

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 20-240

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager har igennem en længere årrække haft et mobilabonnement hos indklagede.

I forbindelse med en gennemgang af klagers telefonregninger i forsommeren 2020 blev klager opmærksom på, at hun siden oktober 2016 var blevet trukket et månedligt beløb udover betaling for klagers mobilabonnement. På klagers fakturaer fremgik betalingerne som "*betaling til tredjemand*".

Den 18. maj 2020 skrev klager en klage til indklagede og påklagede opkrævningerne, da hun ikke kunne vedkende sig disse. I e-mails til klager fra maj og juni 2020 oplyste indklagede, at der ikke var tale om betalinger til en tredjepart, men derimod køb af "*mobiltilbehør*" fra "*Mobilplus Track Mobile*" til 45 kr. pr. uge. Indklagede oplyste endvidere, at indklagede opkrævede beløbet på vegne af NTH AG. Klager har oplyst, at hun samlet er opkrævet 5.715 kr. for de påklagede tjenester, som indklagede automatisk har trukket via Betalingservice.

Indklagede henviste klager til at kontakte tjenesteudbyderen til NTH AG. Klager har oplyst, at tjenesteudbyderen er et schweizisk selskab.

Klager anmodede indklagede om at foretage spærring for yderligere køb og indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager bestrider indklagedes opkrævninger for de indholdstakserede tjenester og kan ikke vedkende sig forbruget. Klager har fremsat krav om tilbagebetaling af 5.715 kr., som indklagede har opkrævet.

Klager gør gældende, at indklagede ikke har fremlagt dokumentation for, at hun har indgået en aftale om de pågældende tjenesteydelser. Såfremt indklagede ikke kan dokumentere, at der foreligger et gyldigt samtykke, gør klager gældende, at der er tale om uautoriserede betalinger jf. betalingsloven (LBK nr. 1719 af 27. november 2020 om betalinger).

Klager oplyser, at hun ikke har kendskab til Movingos eller til tjenesteudbyderen NTH AG.

Klager gør endvidere gældende, at hun i forbindelse med indklagedes behandling af klagen og i indklagedes svar til Teleankenævnet har fået modstridende svar fra indklagede i forhold til, hvem klager skulle have indgået den pågældende aftale med.

Under sagens behandling i Teleankenævnet har klager fremsendt en kopi af et brev stilet til Forbrugerombudsmanden. I brevet henviser klager til en nylig afsagt dom fra Østre Landsret, hvor en direktør blev dømt for bedrageri ved abonnementsfælder. Klager anmoder i brevet Forbrugerombudsmanden om at overveje, hvorvidt klagers sag og de andre sager vedrørende indholdstakseret forbrug giver anledning til en undersøgelse af betalingsmodtagerens forhold, og om indklagede eventuelt kan pålægges et strafferetligt ansvar for medvirken.

Indklagede

Indklagede fastholder opkrævningernes berettigelse under henvisning til, at klager har indgået en gyldig og bindende aftale med tjenesteudbyderen.

Indklagedes gør gældende, at indklagede alene har fungeret som betalingsformidler mellem klager og tjenesteudbyderen. Klager hæfter i henhold til indklagedes abonnementsvilkår for alt forbrug, der er registreret på klagers abonnementer. Dette gælder ligeledes i tilfælde, hvor sim-kortet udlånes til tredjemand.

Indklagede har oplyst, at tjenesteydelsen Movingos er en tjeneste, hvor brugere af mobilabonnementer kan tilmelde sig et ugentligt abonnement, som giver adgang til forskelligt indhold til brug for mobiltelefoner, herunder eksempelvis apps, spil, ringetoner, videoer mv.

I forhold til bestillingsflowet for tjenesteydelsen Movingos har indklagede oplyst følgende:

"For at tegne et abonnement skal brugeren indledningsvist indtaste sit mobilnummer på Movingos' hjemmeside. (Se hertil vedhæftet som "DK Movingos"). Herefter modtager brugeren en gebyrfri SMS fra Movingos med teksten: "Svar OK for at bekræfte bestillingen. Abonnement på Movingos til 45 kr. pr. SMS/uge. 18+ Du har 14 dages fortrydelsesret. Movingos Tlf. 70899920".

Hvis brugeren besvarer denne sms med "OK", starter abonnementet hos Movingos. Brugeren modtager herefter en bekræftelse, med følgende ordlyd: "Abonnement på Movingos til 45 kr. pr. SMS/uge. Send STOP TOP til 1963. Udbyder: Movingos Postbus 20573, 1001 NN Holland. Tlf. 70899920" hvorefter brugeren har adgang til Movingos indholdsportal.

