

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 20-246

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager havde gennem flere perioder haft mobilabonnement hos indklagede. Klagers nuværende abonnement indeholder Fri Tale og 25 GB fri data. Grundet nogle samlefordele har klager 50 GB data i sit abonnement.

Primo juli 2020 blev klager opmærksom på, at hun siden januar 2020 var blevet trukket et beløb på 45 kr. pr. uge udover betaling for klagers mobilabonnement. På klagers fakturaer fremgik betalingerne som *"Sms varekøb"*.

Den 7. juli 2020 sendte klager en klage til indklagede og påklagede opkrævningerne, da hun ikke kunne vedkende sig disse. Klager anmodede indklagede om tilbagebetaling af det opkrævede beløb, og bad endvidere om at få stoppet fremtidige opkrævninger.

Indklagede svarede klager, at der var tale om sms-varekøb via shortcoden 1236 på et fortløbende abonnement på tjenesten *"GameRespond"*. Indklagede fastholdt opkrævningerne under henvisning til, at 4T ikke havde fundet fejl i de tekniske undersøgelser eller fundet områder, der ikke var overholdt i forhold til Rammeaftalen (Rammeaftale for Mobile Indholds- og Betalingstjenester). Indklagede fremsendte dokumentationen fra 4T til klager. Indklagede oplyste videre, at indklagede alene forestod opkrævningerne af tjenesteydelsen, men ikke havde noget med selve tjenesten at gøre. Indklagede henviste klager til at kontakte tjenesteudbyderen DIMOCO GmbH.

I klagen til indklagede har klager oplyst, at hun har undersøgt og fundet ud af, at det er telefonnummer 78150004, der står bag trækningen. Nummeret står registreret som ukendt og anmeldes som en useriøs virksomhed. Klager har ringet til nummeret, hvor hun af en telefonsvarer blev bedt om at give samtykke til, at hendes personoplysninger måtte bruges. Klager ønskede ikke at give samtykke til en telefonsvarer på et nummer, der er anmeldt som useriøst, og derfor kunne klager ikke komme videre i "systemet". Klager blev henvist til hjemmesiden: www.ddpr.mobileinfo.biz, som i henhold til klagers oplysninger ikke eksisterer.

Indklagede spærrede klagers mobilnummer for indholdstakserede tjenester den 7. juli 2020.

Den 22. juli 2020 indbragte klager sagen for Teleankenævnet.

Klager sendte en e-mail til indklagede den 26. juli 2020, hvori klager afviste, at hun havde modtaget sms-kvitteringer på købene af tjenesteydelsen. Indklagede svarede, at der var fremsendt sms-kvitteringer på samtlige køb, og henviste klager til den fremsendte dokumentation, hvoraf købene og kvitteringerne fremgik.

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 1.215 kr., som indklagede har opkrævet.

Klager gør endvidere indsigelser mod uigennemskueligheden i forhold til et uønsket fortløbende abonnement og frygten for at blive offer for phishing. I den forbindelse har klager oplyst, at hun efter at have modtaget to sms-beskeder fra 1236 blokerede nummeret, da hun ikke havde tillid til det link, der var oplyst i beskeden. Klager opfattede det som phishing, fordi hun ikke var vidende om, at hun skulle have forpligtet sig til køb af et fortløbende abonnement af et skydespil hos indklagede.

Klager har oplyst, at der er tale om et fortløbende abonnement til et skydespil fra tjenesteydelsen "GameRespond". Klager oplyser, at hun som en 48-årig kvinde ikke spiller skydespil.

Indklagede

Indklagede fastholder opkrævningernes berettigelse under henvisning til indklagedes priser og abonnementsvilkår, hvoraf det fremgår, at kunden hæfter for betaling ved køb af indholdstakserede tjenester. Det gælder også, hvis kunden overlader mobiltelefonen til andre personer, herunder også til børn.

Indklagede henviser til dokumentationen fra 4T, som viser, at forbruget er registreret og debiteret korrekt.

I forhold til bestillingsflowet for tjenesteydelsen "GameRespond" har indklagede oplyst, at tjenesteudbyderen den 5. januar 2020 sendte en sms-besked til klagers mobilnummer vedrørende bestillingen med teksten:

"Du bestiller nu et fortløbende abonnement på GameRespond til 45.00 kr. pr. uge. Indtast 2936 på hjemmesiden for at bekræfte bestillingen. Udbyder: Be Tracked Media BV, Cruquiuskade 251, 1018AM Amsterdam. Tlf.78150004. Opsig abonnement: login på din profil på <http://mobileinfo.cc/>"

Indklagede har oplyst, at selve bestillingen af "GameRespond" skete via internettet, hvorefter der blev sendt en kode, 2936, der skulle indtastes på spillets internetside. Herefter blev koden brugt til at bekræfte bestillingen på internetsiden, og der blev sendt en ny sms-besked, hvoraf det fremgik, at der var blevet bestilt et fortløbende abonnement:

"Kvittering: Du har bestilt et fortløbende abonnement på GameRespond til 45 kr. pr. uge. <http://dk.gamerespond.com> Opsig abonnement: login på din profil på <http://mobileinfo.cc/> Udbyder: Be Tracked Media BV. Tlf.78150004".

