

**AFGØRELSE FRA  
TELEANKENÆVNET**

Sag: 18-85

**Klager:** xxxx

**Indklagede:** Telia Danmark  
Holmbladsgade 139  
2300 København S  
Danmark

CVR: 20367997

**Klagetema:** Mobil – Aftaleforhold – Identitetstyveri

## SAGSFREMSTILLING

Sag: 18-85

**Klagen vedrører:** Tvist om aftaler oprettet ved brug af klagers personlige oplysninger

**Påklaget beløb:** 9.048,45 kr.

**Påklaget periode:** Den 24. januar 2018

**Reklameret til indklagede:** Den 28. februar 2018

**Indklagede truffet afgørelse:** Den 2. marts 2018

**Korrekt klagevejledning fra indklagede:** Ja

**Indklagede anmodet om udtalelse:** Den 16. marts 2018

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

## KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Den 24. januar 2018 blev der indgået en aftale med indklagede via indklagedes hjemmeside om køb af en iPhone Apple iPhone X 256 GB med tilhørende mobilabonnement. Aftalen blev indgået ved brug af klagers personlige oplysninger, herunder hans NemID. Telefonen blev købt ved en afdragsordning (mobilaftale) over 36 måneder.

Den 4. februar 2018 afsendte indklagede den første faktura med brev til klagers adresse xxxxx.

Den 28. februar 2018 udfyldte klager en tro- og loveerklæring, og klager anførte i den forbindelse, at hans personlige oplysninger var blevet misbrugt uden hans viden og tilladelse i forbindelse med køb af mobiltelefon med tilhørende abonnement hos indklagede, idet hans personnummer og NemID var blevet stjålet.

Indklagede har oplyst, at indklagede den 2. marts 2018 kontaktede klager telefonisk med uddybende spørgsmål til hans forklaring, og at klager i den forbindelse oplyste, at klager selv udleverede sine personlige oplysninger, herunder NemID, CPR-nummer, adgangskode samt nøglekode til en tredjemand.

Samme dag sendte indklagede en mail til klager som en bekræftelse på telefonsamtalen, og indklagede oplyste samtidigt klager om reglerne for sikker brug af NemID. Indklagede oplyste, at indklagede ikke kunne eftergive det fulde udestående, idet klager selv havde udleveret sine oplysninger, herunder NemID, til en uvedkommende tredjepart. Indklagede opsagde klagers abonnement, således at klager alene skulle hæfte for den købte telefon, og indklagede sat klagers udestående i rykkerstop.

Den 9. marts 2018 modtog indklagede 771,58 kr. for faktura 4612877118001.

Klagers indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

### **Klager**

Klagers far gør gældende, at en anden person har indgået aftale med indklagede om køb af mobiltelefonen med tilhørende abonnement i klagers navn, hvorfor klager ikke anser sig for forpligtet til at betale for mobiltelefonen med de dertil hørende mobilabonnement.

Klager far har oplyst, at klager er 35 år, handicappet og bor i kommunalt bofællesskab for handicappede, og at klager den 24. januar 2018 blev ringet op af en person (X), der udgav sig for at være fra kommunen. X oplyste til klager, at der var sket en forkert udbetaling til klager, og at klager skulle have penge tilbage. Klager oplyste til X, at han skulle ringe til klagers far, men dette afslog X. Klagers far har videre oplyst, at X først fik klagers CPR-nummer derefter kontonummeret og adgangskoden til NemID, samt at X overtalte klager til at tage et billede af nøglekortet og sende det til X.

Klagers far har videre oplyst, at han den 25. januar 2018 blev oplyst om det passerede, hvorefter de spærrede bankkonto, Dankort og Nem-ID og anmeldte forholdet til Politiet, samt at klagers far fik oplyst af politiet, at der var oprettet et telefonnummer i klagers navn, og at nummeret var blevet misbrugt.

Klagers far har yderligere oplyst, at han forsøgte at registrere en kreditadvarsel på klagers CPR-nummer, men at dette først var muligt dagen efter.

Klagers far har desuden oplyst, at klager først midt i februar modtog en regning fra indklagede, og at han derefter kontaktede indklagede og oplyste, at en anden person end klager havde indgået den påklagede aftale med indklagede.

Klagers far gør gældende, at oplysninger, som er angivet i forbindelse med oprettelse af abonnementet, ikke stemmer overens med klagers oplysninger. Således bor klager i Lemvig, mens pakken med telefonen skulle leveres i en pakkeboks i København. Telefonnummeret, som er angivet som træfnummer, tilhører en kvinde i Norge, og klager er ikke boligejer. Han er endvidere førtidspensionist og ikke lønmodtager.

Klagers far har oplyst, at forholdet er anmeldt til politiet.

