

**AFGØRELSE FRA  
TELEANKENÆVNET**

Sag: 17-91

**Klager:**

NN

**Indklagede:**

Telia Danmark  
Holmbladsgade 139  
2300 København S  
Danmark

CVR: 20367997

**Klagetema:**

Mobil – aftaleforhold – tvang

## **SAGSFREMSTILLING**

Sag: 17-91

**Klagen vedrører:** Tvist om betaling af abonnement og køb af telefon indgået ved brug af klagers personlige oplysninger uden klagers kundskab

**Påklaget beløb:** 6.650 kr.

**Påklaget periode:** 1. september til den 1. november 2016

**Reklameret til indklagede:** Den 26. oktober 2016

**Indklagede truffet afgørelse:** Den 28. november 2016

**Korrekt klagevejledning fra indklagede:** ja

**Indklagede anmodet om udtalelse:** Den 9. februar 2017

**Sagen er fuldt oplyst i TA:** Den

## **KLAGENS INDHOLD OG FORLØB**

Den 1. september 2016 blev der indgået en aftale med indklagede via Telias hjemmeside om køb af en mobiltelefon af typen iPhone 6s med tilhørende mobilabonnement. Aftalen blev indgået ved brug af klagers personlige oplysninger, herunder klagers NemID.

Indklagede har oplyst, at indklagede fremsendte en ordrebekræftelse til den oplyste e-mail adresse. Mobiltelefonen samt sim-kort blev udleveret på Pakkeboks, Værløse Station mod indtastning af en 4 cifret kode, som var sendt til et telefonnummer, som var oplyst ved aftalens indgåelse.

Den 4. september og den 4. oktober 2016 sendte indklagede fakturerer til klagers adresse pr. post.

Klager kontaktede indklagede den 26. oktober 2016 og gjorde i den forbindelse gældende, at han var afpresset/truet til udlevering af sine personlige oplysninger til to navngivne personer, som efterfølgende misbrugte klagers identitet til indgåelse af ovennævnte aftale med indklagede. Klager oplyste til indklagede, at han af politiet var opfordret til at kontakte indklagede. Klager fremsendte i den forbindelse en kopi af politianmeldelsen dateret den 30. september 2016 til indklagede.

Den 31. oktober 2016 anmodede indklagede klager om at udfylde og indsende en tro og love erklæring på, at klagers identitet var blevet misbrugt til at oprette abonnementet.

Den 1. november 2016 indsendte klager tro og love erklæringen til indklagede.

Efter yderligere korrespondance med klager traf indklagede afgørelse i sagen den 28. november 2016 og afviste klages indsigelser. Indklagede fastholdt opkrævningerne under henvisning til, at klager ikke straks havde anmeldt forholdet til politiet og ikke på anden vis havde sandsynliggjort, at der var tale om oprettelse under tvang.

Den 28. juni 2017 fremsendte klager domsudskrift fra byretten til indklagedes inkassopartner. Det fremgår heraf, at der er afsagt dom i Retten i Lyngby den 9. juni 2017, hvor to navngivne personer blev dømt for afpresning efter straffelovens § 281, stk. 1, ulovlig tvang efter straffelovens § 260, stk. 1, nr. 1, frihedsberøvelse efter straffelovens § 261, stk. 2, og databedrageri efter straffelovens § 279a, jf. § 23, stk. 1.

Det fremgår af dommen, at byretten efter klagers forklaring, der var sammenhængende, detaljeret og troværdig, lagde til grund, at klager den 1. september 2016 om formiddagen mødte to personer i Frederikssund, der tilbød ham at deltage i et svindelnummer, hvilket han afslog, hvorefter de to personer ved i 10-15 minutter at optræde truende og aggressivt over for klager, herunder tale højt og intimiderende til ham, pressede klager til at udlevere sine personlige oplysninger, koder til Nem-Id og sit pas til de to personer, hvorefter den ene af personerne tog fotos af de personlige dokumenter med sin mobiltelefon.

Forholdet omkring aftaleindgåelsen med indklagede er ikke nævnt i dommen.

