

## **AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET**

Sag: 20-47

### **KLAGENS INDHOLD OG FORLØB**

Den 30. september 2019 blev klager kontaktet telefonisk af en af indklagedes sælgere. Klager oprettede i den forbindelse et mobilabonnement hos indklagede. Indklagede sendte en ordrebekræftelse til klager, hvoraf det fremgik, at indklagede ville opsiges klagers abonnement hos klagers tidligere udbyder (Oister) og foretage portering af nummeret til indklagede. Der var en opsigelsesperiode på 30 dage hos klagers tidligere udbyder, hvorfor nummerporteringen blev planlagt til den 31. oktober 2019, hvor klagers abonnement hos indklagede trådte i kraft.

Den 31. oktober 2019 blev klagers nummer porteret til indklagede, og indklagede sendte i den forbindelse en bekræftelsesmail til klager.

Ifølge klager har indklagede spærret klagers og klagers kones abonnement fra den 1. november – 8. november 2019. Indklagede har oplyst, at indklagede den 1. november 2019 modtog en opsigelse fra klager, hvor klager opsagde den indgåede aftale af den 30. september 2019. Ifølge klager blev han i forbindelse med opsigelsen oplyst om, at han skulle kontakte Oister, der kunne åbne for mobilabonnementerne med det samme. Det var imidlertid ikke tilfældet, og mobilabonnementerne blev ifølge klager først virksomme den 8. november 2019.

Den 5. november 2019 modtog indklagede en henvendelse fra Oister vedrørende portering af klagers nummer. Nummerporteringen skete den 7. november 2019.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

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

#### **Klager**

Klager gør gældende, at indklagede har spærret klagers telefonnummer i perioden den 1. november 2019 til den 8. november 2019. Klager kræver på den baggrund godtgørelse for psykisk pres forårsaget af indklagede.

Klager henviser til, at han blandt andet har mistet en vigtig aftale med en speciallæge, en aftale med en røntgenklinik og ikke haft kontakt til familien.

## **Indklagede**

Indklagedes advokat gør principalt gældende, at sagen ikke er egnet til behandling i Teleankenævnet, idet der ikke er nogen tvist eller økonomisk mellemværende mellem parterne. Indklagedes advokat henviser til, at klager alene kræver godtgørelse for psykisk pres forårsaget af indklagede.

Subsidiært afviser indklagedes advokat, at klagers telefonnummer har været spærret i den påklagede periode, ligesom indklagede afviser, at klager har krav på godtgørelse for psykisk pres. Indklagede henviser i den forbindelse til, at klagers krav er udokumenteret. Indklagedes advokat henviser endvidere til, at såfremt klagers nummer mod forventning har været utilgængelig i den påklagede periode, kan det ikke henføres til indklagedes forhold, men derimod til klagers tidligere udbyder, der først henvendte sig til indklagede den 5. november 2019.

Indklagede har på Teleankenævnets forespørgsel oplyst, at indklagedes telefoniske henvendelse til klager er sket på baggrund af et gyldigt samtykke fra klager. Indklagede henviser til, at klager den 27. september 2019 har udfyldt en kontaktformular på hjemmesiden 'strøm.nu', hvori klager gav samtykke til at blive kontaktet af indklagede vedrørende indklagedes produkter. Indklagede kontaktede klager den 30. september 2019 med henblik på salg af el. Under telefonsamtalen blev klager spurgt om mobilabonnement, hvilket resulterede i, at der blev indgået en aftale om levering af el og et mobilabonnement.

## **NÆVNETS BEMÆRKNINGER**

Ankenævnet bemærker indledningsvist, at indklagedes påstand om, at sagen ikke er egnet til behandling i Teleankenævnet, fordi klager ikke har gjort et økonomisk krav gældende, ikke bevirker, at sagen falder uden for Teleankenævnets kompetence. Klagen vedrører en tvist vedrørende en løbende tjenesteydelse, der opkræves vederlag for. Det følger således ikke af Teleankenævnets vedtægter, at der skal være tale om et økonomisk krav.

Nævnet bemærker dernæst, at der mellem parterne er enighed om, at der den 30. september 2019 er indgået en aftale om et mobilabonnement, der trådte i kraft den 31. oktober 2019. Det er endvidere ubestridt, at klager opsagde aftalen med indklagede den 1. november 2019.