Klagers far har fremsendt en anmeldelseskvittering af 2. februar 2018 hvoraf det fremgår, at Nordsjællands Politi den 25. januar 2018 har modtaget en anmeldelse om et strafbart forhold, der er journaliseret som bedrageri udøvet den 24. januar 2018 på xxxxxxxx.

Klagers far har endvidere fremsendt væргеbeskikkelse af 21. juni 2015, hvoraf det fremgår, at Statsforvaltningen i medfør af værgemålsloven § 5, stk. 1, jf. stk. 3, har iværksat værgemål for klager, og at værgemålet omfatter samtlige personlige forhold.

Det fremgår af værgemålslovens § 5, at der kan iværksættes værgemål for den, der på grund af sindssygdom, herunder svær demens, eller hæmmet psykisk udvikling eller anden form for alvorligt svækket helbred er ude af stand til at varetage sine anliggender, hvis der er behov for det.

Det fremgår af stk. 3 i samme bestemmelse, at værgemålet kan begrænses til at angå økonomiske forhold, herunder bestemte aktiver eller anliggender. Det kan også begrænses til at angå personlige forhold, herunder bestemte personlige anliggender.

## **Indklagede**

Indklagede fastholder, at der er blevet indgået gyldige aftaler mellem klager og indklagede, som klager hæfter for.

Indklagede gør gældende, at klager i sit svar til Teleankenævnet har anført, at klager selv udleverede sit CPR-nummer, sin adgangskode og nøglekort til klagers NemID til en uvedkommende tredjemand.

Indklagede henviser i den forbindelse til regler for sikker brug af NemID, som blandt andet foreskriver, at man som bruger ikke må oplyse sin adgangskode og sit nøglekort eller overlade sit nøglekort til andre.

Indklagede gør i den forbindelse gældende, at såfremt klager har udleveret samtlige sikkerhedsforanstaltninger til NemID til en uvedkommende tredjemand, er det indklagedes opfattelse, at klager har handlet uforsigtigt i sin omgang med sit NemID, og at klager må hæfte for den indgåede aftale, uanset at klager ikke selv har indgået aftalen med indklagede, eller aftalen er indgået af uvedkommende tredjepart.

Indklagede oplyser, at en aftaleindgåelse via indklagedes hjemmeside altid forudsætter brug af NemID, som kræver brugernavn, personlig adgangskode samt brug af nøglekort og nøglekode, og at NemID således er en to trins sikkerhedsforanstaltning, der både forudsætter en viden om persons brugernavn med tilhørende personlig adgangskode og et samtidigt kendskab til vedkommendes nøglekort og indholdet heraf.

Indklagede oplyser videre, at sikkerhedsforanstaltninger for brug af NemID er så omfattende, at indklagede i almindelighed har vanskeligt ved at forestille sig, at en uvedkommende kan få adgang til at benytte en persons NemID, uden at der samtidigt foreligger et brud på regler for anvendelse af NemID fra indehaveren af det pågældende NemID.

Indklagede anfører, at indklagede i almindelighed må kunne indrette sig i tiltro til, at aftaler indgået med NemID er indgået med indehaveren af pågældende NemID, og at aftalerne er gyldige og bindende på baggrund af de omfattende sikkerhedsforanstaltninger, som NemID fordrer.

Indklagede anfører videre, at klager ikke har sandsynliggjort, at klager har overholdt reglerne for brug af NemID, samt at klager ikke har orienteret indklagede uden unødigt ophold, efter at klager blev opmærksom på et eventuel misbrug.

For så vidt angår oplysninger om at klager er taget under værgemål, har indklagede oplyst, at der er tale om en værgebeskikkelse i medfør af værgemålsloven § 5, stk. 1, jf. stk. 3, og at denne værgebeskikkelse angår personlige forhold, og at økonomiske forhold ikke er omfattet.

Indklagede gør gældende, at såfremt klager skulle være afskåret fra at handle, er det indklagedes opfattelse, at klager skulle have været frataget sin retlige handleevne efter værgemålsloven § 6, stk. 1, og at denne værgebeskikkelse skulle have været tinglyst, jf. værgemålslovens § 6, stk. 3, så mulige aftaleerhververe kunne orienteres om klagers forhold.

## **NÆVNETS BEMÆRKNINGER**

Teleankenævnet bemærker, at klagers far bestrider, at det er klager, der har indgået den omhandlede aftale med indklagede.

Aftalen med indklagede er indgået via indklagedes hjemmeside, og klagers personlige oplysninger er opgivet i den forbindelse. Aftaler oprettet ved benyttelse af Nem-ID må som udgangspunkt 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.

