

**AFGØRELSE FRA  
TELEANKENÆVNET**

Sag: 18-88

**Klager:**

NN

**Indklagede:**

Fullrate A/S  
Telegade 2, bygn. 4  
2630 Taastrup  
Danmark

CVR: 14773908

**Klagetema:**

Mobil – Aftaleforhold – Uanmodet levering – Uanmodet henvendelse

## **SAGSFREMSTILLING**

Sag: 18-88

**Klagen vedrører:** Indklagedes fakturering for abonnement, som klager ikke kan vedkende sig

**Påklaget beløb:** 1.000 kr.

**Reklameret til indklagede:** Den 9. februar 2018

**Indklagede truffet afgørelse:** Den 13. februar 2018

**Korrekt klagevejledning fra indklagede:** Ja

**Indklagede anmodet om udtalelse:** Den 22. marts 2018

**Sagen er fuldt oplyst i TA:** Den 12. februar 2019

## **KLAGENS INDHOLD OG FORLØB**

Den 4. december 2017 kontaktede en ekstern sælger for indklagede klager. Indklagede registrerede i den forbindelse indgåelse af en abonnementsaftale. På baggrund heraf sendte indklagede samme dag en ordrebekræftelse til klager.

Indklagede sendte første faktura til klager den 22. december 2017. Fakturaen dækkede perioden fra den 8. januar 2018 til den 31. januar 2018. Den 4. januar 2018 sendte indklagede endnu en faktura til klager. Fakturaen dækkede perioden fra den 1. februar 2018 til den 28. februar 2018. Den 4. februar sendte indklagede endnu en faktura til klager. Denne faktura dækkede perioden fra den 1. marts 2018 til den 31. marts 2018. Fakturaerne blev ikke indbetalt, og indklagede indledte inddrivelsesprocedure.

Den 5. februar 2018 registrerede indklagede et opkald fra klagers pårørende. Indklagedes kundeservice oplyste ved denne lejlighed klagers pårørende om de udestående fakturaer. Indklagede sendte endvidere en mail til klagers pårørende med FIK-koder samt oplyste, hvor længe klager havde været kunde ved Fullrate.

Den 9. februar kontaktede klager og klagers pårørende i fællesskab indklagede. De gjorde gældende, at klager ikke havde modtaget en ordrebekræftelse. Indklagede fastholdt aftalen og henviste klager til at gøre skriftlig indsigelse.

Klager sendte en klage til indklagede den 9. februar 2018. Klager anfægtede at have indgået aftale med indklagede.

Indklagede svarede klager den 22. februar 2018. Indklagede fastholdt kravet om betaling for abonnementet under henvisning til den indgåede aftale, samt til, at klager havde opgivet mail-adresse og CPR-nummer i forbindelse med aftaleindgåelsen.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

### **Klager**

Anfægter at have indgået aftale med indklagede om et mobilabonnement. Klager kan ikke anerkende at have indgået en aftale med indklagede telefonisk og anfægter endvidere at have benyttet det påklagede abonnement.

Klager gør gældende, at han er ordblind, og at han derfor ikke har været i stand til at overskue de mails, som indklagede har sendt til klager. Dette er baggrunden for, at klagers far-mor har betalt 1.000 kr. for, at inkassosagen mod klager ville blive frafaldet, og den truende RKI-registrering ville blive afblæst.

### **Indklagede**

Fastholder kravet om betaling for abonnementet i bindingsperioden.

Indklagede henviser til, at klager indgik aftale telefonisk og i den forbindelse oplyste indklagede sit CPR-nummer, adresse, mail-adresse og øvrige personlige oplysninger. Indklagede henviser endvidere til, at klager først efter udløbet af fortrydelsesfristen henvendte sig til indklagede.

## **NÆVNETS BEMÆRKNINGER**

Klager har over for ankenævnet gjort gældende, at han ikke telefonisk har indgået en bindende aftale om levering af et mobilabonnement med indklagede. Klager gør endvidere gældende, at det skyldes klagers ordblindhed og problemer med klagers computer, at klager først på et senere tidspunkt konstaterede, at der var indgået en abonnementsaftale, og at indklagede havde sendt fakturaer mv.

Indklagede fastholder betalingskravet under henvisning til, at klager selv afgav personoplysninger i forbindelse med den telefoniske aftaleindgåelse, og at klager først henvendte sig til indklagede efter udløbet af fortrydelsesfristen.

Det fremgår af det forelagte, at indklagede kontaktede klager telefonisk med henblik på at indgå abonnementsaftale. Indklagede henviser til, at denne henvendelse ikke var i strid med forbuddet mod uanmodet henvendelse, idet klager *"ikke var tilmeldt Robinsonlisten og/eller har deltaget i en konkurrence"*. Indklagede henviser endvidere til, at indklagedes lister er *"renset for kald der ikke er permission til"*.

Af forbrugeraftaleloven (Lov om forbrugeraftaler nr. 1457 af 17. december 2013) § 4 fremgår, at erhvervsdrivende ikke uden forudgående anmodning herom må rette telefonisk henvendelse til en forbruger, med henblik på straks eller senere at opnå tilbud eller accept af tilbud om indgåelse af aftale. Aftaler indgået i strid med forbuddet er ikke bindende for klager, jf. § 5.

Det påhviler således indklagede at godtgøre, at klager har anmodet indklagede om at blive kontaktet. På opfordring fra ankenævnet har indklagede fremlagt dokumentation i form af en Excel-fil samt oplyst følgende:

*"Der er vedhæftet et Excel ark med titlen 'Kopi af Leads Dokumentation\_udfyldt\_temp' hvori der redegøres for at vi via opkald til 20303368 har fået oprettet DC med telefonnummer 27280192.*

*Det er den nederste der er relevant at se på (den hvor der står 'fundet' i kolonne N). Den anden kolonne er blot at de har udleveret permission til TDC group før.*

*Emnet har været i vores Canvas rør (blev indlæst i starten af december 2017) og er ringet op af en ekstern partner."*

Af det af indklagede tilsendte Excel-skema fremgår en mailadresse og et telefonnummer, som tilsyneladende intet har med klager at gøre. Indklagede har således registreret mailadressen hanne@xxxx.net og et mobilnummer, som heller ikke tilhører klager i henhold til oplysningssiden krak.dk. Hertil oplyser indklagede blot, at abonnementsaftalen med klager, er oprettet på baggrund af et opkald til det i skemaet anførte mobilnummer.

Af forbrugerombudsmandens vejledning vedr. indhentelse af samtykke til markedsføring fremgår, at en erhvervsdrivende alene må henvende sig til den person, der har afgivet samtykke. Af Excel-skemaet fremgår intet, der indikerer, at klager har afgivet et samtykke til at blive kontaktet af indklagede.

Ankenævnet finder ikke, at indklagede har løftet bevisbyrden for, at indklagede forud for opkaldet til klager havde sikret sig, at klager havde givet tilsagn om at måtte blive kontaktet. Som følge deraf anses klager ikke for at være bundet af aftalen og hæfter ikke for betaling i bindingsperioden. Indklagede tilpligtes endvidere at kreditere de 1.000 kr., som klagers bekendte indbetalte i forbindelse med inkassosagen.

Klager gives af ovennævnte grunde medhold i klagen.

Nævnet træffer herefter følgende:

#### AFGØRELSE

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

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

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