

**AFGØRELSE FRA
TELEANKENÆVNET**

Sag: 16-560

Klager: XX

Indklagede: Telia Danmark
Holmbladsgade 139
2300 København S
Danmark

CVR: 20367997

Klagetema: Mobil – aftaleforhold – identitetstyveri – hæftelse

SAGSFREMSTILLING

Sag: 16-560

Klagen vedrører: Hæftelse for aftale indgået ved identitetstyveri.

Påklaget beløb: Ej anført.

Påklaget periode: Perioden efter ultimo august 2016.

Reklameret til indklagede: Den 5. december 2016.

Indklagede truffet afgørelse: Den 7. december 2016.

Korrekt klagevejledning fra indklagede: ja.

Indklagede anmodet om udtalelse: Den 22. december 2016.

Sagen er fuldt oplyst i TA: Den 30. november 2017.

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Der blev den 27. august 2016 via indklagedes hjemmeside indgået aftale om køb af en mobiltelefon med tilhørende abonnement. Aftalen blev indgået ved benyttelse af klagers Nem ID. Efterfølgende sendte indklagede en ordrebekræftelse til en mailadresse, som klager har oplyst ikke tilhører hende.

Den 29. august 2016 sendte indklagede mobiltelefonen til det i aftalen anførte afhentningssted. Mobiltelefonen blev den 31. august 2016 udleveret fra posthuset i Værløse.

Den 15. september 2016 kontaktede klager telefonisk indklagede og meddelte, at hun ikke vedkendte sig ordren, og at hendes identitet var blevet misbrugt ved aftalens indgåelse. Klager fik i den forbindelse tilsendt en tro- og loveerklæring, som klager returnerede med oplysning om, at hun havde mistet sit kørekort og dankort, og at hun den 31. august 2016 var blevet bekendt med aftalen med indklagede, idet klager denne dato havde tjekket sin konto for løn.

Efter flere telefoniske kontakter med klagers far, hvorunder klagers far blandt andet gjorde gældende, at klager var godtroende og mentalt udviklingshæmmet, sendte indklagede den 7. december 2016 en afgørelse til klager. Indklagede fastholdt i afgørelsen at klager hæfter for den indgåede aftale. Indklagede lagde i sin afgørelse blandt andet vægt på, at ordren var oprettet ved benyttelse af Nem ID, at der var givet flere ikke umiddelbart forenelige oplysninger om det passerede, og at klager ikke er umyndiggjort.

Efter yderligere korrespondance blev sagen på klagers vegne indbragt for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klagers repræsentant gør gældende, at det ikke er klager, der har indgået den omhandlede aftale, og at det ikke er klager der har modtaget den købte mobiltelefon. Repræsentanten har videre oplyst, at klager er udviklingshæmmet og godtroende. Klager har været udsat for afpresning og har udleveret sine personlige oplysninger til misbrugerne.

Klager og klagers repræsentanter har i klageforløbet afgivet flere forskellige oplysninger om det passerede.

Klager har desuden i klageskemaet oplyst, at gerningsmanden var arresteret og skulle for retten med start den 21. december 2016.

Sekretariatet har under klagebehandlingen anmodet klagers repræsentant om yderligere oplysninger, herunder om udfaldet af straffesagen. I den forbindelse oplyste klagers repræsentant i første omgang, at der var faldet dom i sagen, og at der var givet fængselsstraf. I anden omgang har klagers repræsentant oplyst, at der er to, der er dømt, og en tredje, der har anket nogle af forholdene. Ifølge klagers repræsentant kan hun som følge af anken ikke få udleveret noget dokumentation fra politiet.

Indklagede

Indklagede fastholder klagers hæftelse for den indgåede aftale. Indklagede påpeger i den forbindelse, at klager ikke er frataget sin retlige handleevne.

Indklagede gør gældende, at aftalen er indgået ved benyttelse af klagers Nem ID, og at klager som følge heraf må have medvirket til aftaleindgåelsen.

Endvidere gør indklagede gældende, at der er afgivet skiftende forklaringer om, hvorledes misbruget kan være sket, ligesom der er givet modstridende oplysninger om, hvornår misbruget blev opdaget.

Det er indklagedes opfattelse, at sagen bør afvises fra behandling ved Teleankenævnet.

Indklagede har yderligere oplyst, at klager i forbindelse med sagen er opkrævet 3 rykkergebyrer i en periode, hvor rykkerprocessen skulle have været sat i bero. Klager er som følge heraf krediteret 300 kr.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Teleankenævnet bemærker, at klager bestrider, at det er hende, der har indgået den omhandlede aftale, som er oprettet i indklagedes webshop ved benyttelse af klagers Nem ID.

Både klager og klagers repræsentanter har givet oplysninger om det passerede. Oplysningerne synes ikke forenelige, og klager har ikke fremsendt dokumentation for, hvad der er passeret.

Klagers far har blandt andet oplyst, at klager, er godtroende og udviklingshæmmet, og at klager har udleveret sine Nem ID oplysninger til tredjemand med henblik på et forestående ansættelsesforhold. Det er imidlertid ikke gjort gældende, at klager skulle være mindreårig eller umyndiggjort. Nævnet har derfor lagt til grund, at klager har haft retlig handlevne og dermed kompetence til at indgå bindende aftaler.

Klagers mor har senest oplyst, at klager over en periode på 14 dage blev presset via facebook og via telefonopringninger til at udlevere personlige oplysninger. Da klager havde udleveret sine personlige oplysninger, blev der foruden den omhandlede aftale hos indklagede oprettet 3 lån i klagers navn.

På det foreliggende grundlag er det nævnets opfattelse, at det gøres gældende, at den omhandlede aftale er indgået ved simpel tvang (trusler om andet end øjeblikkelig vold mod løftegiveren) og/eller ved udnyttelse af klagers godtroenhed. Disse ugyldighedsgrunde er såkaldte svage ugyldighedsgrunde, som kun kan gøres gældende over for en løftemodtager i ond tro. Det bemærkes, at klager endvidere har handlet med en høj grad af uagtsomhed ved at udlevere sine personlige oplysninger herunder Nem ID.

Teleankenævnet bemærker dernæst, at aftaler oprettet via nettet ved benyttelse af Nem ID som udgangspunkt må lægges til grund som gyldige og bindende aftaler. Den sikkerhed, der er forbundet med benyttelse af Nem ID, bevirker, at løftemodtageren som udgangspunkt vil være i god tro.

På det foreliggende grundlag, finder nævnet hverken, at klager har godtgjort at den indgåede aftale ikke er indgået af klager eller af en anden med klagers accept, eller at der har foreligget grunde, som kan føre til tilsidesættelse af aftalen som ugyldig. Det forhold, at klager har foretaget anmeldelse til politiet, godtgør ikke, at klager har været udsat for identitetstyveri.

Ud over, at indklagede i forbindelse med udarbejdelsen af udtalelsen krediterede klager de uretmæssigt opkrævede rykkergebyrer, kan nævnet ikke give klager medhold.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

Der gives ikke klager, XX, yderligere medhold i klagen over indklagede, Telia Danmark.

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

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