

**AFGØRELSE FRA  
TELEANKENÆVNET**

Sag: 17-495

**Klager:**

XX

**Indklagede:**

Hi3G Denmark A/S  
Scandiagade 8  
2450 København SV  
Danmark

CVR: 26123445

**Klagetema:**

Mobil – aftaleforhold – udland – misbrug - hæftelse

**Nævnets sammensætning:**

Landsdommer John Lundum, formand  
Anette Høyrup, udpeget af Forbrugerrådet Tænk  
(deltog med 2 stemmer)  
Martine Kiding, udpeget af teleudbyderne  
Lasse Andersen, udpeget af teleudbyderne,

## **SAGSFREMSTILLING**

Sag: 17-495

**Klagen vedrører:** Klagers hæftelse for misbrug af sim-kort, hvor klager havde fjernet pin koden.

**Påklaget beløb:** 6.743,30 kr.

**Påklaget periode:** August og september måned 2017.

**Reklameret til indklagede:** Den 4. september 2017.

**Indklagede truffet afgørelse:** Den 12. september 2017.

**Korrekt klagevejledning fra indklagede:** ja.

**Indklagede anmodet om udtalelse:** Den 23. oktober 2017.

**Sagen er fuldt oplyst i TA:** Den 20. august 2018.

## **KLAGENS INDHOLD OG FORLØB**

Klager havde mobilabonnement hos indklagede.

Under et ophold i Marokko konstaterede klager den 1. september 2017, at der havde været et større forbrug på hans mobilabonnement hos indklagede. Da klager var klar over, at der var tale om misbrug foretaget af tredjemand, fik han sim-kortet spærret hos indklagede.

Klager kontaktede efterfølgende indklagede og oplyste, at der var tale om misbrug af klagers sim-kort. Klager ønskede derfor at blive fritaget for betaling af det forbrug, der var foretaget af tredjemand. Klager oplyste, at han allerede ved modtagelsen af sim-kortet havde fjernet kortets pinkodebeskyttelse, idet der var kode på mobiltelefonen. Videre oplyste klager, at han selv kun benyttede mobiltelefonen et par dage i Marokko, hvorefter han havde lagt simkortet i sin pung. Simkortet må på et tidspunkt være røget ud af klagers pung, og blev derefter brugt af tredjemand til foretagelse af opkald til marokkanske numre. Simkortet blev endvidere anvendt til dataforbrug, indtil dette forbrug ophørte som følge af indklagedes forbrugsgrænse på 450 kr.

Klager rettede den 4. september 2017 henvendelse til indklagede og redegjorde for det passerede og anmodede om fritagelse for betaling for tredjemans forbrug. Da indklagede efter nogen korrespondance erfarede, at klager havde fjernet pinkodebeskyttelsen fra simkortet, afslog indklagede imidlertid at reducere sit tilgodehavende.

Klager indbragte efterfølgende sagen for Teleankenævnet.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

**Klager**

Klager ønsker hel eller delvis reduktion af indklagedes opkrævning for det forbrug, som klager ikke selv har foretaget, men som er foretaget ved tredjemands misbrug af klagers simkort.

Klager havde kode på mobiltelefonen og var ikke klar over, at fjernelse af pinkodebeskyttelsen fra simkortet ville muliggøre misbrug.

### **Indklagede**

Indklagede fastholder opkrævningen fuldt ud.

Indklagede gør gældende, at klager må betale for det fulde forbrug, idet der er klager selv, der har muliggjort tredjemands misbrug.

### **NÆVNETS BEMÆRKNINGER**

Teleankenævnet bemærker indledningsvis, at klager ikke har anfægtet indklagedes registrering og taksering af det opkrævede forbrug. Ligeledes har indklagede ikke bestridt, at en del af forbruget er foretaget af tredjemand. Nævnet lægger derfor til grund, at tvisten alene vedrører spørgsmålet om, hvorvidt klager i den foreliggende situation hæfter for det forbrug, der uden klagers accept er foretaget af tredjemand.

Nævnet bemærker herefter, at det følger af § 100, stk. 2, i lov om betalinger (Lov nr. 650 af 8. juni 2017, om betalinger), at simkortets indehaver uden beløbsbegrænsning hæfter for tab, der opstår som følge af, at indehaveren forsætligt har undladt at træffe alle nødvendige foranstaltninger for at beskytte den til betalingsinstrumentet (simkortet) hørende personlige sikkerhedsforanstaltning (pinkodebeskyttelsen).

Som følge af, at klager selv har fjernet pinkodebeskyttelsen fra simkortet, kan nævnet ikke give klager medhold.

Nævnet træffer herefter følgende:

#### AFGØRELSE

Der gives ikke klager, XX, medhold i klagen over indklagede, Hi3G Denmark A/S.

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

Indklagede, Hi3G Denmark A/S, betaler ikke sagsomkostninger til Teleankenævnet, jf. vedtægternes § 28.