Under aftalens løbetid, modtager brugeren en ugentlig kvittering og påmindelse vedrørende abonnementet med følgende ordlyd: "Du har 10 credits/uge du kan bruge til ringetoner og spil på din telefon. Password crd6nw for at logge ind på www.dk.movingos.com. Kvittering: Du er takseret 45 kr. for dit Movingos fortløbende abonnement. Send STOP til 1963. Udbyder: Movingos Postbus 20573, 1001 NN Holland. Tlf. 70899920".

For så vidt angår klagers aftaleforhold med Movingos henviser indklagede til den af indklagede fremsendte dokumentation, hvoraf samtlige sms-beskeder mellem klager og Movingos fremgår. Indklagede gør i den forbindelse gældende, at klager den 7. oktober 2016 modtog en sms-besked fra Movingos med teksten: "Svar OK for at bekræfte bestillingen. Abonnement på Movingos til 45 kr. pr. SMS/uge. 18+ Du har 14 dages fortrydelsesret. Movingos

Tlf. 70899920". Indklagede har oplyst, at klager besvarede denne sms-besked med "OK" samme dag. Klager modtog herefter ugentlige kvitteringer for hver trækning af betaling på 45 kr.. Indklagede har endvidere oplyst, at klager den 12. maj 2020 sendte en sms-besked til Movingos med teksten "STOP", hvorefter abonnementet blev stoppet. Klager modtog en kvittering for afmeldingen.

Teleankenævnet sendte den 16. december 2020 en udvidet høring af indklagede til brug for oplysning af sagen. I forbindelse med den udvidede høring af indklagede har indklagede oplyst følgende i forhold til bestillingsflowet:

"-The customer submits his mobile number in the relevant field on our page

-They then sent a free message with instructions to confirm the subscription: Svar OK for at bekræfte bestillingen. Abonnement på Movingos til 45 kr. pr. SMS/uge. 18+ Du har 14 dages fortrydelsesret. Movingos Tlf. 70899920

-They receive an MO with [OK] from the handset with the same mobile number as submitted on their page. The subscription cannot start without this MO.

-The customer is then subscribed to their service and they provide a free subscription confirmation message: Abonnement på Movingos til 45 kr. pr. SMS/uge. Send STOP TOP til 1963. Udbyder: Movingos Postbus 20573, 1001 NN Holland. Tlf. 70899920

-The customer is then provided access to the content portal where his weekly number of credits are available. Every week, the customer receives the billing message as well as a free reminder of the subscription

Du har 10 credits/uge du kan bruge til ringetoner og spil på din telefon. Password crd6nw for at logge ind på www.dk.movingos.com Kvittering: Du er takset 45 kr. for dit Movingos fortlobende abonnement. Send STOP til 1963. Udbyder: Movingos Postbus 20573, 1001 NN Holland. Tlf. 70899920

They do not collect information like username, email address or pictures, nor provide in-app subscription."

Indklagede har endvidere oplyst, at det ikke er muligt at skaffe billeder af, hvordan bestillingsflowet så ud den 7. oktober 2016. Indklagede har derfor vedhæftet et udateret billede af den internetside, hvoraf det fremgår, hvad man tilmelder sig. Billedet er fremsendt til Teleankenævnet den 24. februar 2021.

Indklagede har under sagens behandling fremlagt en log over samtlige sms-beskeder og kvitteringer afsendt til/fra klagers mobilnummer og tjenesteudbyderen. I den forbindelse har indklagede oplyst, at klager på et tidspunkt er skiftet til en anden teleudbyder og derefter skiftet tilbage til indklagede igen. Indklagede har kun adgang til data for den periode, hvor klager er opkrævet som kunde hos indklagede.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Nævnet bemærker indledningsvist, at sagen blev behandlet på nævnsmødet den 20. maj 2021, og at sagen blev udsat på indklagedes opfordring med henblik på drøftelser med blandt andet Forbrugerombudsmanden og advokatfirmaet KromannReumert. Indklagede har ved skrivelse den 27. august 2021 oplyst, sagen er gennemgået igen, og at indklagede fortsat fastholder kravet. Indklagede er ikke fremkommet med yderligere bemærkninger til sagen.

Sagen blev derefter behandlet på nævnsmødet den 11. november 2021. Nævnet valgte imidlertid at udsætte sagen med henblik på at afklare, hvorvidt der fortsat var drøftelser i gang mellem Forbrugerombudsmanden og teleselskaberne. Det har ikke været muligt hverken at få be- eller afkræftet dette.