Det indgår blandt andet i nævnets vurdering, under hvilke omstændigheder tredjemand er kommet i besiddelse af indehaverens nøgle (brugernavn, adgangskode og nøglekort til NemID), om indehaveren har haft kendskab til, at tredjemand er kommet i besiddelse af de pågældende oplysninger, og om indehaveren har gjort, hvad der var muligt for at forhindre misbrug, f.eks. ved at spærre kompromitteret NemID så hurtigt som muligt.

Nævnet bemærker, at en NemID-indehaver efter omstændighederne vil kunne blive bundet af tredjemands uberettigede dispositioner under anvendelse af den digitale signatur, hvis NemID-indehaveren ved sin adfærd uagtsomt har muliggjort eller lettet tredjemands misbrug af signaturen.

Nævnet har noteret, at klager har indgivet en politianmeldelse, og at politiet ikke har henlagt sagen. Nævnet har i forbindelse med sagens behandling kontaktet Nordsjællands Politi, som oplyste, at politiet er i gang med at efterforske sagen, og at der er tale om et sagskompleks, som omfatter et større antal personer.

Nævnet har videre noteret, at klager i medfør af værgemålsloven § 5, stk. 1, jf. stk. 3, er under værgemål, og at værgemålet omfatter samtlige personlige forhold.

Nævnet deler sig i et flertal og et mindretal.

Nævnets flertal (formanden og repræsentanterne for Forbrugerrådet) udtaler følgende: Formanden og repræsentanterne for Forbrugerrådet bemærker, at da klagers værgemål alene omfatter personlige forhold, kan klager som udgangspunkt lovligt indgå bindende aftaler og i øvrigt råde over sine egne økonomiske forhold.

Det er flertallets opfattelse, at idet klagers værgemål kun omfatter personlige forhold, kan aftalen

alene tilsidesættes efter aftalelovens § 36 eller værgemålslovens § 46 på baggrund af en vurdering af, om klager befandt sig i en situation, hvor han på grund af sin tilstand ikke kunne overskue konsekvenserne af sine handlinger, således at det vil være i strid med redelig handlemåde at gøre aftalen gældende.

Flertallet finder, at det ikke er muligt at fastslå, om klagers mentale tilstand er af en sådan karakter, at han har været ud af stand til at handle fornuftmæssigt, således at det vil stride mod almindelig hæderlighed at gøre aftalen gældende, uden at der gennemføres en bevisførelse, der bl.a. vil omfatte parts- og vidneforklaringer.

En sådan bevisførelse kan ikke finde sted for ankenævnet, der træffer afgørelse på skriftligt grundlag. Klagen findes derfor ikke egnet til behandling i Teleankenævnet. Der henvises i den forbindelse til vedtægternes § 7, hvorefter nævnet kan afvise sager, der på grund af deres principielle juridiske karakter, usikkerhed om bedømmelsen af de fremkomne faktiske oplysninger eller mangel på dokumentation af omstændighederne ved aftaleindgåelsen ikke findes egnet til behandling i Teleankenævnet.

Nævnets mindretal (repræsentanten for teleudbyderne) udtaler følgende:

Repræsentanten for teleudbyderne finder ikke, at klager i en situation, hvor en aftale er indgået ved brug af NemID, kan påberåbe sig aftalelovens § 36 eller værgemålslovens § 46 med henvisning til at klager er under værgemål, jf. værgemålsloven § 5. I så fald ville enhver aftale indgået af klager ved brug af NemID kunne erklæres for ugyldig blot med henvisning til at klager er under værgemål, jf. værgemålsloven § 5.

Det er dette medlems opfattelse, at idet klager ikke er frataget sin retlige handleevne, jf. værgemålsloven § 6, og idet klager derfor har fået tildelt et sædvanligt NemID, hæfter klager som udgangspunkt for enhver aftale indgået ved brug af klagers NemID.

Afgørelsen af, om klager hæfter for tredjemands misbrug af klagers NemID, skal efter dette medlems opfattelse, ske i overensstemmelse med sædvanlig domspraksis, herunder Højesterets kendelse i sag 82/2018, hvorefter indehaveren af NemID efter omstændighederne bliver aftaleretligt forpligtet for tredjemands misbrug, hvis indehaveren selv har oplyst tredjemand om sit brugernavn, adgangskode og nøglekort til NemID.

Det er derfor dette medlems opfattelse, at klager ved udlevering af sine legitimationsoplysninger til NemID (brugernavn, adgangskode og nøglekort) til en ukendt tredjemand har udvist uagtsomhed i et sådant omfang, at klager er bundet af aftalen indgået ved anvendelse af klagers NemID.

På denne baggrund finder mindretallet, at klager ikke skal have medhold.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet, hvorfor sagen afvises fra behandling ved nævnet.

Nævnet træffer herefter følgende:

#### AFGØRELSE

Den af xx indgivne klage over indklagede, Telia Danmark, afvises fra klagebehandling.

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.