

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 23-32

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Den 16. juni 2017 indgik klagers søn en aftale med indklagede om oprettelse af et mobilabonnement.

Den 21. april 2022 anmodede klager, som var bosiddende i Flensborg, om at få sin søns mobilabonnement overdraget til sit navn.

Den 27. april 2022 afviste indklagede at overdrage abonnementet til klager, idet klager ikke havde en dansk bopælsadresse. Indklagede henviste til, at det fremgik af indklagedes abonnementsvilkår, at en aftale med indklagede forudsatte, at kunden havde bopæl i Danmark.

Den 3. maj 2022 rettede klager henvendelse til Styrelsen for Dataforsyning og Infrastruktur, herefter "SDFI", og oplyste, at indklagede alene på grund af hans bopæl i Tyskland havde afvist at overføre et abonnement til ham fra hans søn.

Den 5. maj 2022 svarede SDFI, at Teleankenævnet behandlede klager fra forbrugere i forbindelse med teleselskabernes levering af telefoni og internetadgang, og at klager havde mulighed for at henvende sig til Teleankenævnet.

På baggrund af klagers henvendelse til SDFI indledte SDFI imidlertid også en generel tilsynssag, og den 17. maj 2022 anmodede SDFI indklagede om at redegøre for, om hvorledes indklagede overholdt forbuddet mod forskelsbehandling på grundlag af bopæl, jf. § 5 i bekendtgørelse nr. 1887 af 8. december 2020 om slutbrugerrettigheder på teleområdet (slutbrugerbekendtgørelsen).

Ved brev af 14. juni 2022 redegjorde Hi3G på vegne af indklagede for sagsforløbet i den konkrete sag og for selskabets praksis og abonnementsvilkår for indgåelse af kundeforhold.

Den 1. juli 2022 fremsendte SDFI en udtalelse til indklagede, og en kopi af udtalelsen blev sendt til klager til orientering.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager ønsker, at klagers søns mobilabonnement skal overdrages til klager.

Klager oplyser, at han i flere år havde brugt det omtalte mobilabonnement, at alle betalinger for abonnementet foregik via klagers danske konti, og at det var vigtigt for klager at kunne benytte mobilabonnementet i de perioder, hvor han opholder sig i sit sommerhus i Danmark.

Klager ønsker, at såfremt overdragelsen af abonnementet ikke er mulig, skal indklagede give et tilsagn om, at han til enhver tid kan tegne et mobilabonnement hos indklagede.

Klager henviser til, at det i henhold til artikel 99 i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2018/1972 af 11. december 2018 om oprettelse af en europæisk kodeks for elektronisk kommunikation ikke er tilladt at forskelsbehandle på grund af bopæl.

Følgende fremgår af artikel 99:

”Udbydere af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester må ikke anvende forskellige krav eller generelle betingelser for slutbrugernes adgang til eller brug af net eller tjenester af grunde, der vedrører slutbrugernes nationalitet, bopælssted eller hovedforretningssted, medmindre en sådan forskellig behandling er objektivt begrundet.”

Klager gør gældende, at andre institutioner, herunder banker, el- og vandleverandører m.v. ikke bruger samme begrundelse som teleselskaberne for at afvise at levere deres ydelser til klager til trods for, at det også er vigtigt for dem at foretage kreditvurdering af personer, som ikke er registreret med dansk bopælsadresse, og at det kan være forbundet med udfordringer at opkræve og inddrive eventuel gæld i udlandet. Såfremt andre institutioner brugte samme argumentation som teleselskaberne, ville det ikke være muligt for udenlandsdanskere at eje et sommerhus i Danmark.

Klager gør videre gældende, at problemet med udfordringer forbundet med inddrivelse og eventuel retsforfølgning er eksisterende på alle områder, hvor der er grænseoverskridende samarbejde.

Indklagede

Indklagede afviser at overdrage klagers søns abonnement til klager eller at tilbyde klager et kundeforhold.

Indklagede gør gældende, at indklagede er berettiget til at afvise overdragelsen af det påklagede abonnement eller oprettelsen af et kundeforhold hos indklagede under henvisning til, at klager ikke har en registreret bopælsadresse i Danmark.

Indklagede oplyser, at indklagede er opmærksom på, at artikel 99 i teledirektivet er implementeret i § 5 i bekendtgørelse om slutbrugerrettigheder på teleområdet (bekendtgørelse nr. 1887 af 8. december 2020, herefter "slutbrugerbekendtgørelsen"), og at der i henhold til denne bestemmelse gælder et generelt forbud mod diskrimination i forhold til nationalitet og bopælssted. Ifølge bestemmelsen er det imidlertid muligt at forskelsbehandle, hvis dette er objektivt begrundet.

Indklagede gør gældende, at kravet om dansk CPR-adresse er objektivt begrundet i at sikre indklagedes økonomiske interesser forbundet med indklagedes virksomhed.