Ankenævnet bemærker dernæst, at klagers krav på tilbagebetaling er omfattet af de formueretlige forældelsesregler i forældelsesloven (Lovbekg. nr. 1238 af 9. november 2015 om forældelse af fordringer), hvorefter krav af en karakter som i denne sag, der er ældre end tre år, som udgangspunkt er ophørt ved forældelse.

Dernæst skal det bemærkes, at nærværende klage efter nævnets opfattelse drejer sig om spørgsmålet om, hvorvidt indklagede kan opkræve klager for leverede indholdstakserede ydelser, herunder om der er indgået en gyldig og bindende aftale om levering af indholdstakserede ydelser.

Det er ankenævnets opfattelse, at der i nærværende klagesag ikke er tale om køb af tele-ydelser, men varekøb/andre køb.

Indklagede har oplyst, at det ikke er muligt at skaffe billeder af, hvordan bestillingsflowet så ud den 7. oktober 2016. Indklagede har over for ankenævnet oplyst, hvordan et generelt bestillingsflow hos Movingos forløber, og har fremsendt et skærmbillede af Movingos' internetside, hvoraf det fremgår, hvad man tilmelder sig. Indklagede har endvidere fremsendt en kopi af loggen fra 4T, hvoraf sms-beskeder og kvitteringer til og fra klagers mobilnummer og tjenesteudbyderen fremgår.

Klager bestrider i helhed indklagedes opkrævninger for det indholdstakserede forbrug og kan ikke vedkende sig at have indgået en aftale om et fortløbende abonnement på tjenesteydelsen Movingos.

Af den fremlagte dokumentation, som indklagede har indhentet hos 4T, fremgår følgende i forhold til indholdet af tjenesteydelsen Movingos:

"Download ringetoner

Find de fedeste spil, ringetoner og apps!!"

Det fremgår endvidere, at der er tale om fortløbende abonnement til 45 kr. pr. uge + trafik-takst, ligesom der er oplysninger om blandt andet fortrydelsesret, et alderskrav på minimum 18 år, den 4-cifrede shortcode, man skal sende til, hvis man ønsker at afmelde abonnementet, samt en henvisning til Movingos' e-mailadresse.

Ankenævnets flertal (formanden og de to repræsentanter for Forbrugerrådet Tænk) udtaler:

Den dokumentation, indklagede har fremlagt i denne sag giver efter vores opfattelse ikke mulighed for at konstatere, om kravene til en bindende aftaleindgåelse, herunder betingelserne i forbrugeraftaleloven og betalingsloven, er opfyldt. Det er endvidere ikke muligt at fastlægge, hvilke betalingstransaktioner klager har givet samtykke til, eller hvilke oplysninger klager fik i forbindelse med autorisationen, jf. betalingslovens § 82. Såfremt klager ikke har givet samtykke til betalingstransaktionerne, følger det af betalingslovens § 99, at betalerens udbyder hæfter i forhold til betaler for tab som følge af uautoriserede betalingstransaktioner.

Vi har ved vurderingen lagt vægt på, at indklagedes dokumentation er forbundet med stor usikkerhed i forhold til, hvordan Movingos' internetside og bestillingsflowet præcis så ud på tidspunktet for den påståede aftaleindgåelse. Den log og det skærmbillede af Movingos' internetside, indklagede har fremlagt, er således genereret efterfølgende som et eksempel på et bestillingsflow. Vi har endvidere lagt vægt på, at der ikke foreligger oplysninger om, hvordan klager skulle være kommet frem til Movingos' internetside.

I den forbindelse bemærker vi, at idet indklagede på klagers faktura opkræver betaling for indholdstakserede tjenester, må indklagede dokumentere opkrævningernes berettigelse over for klager. Indklagede kan således ikke alene henholde sig til, at det omtvistede forbrug teknisk set er registreret korrekt, men må også kunne fremlægge dokumentation for, at der er indgået en gyldig og bindende aftale om levering af de anfægtede indholdstjenester. Det er vores vurdering, at Teleankenævnets almindelige praksis i forhold til regningsklager ikke er anvendelig i denne type klagesager, idet de ikke vedrører køb af teleydelser. Nævnets flertal har desuden tillagt det vægt, at indklagede alene henholder sig til dokumentation, som indklagede har indhentet fra 4T.

Vi bemærker endvidere, at da det ikke er belyst, hvordan klager kom i forbindelse med Movingos' internetside, kan det ikke udelukkes, at kontakten til hjemmesiden er skabt under omstændigheder (reklame med angivelse af mulighed for opnåelse af fordele, tilbud om deltagelse i konkurrence med mulighed for at vinde præmier eller lignende), hvor det ikke har været tilstrækkeligt tydeligt, at klager nu indgik aftale om en abonnementsbaseret ydelse med ugentlig opkrævning.

