte forespørgsel har klager oplyst, at han har indset, at han ikke har haft adgangskode på sin mail. Klager har desuden oplyst, at han har meldt forholdet til politiet.

Indklagede

Indklagede gør gældende, at indklagede er berettiget til at afskære klager fra at blive kunde.

Indklagede anfører, at klagers gentagne oprettelser og opsigelser igennem flere år er til gene for indklagedes system, drift og ressourcer.

Indklagede bemærker, at klagers nummerflytninger aldrig når at træde i kraft, før klager selv annullerer flytningerne. Det er indklagedes antagelse, at klager ikke ønsker at blive kunde.

Indklagede bemærker, at klager først gjorde gældende, at han var blevet hacket, da indklagede gav klager flere eksempler på, at klager selv har annulleret oprettelserne.

Indklagede henviser til sine generelle vilkår (punkt 14 E, "Kundens misligholdelse (Telmores lukkeret)"), hvoraf der fremgår:

"I tilfælde af kundens væsentlige misligholdelse af forpligtelser i henhold til aftalen er Telmore endvidere berettiget til at afbryde kundens forbindelser til tjenesten eller begrænse kundens mulighed for brug af tjenesten.

*Følgende forhold anses blandt andet for væsentlig misligholdelse:
(...) E. Kunden udøver chikane mod Telmore eller Telmores medarbejdere eller forårsager ved sin adfærd forstyrrelser i Telmores offentlige telenet, jf. pkt. 6"*

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Indklagede gør gældende, at klager har oprettet og opsagt/fortruet adskillige abonnementer i løbet af de sidste fem år, hvorfor indklagede har afskåret klager fra at blive kunde hos indklagede.

Klager gør gældende, at det ikke er ham selv, der har opsagt alle abonnementerne, idet han har været hacket.

Nævnet bemærker, at indklagede har dokumenteret, at klager har modtaget mindst 175 mails fra indklagede i løbet af ca. fem år. Klager har efter det oplyste ikke tidligere gjort gældende, at han har været hacket.

Nævnet bemærker videre, at abonnementerne er blevet oprettet under henvisning til bl.a. klagers aktuelle postadresse og aktuelle mailadresse. Nævnet bemærker desuden, at der i flere af de mails, der er afsendt fra klagers mailadresse, fremgår, at mailen er "sendt fra min iPhone", ligesom der i flere tilfælde er underskrevet med klagers fornavn.

Nævnet har derfor adspurgt klager,

- hvor længe en anden har haft adgang til klagers mail;
- hvorfor klager ikke tidligere har reageret på alle de mails, indklagede har sendt;
- hvorvidt nogen har haft adgang til at bruge klagers iPhone, og hvordan det har været muligt;
- om det er klagers opfattelse, at hans mail fortsat bruges af andre;
- hvorfor klager skrev til indklagede, at klager "ønsker sidste chance", hvis det er klagers opfattelse, at han har været hacket.

Klager har ikke kommenteret herpå, idet klager dog har oplyst, at hans mailadresse ikke har været beskyttet med et kodeord, og at forholdet er meldt til politiet.

Nævnet finder på denne baggrund, at klager ikke blot ved sine egne oplysninger herom har godtgjort, at han har været udsat for hacking, herunder at dette er årsagen til det beskrevne forløb mellem klager og indklagede.

Nævnet bemærker, at indklagede ikke er underlagt nogen offentligretlig pligt til at oprette klager som kunde. Indklagede er i overensstemmelse med dansk rets almindelige regler om kontraktfrihed berettiget til at afvise at oprette nye abonnementer eller aftaler med klager.

Indklagedes beslutning om ikke at tillade nye oprettelser fra klager kan ikke anses som et udtryk for diskrimination, men er sagligt begrundet i klagers adfærd og historik hos indklagede. Nævnet har herved henset til klagers uhensigtsmæssige og chikanøse sprogbrug, klagers annullering af adskillige ordrer hos indklagede.

Nævnet finder, at indklagede med rette og i overensstemmelse med deres generelle vilkår har afvist klager som kunde.

Sammenfattende får klager ikke medhold.

Ankenævnet skal endelig bemærke, at indklagedes klagevejledning i forbindelse med indklagedes afgørelse var mangelfuld, idet klageren ikke allerede den 22. maj 2025 blev oplyst

om muligheden for at påklage indklagedes afgørelse for Teleankenævnet, jf. § 17, nr. 3 i bekendtgørelse om slutbrugerrettigheder på teleområdet (bkg. nr. 566 af 24. maj 2023). Ankenævnet finder indklagedes mangelfulde klagevejledning kritisabel.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

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

Det indbetalte klagegebyr på 175 kr. returneres ikke til klager, jf. vedtægternes § 27.

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

På Teleankenævnets vegne, den 21. august 2025