

## **AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET**

Sag: 23-110

### **KLAGENS INDHOLD OG FORLØB**

Klager havde et mobilabonnement hos indklagede.

Ifølge klager mistede klager sin mobiltelefon under en bytur den 25. eller 26. december 2022. Klager er ikke klar over tidspunktet for bortkomsten, idet klager først den 27. december 2022 ved middagstid opdagede, at telefonen var væk. Klager kontaktede indklagede kl. 11.20 og meldte telefonen stjålet.

I tidsrummet fra den 26. december kl. 12.12 til den 27. december kl. 06.16 blev der registreret 6.677 sms-beskeder sendt til udenlandske numre.

Indklagede har oplyst, at indklagede af egen drift spærrede klagers sim-kort den 27. december 2022 kl. 06.16 grundet det høje forbrug.

Indklagede sendte efterfølgende en regning til klager med opkrævning for forbruget, hvoraf sms-beskederne udgjorde 3.672,35 kr.

Klager sendte en skriftlig klage til indklagede den 18. april 2023. Klager kunne ikke vedkende sig forbruget, som var blevet foretaget i en periode, hvor klager havde bedt om at få sim-kortet spærret.

Indklagede svarede i mail af 28. april 2023. Indklagede redegjorde for tidspunktet for registreringen af forbruget og henviste til, at klager først kontaktede indklagede efter det tidspunkt, hvor indklagede allerede havde spærret sim-kortet.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

### **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

#### **Klager**

Fritagelse eller nedsættelse af beløbet for de opkrævede sms-beskeder.  
Alternativt, indgåelse af en afdragsordning.

Klager har oplyst, at han i forbindelse med en bytur mistede sin mobiltelefon. Klager har videre oplyst, at han ikke kan huske noget fra natten til den 26. december, før klager

vågnede ved middagstid den 27. december og ikke kunne finde sin mobiltelefon. Klager gør gældende, at han herefter ringede til indklagede og meldte telefonen stjålet.

## **Indklagede**

Fastholder, at klager hæfter for forbruget. Indklagede vil dog gerne imødekomme klagers ønske om en afdragsordning.

Indklagede har i forbindelse med klagesagen undersøgt klagers forbrug af afsendte sms'er den 26. december 2022. Indklagede kan konstatere at de forbrugsopkrævede sms'er til udenlandske numre er foretaget fra klagers simkort.

Indklagede henviser til, at indklagede ikke har adgang til oplysninger om, hvorvidt det er klager eller andre personer der har sendt de påklagede SMS'er, eller om de utilsigtet kunne være sendt via. en 3.parts app eller andet på klagers telefon.

I forhold til, hvem der har foretaget opkaldene, henviser indklagede til "Generelle vilkår for levering og drift af YouSee 's tjenester", afsnit 2. Aftalens parter:  
*Kunden hæfter for betalingen for de ydelser, der leveres i henhold til aftalen, også i de tilfælde, hvor der er registreret en særskilt betaler/opkrævningsadresse eller en særskilt bruger/installationsadresse, jf. pkt. 2.A, som er forskellig fra kunden/kundens adresse. Kunden hæfter også i de tilfælde, hvor brugen af abonnementet overlades til andre.*

## **NÆVNETS BEMÆRKNINGER**

Nævnet har noteret, at indklagede har oplyst, at indklagede i forbindelse med behandlingen af klagen har foretaget undersøgelser, der viser, at forbruget er registreret foretaget fra klagers SIM-kort. Nævnet finder det i øvrigt ikke usandsynligt, at der f.eks. ved brug af afsendelse af sms- til flere numre på samme tid kan sendes det meget høje antal sms-beskedder indenfor en relativ kort periode.

Det er nævnets vurdering, at afgørelsen af, hvorvidt klager hæfter for forbruget i henhold til Betalingsloven, beror på, om der må antages at være tale om tredjemandsmisbrug.

Klager har over for ankenævnet forklaret, at mobiltelefonen med sim-kort bortkom under en bytur den 25. eller 26. december 2022. Klager er ikke klar over tidspunktet for bortkomsten, idet klager først den 27. december 2022 ved middagstid opdagede, at telefonen var væk. Klager har på trods af opfordring hertil ikke kunnet oplyse flere detaljer omkring bortkomsten, om telefonen var slukket ved bortkomsten, og om der var kode på.

En stillingtagen til, om der er tale om misbrug, forudsætter en yderligere bevisførelse, herunder i form af parts- og vidneforklaringer. Dette kan ikke ske for ankenævnet, der træffer afgørelse på skriftligt grundlag.

Der foreligger derfor en sådan usikkerhed om bedømmelsen af de fremkomne faktiske oplysninger, at sagen findes uegnet til klagesagsbehandling. Klagen afvises som følge heraf under henvisning til ankenævnets vedtægter § 6.

Nævnet noterer afslutningsvis, at indklagede har tilkendegivet, at indklagede gerne vil imødekomme klagers ønske om en afdragsordning.

Nævnet træffer herefter følgende:

#### AFGØRELSE

Den af NN indgivne klage over indklagede, Yousee A/S, afvises fra klagebehandling.

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

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

På Teleankenævnets vegne, den 29. februar 2024.