På baggrund af ovennævnte finder vi ikke, at indklagede har godtgjort, at der oprindeligt er indgået en bindende aftale om det påklagede abonnement.

Flertallet bemærker herefter, at det på baggrund af oplysningerne fra indklagede må lægges til grund, at klager hver uge fra oktober 2016 til maj 2020 modtog en SMS fra Movingos,

hvoraf det fremgik, at hun blev opkrævet 45 kr. for den pågældende uge. I SMS beskederne var det angivet, at der var tale om et fortløbende abonnement, og der var oplysning om, hvordan hun kunne opsige abonnementet. Ved at undlade at reagere på de mange SMS beskeder i en periode på mere end tre et halvt år og ved ikke at følge op på, hvad opkrævningerne på indklagedes fakturaer i den samme periode dækkede over, har klager udvist en sådan passivitet, at hun er afskåret fra at anfægte opkrævningerne.

Vi bemærker i den forbindelse, at vi er opmærksomme på, at teksten på indklagedes fakturaer ikke gav klager mulighed for umiddelbart at identificere modtageren af de beløb, hun betalte til indklagede, idet det alene fremgik af fakturaerne, at der var tale om betaling til tredjemand. Under hensyn til periodens længde sammenholdt med de ugentligt afsendte SMS beskeder kan dette imidlertid ikke føre til et andet resultat.

Vi stemmer med denne begrundelse for ikke at give klager medhold.

Nævnets mindretal (repræsentanten fra teleudbyderne) udtaler følgende:

Repræsentanten fra teleudbyderne finder på baggrund af det fremlagte materiale, som er fremskaffet via 4T, at klager har fået fremlagt de oplysninger, der kræves i henhold til forbrugeraftaleloven. Endvidere følger det af betalingslovens § 82, at en betaling er autoriseret, hvis der er meddelt samtykke til transaktionen. I denne sag er der sendt en sms-bekræftelse fra klagers telefon, hvorfor der i henhold til betalingslovens § 82 må anses for at være givet samtykke, og at betalingen derfor har været autoriseret.

Der er tale om et onlinekøb, og hjemmesider er foranderlige. Det vil derfor for ethvert onlinekøb være vanskeligt at konstatere, hvordan et bestillingsflow præcis så ud på tidspunktet for et køb. Det forhold at klager ikke har reageret på de mange sms'er fra Movingos, men fortløbende betalt for den leverede ydelse, bekræfter efter mindretallets vurdering, at klager på tidspunktet for aftalens indgåelse har været tilstrækkeligt oplyst om aftalens indhold, og at betingelserne i forbrugeraftaleloven og betalingsloven således er overholdt.

Det kan efter mindretallets vurdering ikke tillægges betydning, at der ikke foreligger dokumentation for, hvordan klager er kommet ind på hjemmesiden, da dette forhold ikke har betydning for, hvorvidt forbrugeraftaleloven og betalingsloven er overholdt i forbindelse med aftalens indgåelse.

Det skal i denne forbindelse bemærkes, at der ikke foreligger omstændigheder, som indikerer, at klager måtte være kommet frem til Movingos' hjemmeside på en uhensigtsmæssig måde.

Nævnets mindretal lægger særligt vægt på, at der forud for aftalens indgåelse er fremsendt en sms til klager, hvoraf det blandt andet fremgik, at der var tale om et abonnement til 45 kr. pr. uge, og at klager herefter har sendt udbyderen sit udtrykkelige samtykke. Efterfølgende har klager ugentligt modtaget en sms, hvoraf det fremgik, at klager havde købt et abonnement, samt at aftalen enkelt kunne bringes til ophør.

På denne baggrund finder mindretallet, at klager hæfter for det påklagede beløb.

I overensstemmelse med stemmeafgivningen kan der ikke gives klager medhold.

Ankenævnet skal afslutningsvist bemærke, at indklagedes klagevejledning i forbindelse med indklagedes afgørelse har været mangelfuld, idet klageren ikke er blevet oplyst om muligheden for at påklage indklagedes afgørelse for Teleankenævnet, jf. daværende Bekendtgørelse om udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester (Bekg. nr. 715 af 23. juni 2011) § 15, nr. 3. Ankenævnet finder indklagedes mangelfulde klagevejledning kritisabel.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

Der kan ikke gives NN medhold i klagen over indklagede, Telenor A/S.

Det indbetalte klagegebyr på 175 kr. returneres ikke til klager, jf. vedtægternes § 27.

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

På Teleankenævnets vegne, den 23. juni 2022.