Indklagede henviser i den forbindelse til, at det ikke er muligt for indklagede at foretage kreditvurdering af personer, som ikke er registreret med dansk bopælsadresse, samt at det kan være forbundet med udfordringer at opkræve og inddrive eventuel gæld i udlandet. Kreditvurdering foretages ved opslag i CPR-registeret, hvor indklagede validerer kundens personlige oplysninger, herunder navn og adresse. Validering i CPR-register er ikke mulig uden en CPR-adresse. Valideringen forudsætter derfor, at kunden har en dansk CPR-adresse. De validerede oplysninger bruges derefter til at foretage en kreditvurdering, f.eks. ved brug af RKI's register over dårlige betalere, hvilket kun er muligt, såfremt kundens adresse fremgår af CPR-registeret.

Indklagede anfører, at et krav om dansk bopælsadresse som tiltag for at undgå risici og de udfordringer, der er forbundet med fx muligheden for inddrivelse ved manglende betaling over for kunder uden dansk bopælsadresse, er sagligt og rimeligt begrundet, uanset at det begrænser personer med bopæl uden for Danmark med hensyn til at få adgang til indklagedes tjenester. Inddrivelse og retsforfølgning i udlandet skal foretages i henhold til det pågældende lands lovgivning og via dette lands retssystem, og det er derfor kompliceret, byrdefuldt og omkostningsfuldt at forfølge krav i udlandet.

Ovenstående er særligt vigtigt for indklagede, når der leveres teleydelser med forbrugsafregning, og hvor sim-kortet udgør et betalingsmiddel, der f.eks. kan anvendes til køb af indholdstakserede tjenester. Det skyldes, at kunden opbygger en betalingsforpligtelse over for indklagede, der går udover deres faste, månedlige abonnementsbetaling.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Ankenævnet bemærker indledningsvist, at sagen vedrører spørgsmålet om, hvorvidt klager kan få overdraget sin søns abonnement til sig selv, og om klager har krav på at blive oprettet som kunde hos indklagede.

Klager gør gældende, at han som dansk statsborger bosiddende i et andet EU-land (Tyskland) har krav på at få sin søns abonnement overdraget til sig selv og på at kunne tegne et mobilabonnement hos indklagede til brug i sit sommerhus i Danmark.

Indklagede afviser at oprette klager som kunde hos indklagede under henvisning til, at klager ikke har en registreret bopælsadresse i Danmark, hvorfor det ikke er muligt for indklagede at foretage kreditvurdering, ligesom det kan være forbundet med udfordringer at inddrive eventuel gæld i udlandet.

Nævnet bemærker, at følgende fremgår af Bekendtgørelse om slutbrugerrettigheder på teleområdet (Bekg. Nr. 1887 af 8. december 2020) § 5:

”Udbydere af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester må ikke anvende forskellige krav eller generelle betingelser for slutbrugernes adgang til eller brug af net eller tjenester af grunde, der vedrører slutbrugernes nationalitet, bopælssted eller hovedforretningssted, medmindre en sådan forskellig behandling er objektivt begrundet.”

Nævnet er opmærksom på, at der gælder et generelt forbud mod diskrimination i forhold til nationalitet og bopælssted. Ifølge bestemmelsen er det imidlertid muligt at differentiere på grundlag af forskelle, der kan begrundes objektivt.

Nævnet har noteret, at SDFI, der er tilsynsmyndighed på teleområdet, jf. telelovens § 20, stk. 1, på baggrund af en henvendelse fra klager indledte en generel tilsynssag, og at SDFI den 1. juli 2022 fremsendte en udtalelse til indklagede. Følgende fremgår blandt andet heraf:

”På baggrund af OiSTER’s redegørelse lægger SDFI til grund, at der er behov for at sikre mulighed for kreditvurdering, inddrivelse af manglende betalinger og retsforfølgelse, når der leveres teleydelser med forbrugsafregning, og hvor SIM-kort kan anvendes som betalingsmiddel, idet slutbrugernes betalingsforpligtelser i disse tilfælde kan være betydeligt højere end den faste abonnementspris.

Kreditvurdering og inddrivelse sker på grundlag af oplysninger i CPR, hvor personer med en dansk CPR-adresse fremgår. Inddrivelse og retsforfølgning i udlandet kan medføre betydelige omkostninger.

SDFI vurderer på den baggrund, at i tilfælde, hvor der er mulighed for at oparbejde en stor regning ved anvendelse af et mobilabonnement, foreligger der en objektiv og saglig begrundelse for at behandle en anmodning om oprettelse af et abonnement forskelligt ud fra, om slutbrugerne har en dansk CPR-adresse eller ikke.”

Nævnet finder, at indklagedes beslutning om ikke at overdrage det påklagede abonnement til klager og afvisning af oprettelsen af klager som kunde som følge af, at klager ikke har en adresse i Danmark, er sagligt begrundet i det forhold, at der er mulighed for at oparbejde en stor regning ved anvendelse af mobilabonnementet.

Eftersom indklagede ikke i øvrigt er underlagt nogen offentligretlig pligt til at oprette klager som kunde, finder nævnet, at indklagede ikke har haft pligt til at overdrage sønnens abonnement til klager eller til at oprette klager som kunde.

Klager gives af ovennævnte ikke medhold i klagen.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

Der gives ikke klager, NN, medhold i klagen over indklagede, Oister Mobil.

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

Indklagede, Oister Mobil, bidrager som tilsluttet Teleankenævnet til nævnets drift og betaler derfor ikke sagsomkostninger, jf. vedtægternes § 28.

På Teleankenævnets vegne, den 14. december 2023