Klager har anført, at abonnementsaftalen med indklagede er oprettet ved uretmæssig benyttelse af klagers personlige oplysninger, der er kommet til uvedkommendes kendskab under benyttelse af trusler og tvang, hvorfor klager ikke anser sig for forpligtet til at betale for mobiltelefonen med det dertil hørende mobilabonnement.

Da indklagede fastholdt opkrævningerne, indbragte klager herefter sagen for Teleankenævnet.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

### **Klager**

Anfægter at hæfte for mobilabonnementet og køb af mobiltelefonen, idet aftalen er indgået under tvang.

Klager gør gældende, at han under trussel om vold blev presset til at vise sit kontonummer, personnummer samt kort og kode til NemID til de navngivne personer, der fotograferede oplysningerne, og at han anmeldte de navngivne personer til politiet, hvor de efterfølgende er blevet kendt skyldige i retten.

### **Indklagede**

Fastholder betalingskravet under henvisning til, at det påklagede abonnement er oprettet i klagers navn ved brug af klagers personlige oplysninger, herunder klagers NemID, og at klager derfor hæfter i henhold til aftalevilkårene.

Indklagede gør gældende, at såfremt byrettens dom lægges til grund for så vidt

angår spørgsmålet, om klager har været truet til udlevering af sine personlige oplysninger til de to navngivne personer, så burde klager have reageret straks, efter denne trussel var ophørt, for at klager kunne påberåbe sig, at aftalen var ugyldig.

Indklagede gør videre gældende, at anklageren ikke har valgt at rejse tiltale med hensyn til forholdet vedrørende aftaleindgåelsen med indklagede, idet anklageren efter indklagedes opfattelse ikke har fundet, at der forelå tilstrækkeligt bevis.

Indklagede gør yderligere gældende, at der trods byrettens dom fortsat er uoverensstemmelser i klagers forklaring om hændelsesforløbet op til aftalens indgåelse med indklagede samt om sagens øvrige faktiske oplysninger.

Indklagede gør endelig gældende, at sagen er uegnet til behandling i ankenævnet, idet sagens faktum alene kan fyldestgørende belyses ved parts- og vidneforklaring med henblik på en troværdighedsvurdering under strafansvar, hvilket kun kan ske ved en domstol.

#### **NÆVNETS BEMÆRKNINGER**

Klager har over for nævnet gjort gældende, at han blev afpresset/truet til udlevering af sine personlige oplysninger til to navngivne personer, som efterfølgende har misbrugt klagers identitet til at oprette mobilabonnementet og til at købe mobiltelefonen hos indklagede, og at klager derfor ikke anser sig forpligtet til at betale for mobilabonnementet samt mobiltelefonen.

Nævnet skal hertil bemærke, at abonnementsaftalen er indgået via indklagedes hjemmeside, og at klagers personlige oplysninger er opgivet i den forbindelse.

Under nævnets behandling af sagen er der fremlagt en udskrift fra en dom afsagt den 9. juni 2017 af Retten i Lyngby, hvoraf det fremgår, at to navngivne personer er dømt for at have presset klager den 1. september 2016 til at vise sit kontonummer, personnummer samt kort og kode til NemID.

Nævnet skal bemærke, at indgåelsen af en gyldig bindende aftale forudsætter, at der er afgivet en viljeserklæring.

Nævnet bemærker videre, at klager som udgangspunkt ikke er bundet af aftalen med indklagede, da den er indgået ved brug af klagers personlige oplysninger, herunder NemID uden at klager havde haft kundskab om den pågældende aftale.

Det er dog nævnets opfattelse, at klager ved manglende spærring af sin e-signatur og ved manglende orientering af indklagede umiddelbart efter, at klager blev bekendt med, at der var oprettet en aftale med indklagede ved brug af klagers NemID, har udvist en sådan grad af uagtsomhed, at klager hæfter for betaling i henhold til aftalen med indklagede.

Klager kan som følge af ovenstående forhold ikke få medhold i sin klage.

Nævnet træffer herefter følgende:

#### AFGØRELSE

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

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

Indklagede, Telia Danmark, betaler ikke sagsomkostninger til Teleankenævnet, jf. vedtægternes § 28.