

**AFGØRELSE FRA  
TELEANKENÆVNET**

Sag: 18-117

**Klager:**

NN

**Indklagede:**

Yousee A/S  
Teglholmsgade 1  
0900 København C  
Danmark

CVR: 14773908

**Klagetema:**

Mobil – Aftaleforhold – Uanmodet levering – Forældelse – Passivitet

## **SAGSFREMSTILLING**

Sag: 18-117

**Klagen vedrører:** Indklagedes opkrævning for to abonnementer, som klager ikke kan vedkende sig

**Påklaget beløb:** 4.420 kr.

**Påklaget periode:** Fra den 20. juli 2010 til den 28. marts 2018

**Reklameret til indklagede:** Den 29. marts 2018

**Indklagede truffet afgørelse:** Den 5. april 2018

**Korrekt klagevejledning fra indklagede:** Ja

**Indklagede anmodet om udtalelse:** Den 13. april 2018

**Sagen er fuldt oplyst i TA:** Den 15. januar 2019

## **KLAGENS INDHOLD OG FORLØB**

Indklagede registrerede klagers oprettelse af to forbrugsafregnede mobilabonnementer den 20. juli 2010. Klager blev ikke faktureret noget beløb for abonnementerne før den 1. juli 2012, hvor abonnementerne steg til 19 kr. pr. måned. Abonnementsafgiften steg i henhold til indklagedes oplysninger yderligere den 1. juli 2014 (29 kr.), den 1. januar 2015 (39 kr.), den 1. januar 2016 (49 kr.) og den 1. juli 2017 (59 kr.)

Klager henvendte sig til indklagede den 29. marts 2018, idet klager havde konstateret, at hun blev faktureret for abonnementerne. Klager kunne ikke anerkende at have indgået aftale med indklagede om de pågældende abonnementer og anfægtede at have benyttet disse.

Indklagede svarede klager den 5. april 2018. Indklagede fastholdt opkrævningernes berettigelse, men krediterede klager pr. kulance alt opkrævet efter den 28. oktober 2017. Indklagede henviste til, at klager havde modtaget og betalt 70 fakturaer vedr. de påklagede abonnementer.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

### **Klager**

Anfægter indklagedes opkrævninger for de to påklagede abonnementer.

Klager gør gældende, at hun ikke har kendskab til de to mobilnumre, og at hun ikke har benyttet disse.

Klager gør endvidere gældende, at hun på et ikke nærmere angivet tidligere tidspunkt kontaktede indklagede telefonisk vedrørende de to mobilnumre og også ved denne lejlighed anfægtede opkrævningerne.

### **Indklagede**

Fastholder opkrævningernes berettigelse under henvisning til ordrebekræftelserne sendt til klager den 21. juli 2010.

Indklagede henviser endvidere til, at indklagede har sendt ikke mindre end 70 fakturaer til klager og modtaget betaling herfor, før klager henvendte sig til indklagede.

Indklagede afviser at have modtaget henvendelse fra klager før den 29. marts 2018.

### **NÆVNETS BEMÆRKNINGER**

Teleankenævnet bemærker indledningsvis, at indklagede har fremlagt to ordrebekræftelser, som er sendt til klagers adresse den 21. juli 2010. Klager er deri anført som aftalepart, og det er angivet, at der var vedlagt abonnementsvilkår, prislister og sim-kort.

Nævnet anser det for sandsynliggjort, at indklagede den 21. juli 2010 sendte ordrebekræftelser til klager. Da disse ordrebekræftelse efter det oplyste ikke er kommet retur til indklagede, lægger nævnet endvidere til grund, at klager har modtaget ordrebekræftelserne.

Det skal desuden bemærkes, at det ikke er muligt for indklagede at konstatere, om abonnenterne er benyttet fra aftaleindgåelsen, idet indklagede ikke gemmer sådanne oplysninger mere end 3 år.

Klager afviser at have indgået aftale med indklagede om levering af de påklagede mobilabonnementer, og klager påklager således indklagedes løbende opkrævninger fra den 1. juli 2012 til den 28. oktober 2017.

Indklagede gør over for ankenævnet gældende, at abonnenterne har været virksomme, og henviser i den forbindelse til ordrebekræftelser samt til, at klager i 70 fakturaperioder har betalt for abonnenterne.

Indklagede har efter ankenævnets opfattelse sandsynliggjort, at der i juli 2010 blev indgået aftale om levering af to forbrugsfakturerede mobilabonnementer.

Ankenævnet skal herefter bemærke, at klagers krav på tilbagebetaling er omfattet af de formueretlige forældelsesregler i forældelsesloven (Lovbekg. nr. 1063 af 28. august 2013 om forældelse af fordringer), hvorefter krav af en karakter som i denne sag, der er ældre end 3 år, som udgangspunkt er ophørt ved forældelse. Klager burde efter ankenævnets

opfattelse på et langt tidligere tidspunkt have konstateret, at hun betalte for to mobil-abonnementer. Nævnet finder, at klager ved at have betalt abonnementsafgift i næsten 6 år, har udvist en sådan grad af passivitet, at hun derfor er bundet af aftalen, uanset om denne eventuelt har været indgået utilsigtet.

Ankenævnet finder ikke, at det kan tillægges afgørende betydning, at indklagede ikke har mulighed for at fremlægge yderligere dokumentation, idet denne begrænsede mulighed for dokumentation efter ankenævnets opfattelse beror på klagers passivitet.

Klager kan derfor ikke gives medhold i klagen.

Nævnet træffer herefter følgende:

#### AFGØRELSE

Der gives ikke klager, NN, medhold i klagen over indklagede, Yousee A/S.

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

Indklagede, Yousee A/S, bidrager som tilsluttet Teleankenævnet til nævnets drift og betaler derfor ikke sagsomkostninger, jf. vedtægternes § 28.