Klager har i klageskemaet oplyst, at han telefonisk blev kontaktet af en af indklagedes sælgere. Teleankenævnet har derfor anmodet indklagede om at dokumentere, at der ikke var tale om uanmodet henvendelse. Indklagede har hertil oplyst, at indklagede kontaktede klager telefonisk den 30. september 2019 på baggrund af et gyldigt samtykke fra klager afgivet den 27. september 2019.

Nævnet bemærker, at klager i kontaktformularen alene har givet samtykket til at blive kontaktet vedrørende tilbud på el. Klager har således ikke givet samtykke til at blive kontaktet vedrørende tilbud på telefoni. Da indklagede ikke har dokumenteret, at klager har givet samtykke til at blive kontaktet vedrørende tilbud på telefoni, anser nævnet indklagedes henvendelse for at være i strid med forbrugeraftalelovens § 4, stk. 1.

Udgangspunktet er herefter, at klager/forbrugeren ikke er bundet af aftalen. Da der imidlertid ikke består et aftaleforhold mellem klager og indklagede, og da indklagede ikke har foretaget opkrævning for mobilabonnementet, kan denne retsvirkning ikke gøres gældende i nærværende sag.

Nævnet skal bemærke, at der i forhold til portering af telefonnumre skal foreligge en gyldig porteringsfuldmagt. Nævnet skal endvidere bemærke, at det følger af Telelovens § 27, stk. 3, vedrørende uretmæssig portering, at udbydere af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester skal yde slutbrugere rimelig kompensation i tilfælde af forsinket portering og i tilfælde af misbrug af portering foretaget af udbyderen eller på dennes vegne. I Teleindustriens brancheaftale om nummerportabilitet fra maj 2011 er denne kompensation fastsat til 500 kr. Det fremgår ikke af sagens oplysninger, hvorvidt der foreligger en porteringsfuldmagt, eller om der i mangel heraf er tale om uretmæssig portering i nærværende sag. Nævnet har derfor ikke foretaget en vurdering af dette spørgsmål.

Nævnet bemærker, at Energistyrelsen fører tilsyn med, at lovgivningen på teleområdet bliver overholdt. I den forbindelse gør nævnet opmærksom på, at Energistyrelsen vil blive orienteret om nærværende afgørelse.

I henhold til dansk rets almindelige regler om bevisbyrde er det klager, der skal godtgøre, at klagers telefonnummer har været spærret i den påklagede periode. Nævnet finder ikke, at klager har godtgjort dette alene ved sin egen forklaring om, at nummeret var spærret. Nævnet kan derfor ikke lægge til grund, at dette har været tilfældet. Nævnet har ved vurderingen lagt vægt på, at klager selv den 1. november 2019 annullerede aftalen med indklagede. Nævnet har endvidere lagt vægt på den af klager fremlagte bekræftelse fra Oister fra den 7. november 2019, hvoraf det fremgår, at klagers nummer er blevet porteret fra CompanyMobile til Oister og først er klar til brug den 7. november 2019. Nævnet finder på den baggrund ikke godtgjort, at det forhold, at klager muligvis ikke havde et aktivt mobilnummer i den påklagede periode, skyldes indklagedes forhold.

Ankenævnet skal videre bemærke, at der efter nævnets praksis normalt ikke ydes godtgørelse til forbrugere for gener, tidsforbrug mv. i forbindelse med en uenighed med vedkommendes teleselskab. Der foreligger ikke særlige omstændigheder, der kan begrunde, at denne sag behandles anderledes.

Klager gives af ovennævnte grunde ikke medhold i klagen. Det er imidlertid nævnets opfattelse, at klager efter omstændighederne skal have tilbagebetalt klagegebyret, idet det må lægges til grund, at aftalen mellem parterne kom i stand ved en uanmodet henvendelse fra indklagedes side.

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. 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 gives ikke klager, NN, medhold i klagen over indklagede, Velkommen A/S.

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

Indklagede, Velkommen A/S, betaler ikke sagsomkostninger til Teleankenævnet, jf. vedtægternes § 28.