Efterfølgende blev der sendt en ugentlig sms-besked til og med den 5. juli 2020, hvor klager samtidig blev opkrævet 45 kr. med følgende tekst:

"Kvittering: Du er takseret 45 kr. for dit GameRespond abonnement. <http://dk.gamerespond.com> Opsig abonnement: login på din profil på <http://mobileinfo.cc/> Udbyder: Be Tracked Media BV. Tlf.78150004".

Indklagede oplyser, at alle sms-beskeder er sendt til klagers mobilnummer. Det er efter indklagedes opfattelse en skærpende omstændighed, at klager har modtaget en kvittering via sms hver uge i den påklagede periode uden at reagere.

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:

"Kunden klikker på et markedsføringsbanner, jf. bilag 1. Herefter føres kunden til en side, hvor kunden præsenteres for markedsføring + pligttekst, jf. bilag 2. Kunden klikker på fortsæt. Herefter kommer kunden ind på en side, hvor kunden skal indtaste sit mobilnummer. Kunden indtaster sit nummer.

Herefter modtager kunden en sms med følgende ordlyd: "Du bestiller nu et fortløbende abonnement på GameRespond til 45.00 kr. pr. uge. Du har 14 dages fortrydelsesret. Indtast 7044 på hjemmesiden for at bekræfte bestillingen. Udbyder: Be Tracked Media BV, Cruquiuskade 251, 1018AM Amsterdam. Tlf.78150004. Opsig abonnement: login på din profil på <http://mobileinfo.cc/>."

Herefter taster kunden koden ind på hjemmesiden, og modtager herefter følgende sms fra indholdsudbyderen: "Kvittering: Du har bestilt et fortløbende abonnement på GameRespond til 45 kr. pr. uge. Du har 14 dages fortrydelsesret, læs mere: <http://1info.cc/dk>. <http://dk.gamerespond.com> Opsig abonnement: login på din profil på <http://mobileinfo.cc/> Udbyder: Be Tracked Media BV. Tlf.78150004"".

For så vidt angår klagers oplysninger om, at hun blokerede sms-beskederne fra tjenesteudbyderen, har indklagede oplyst, at man alene stopper for modtagelsen af yderligere sms-beskeder, men abonnementet og opkrævningerne fortsætter, hvilket fremgår på klagers fakturaer.

Indklagede har under sagens behandling fremlagt en kopi af loggen fra 4T, hvoraf sms-beskeder og kvitteringer til og fra klagers mobilnummer og tjenesteudbyderen fremgår, samt en kopi af en opkaldsliste over de sms-beskeder, som klager har modtaget fra tjenesteudbyderen 1236. Indklagede har endvidere fremsendt udaterede skærmbilleder af "GameResponds" internetside, hvoraf det fremgår, hvad man tilmelder sig. Billederne er fremsendt til Teleankenævnet den 23. februar 2021.

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.

Det skal 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 over for ankenævnet oplyst, hvordan et generelt bestillingsflow af "*GameRespond*" forløber, samt fremsendt udaterede skærbilleder af "*GameResponds*" internet-sider.

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

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

"GameRespond....Blive den bedste"

"Best video guides for red dead redemption II"

"Dette er et GameRespond mobilindholdsabonnement. Når du har tilmeldt dig, vil du kunne få adgang til vores mobilindholdsportal, hvor du kan vælge og se de bedste spilanmeldelser og videoer."

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, om et alderskrav på minimum 18 år, en henvisning til "GameResponds" e-mailadresse og oplysning om, at tilmelding foregår ved at indtaste sit telefonnummer på den pågældende internetside.

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 GameResponds internetside og bestillingsflowet præcis så ud på tidspunktet for den påståede aftaleindgåelse. De skærmbilleder af GameResponds 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 GameResponds 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 GameRespond' 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.

Vi stemmer med denne begrundelse for 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 GameRespond, 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 GameResponds hjemmeside på en u hensigtsmæssig 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 er der afsendt en ugentlig 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 gives klager medhold.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

Klager, NN, gives medhold i klagen over indklagede, YouSee A/S / Nuuday A/S. Indklagede skal således tilbagebetale klager 1.215 kr.

Kravet forrentes efter den rentesats, der fremgår af lovbekendtgørelse nr. 459 af 13. maj 2014 om renter og andre forhold ved forsinket betaling § 5, stk. 1 og 2. Renten beregnes i medfør af § 3, stk. 4 fra den 22. juli 2020, og indtil indklagede efterlever nævnets afgørelse ved at betale det skyldige beløb til klager.

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

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

På Teleankenævnets vegne, den 23. juni 2022.