

Teleområdet – teleselskabernes behandling af klager over indholdstakserede tjenester mv.

**Tilsagn over for Forbrugerombudsmanden**

2011

---

**Teleområdet – teleselskabernes behandling af klager over indholdstakserede tjenester mv.**

Tilsagnets paragrafhenvisninger er opdateret i overensstemmelse med den nye markedsføringslov (lov nr. 426 af 3. maj 2017) og den nye lov om betalinger (lov nr. 652 af 8. juni 2017)

**Forbrugerombudsmanden**

Carl Jacobsens Vej 35

2500 Valby

Tlf.: +45 41 71 51 51

E-mail: [forbrugerombudsmanden@kfst.dk](mailto:forbrugerombudsmanden@kfst.dk)

Udarbejdet af Forbrugerombudsmanden

# Indhold

---

*TDC, Telenor, Telia og "3" har ved tilsagn bl.a. forpligtet sig til at behandle klager over indholdstakserede tjenester og tilbageføre beløb, der er opkrævet med urette.*

## **Tilsagn over for Forbrugerombudsmanden**

(NB: Teleselskaberne har valgt ikke at forny tilsagnets punkt 1a - 1d. Dog vil operatørerne indtil videre opretholde den nævnte forbrugsbegrænsning i 1a - 1d. Forbrugerombudsmanden har bedt om at blive underrettet, hvis teleselskaberne ændrer deres praksis.)

På baggrund af følgende betragtninger:

Mobiltelefonen anvendes i stigende omfang af forbrugere som betalingsinstrument for bestilling af indholdstakserede tjenester.

Når man som forbruger bestiller/køber en indholdstakseret tjeneste, benytter man sig af en 4-cifret kode, der kaldes et applikationsnummer. Teleselskaberne har udviklet et system, der gør det muligt for et teleselskab at indgå aftale med en tjenesteudbyder om brug af retten til disse applikationsnumre. En sådan brugsret kan videreoverdrages gennem flere led til underliggende tjenesteudbydere uden forudgående kontrol fra teleselskabets side.

Når forbrugeren har bestilt en indholdstakseret tjeneste hos en tjenesteudbyder, opkræves beløbet for bestillingen på kundens telefonregning af forbrugers teleselskab. Teleselskabet modtager provision af de beløb, der opkræves for deres kunders bestilling af indholdstakserede tjenester.

Set i lyset af at det er teleselskaberne, der har udviklet og skabt rammerne for dette system, at de modtager provision af beløbene, og at de i sidste ende opkræver beløbene på forbrugers telefonregning, har teleselskaberne ansvaret for, at systemet er indrettet på betryggende og forsvarlig vis, så der fx ikke opkræves uretmæssige beløb på telefonregningen.

Forbrugerombudsmanden har på baggrund af en række klager, hvor forældre fx er blevet opkrævet store beløb for deres børns bestilling af indholdstakserede tjenester, eller hvor der løbende er opkrævet større beløb for abonnementslignende aftaler, uden at der foreligger et klart aftalegrundlag, indledt forhandlinger med telebranchen med henblik på at finde en tilfredsstillende løsning på problemerne.

Forbrugerombudsmanden ønsker at sikre, at der ikke uretmæssigt opkræves beløb på kundernes telefonregninger, og at forældre, der tegner et mobilabonnement, som deres mindreårige børn gør brug af, ydes en beskyttelse mod uforvarende at komme til at hæfte for store beløb.

Afgiver teleselskabet i medfør af markedsføringslovens § 23 [nu § 28] tilsagn over for Forbrugerombudsmanden om fremover:

### **1.**

---

(NB: Teleselskaberne har valgt ikke at forny tilsagnets punkt 1a - 1d. Dog vil operatørerne indtil videre opretholde den nævnte forbrugsbegrænsning i 1a - 1d. Forbrugerombudsmanden har bedt om at blive underrettet, hvis teleselskaberne ændrer deres praksis.)

At indføre vilkår i abonnementsaftaler med forbrugere om en obligatorisk forbrugskontrolordning for tillægstakserede mobile indholds- og betalingstjenester via sms, mms eller lignende (herefter "indholdstakserede tjenester") for teleselskabets nuværende og kommende abonnenter (herefter "kunderne"), der som minimum lever op til følgende krav:

- a) Forbrugskontrolordningen skal overholde beløbsgrænserne i enten litra i eller i litra ii:
  - i. Ordningen skal indeholde fastsatte beløbsgrænser, der maksimalt lyder på 2.500 kr. pr. måned, 1.500 kr. pr. uge og 750 kr. pr. døgn. Beløbsgrænserne overskrides, når det samlede forbrug pr. måned, pr. uge eller pr. døgn overskrider de nævnte beløb.
  - ii. Ordningen skal indeholde fastsatte beløbsgrænser, der maksimalt lyder på 2.500 kr. for en periode på 30 dage, 1.500 kr. for en periode på 7 dage og 750 kr. pr. døgn. Beløbsgrænserne overskrides, når det samlede forbrug i de foregående 30 dage henholdsvis 7 dage eller pr. døgn overstiger beløbene.
- b) Hvis en beløbsgrænse i pkt. 1 a overskrides, skal teleselskabet spærre for muligheden for at bestille indholdstakserede tjenester med meddelelse herom til kunden. Spærringen ophører automatisk ved udgangen af de i pkt. 1, a), lit-ra i, nævnte perioder og det i pkt. 1, a), litra ii, nævnte døgn. Ved valg af forbrugskontrolordningen efter pkt. 1, a), litra ii), vil der være mulighed for at bestille indholdstakserede tjenester på ny, i det omfang forbruget i de forudgående 30 dage, henholdsvis 7 dage ligger under beløbsgrænserne. Teleselskabet hæfter for forbrug udover beløbsgrænsen, hvis der ikke er sket spærring.
- c) Teleselskabet må ikke spærre for muligheden for at telefonere eller skrive almindelige tekstbeskeder (sms, mms eller lignende).
- d) Når kundens forbrug af overtakserede tjenester for en måned overskrider 250 kr., skal teleselskabet meddele kunden dette pr. sms.
- e) Kunden skal med teleselskabets accept kunne ophæve beløbsgrænserne nævnt under pkt. a og c, og genåbne for muligheden for at bestille indholdstakserede tjenester, når adgangen hertil spærres. Teleselskabet skal sikre sig, at anmodningen hidrører fra kunden.
- f) Hvis kunden gør gældende, at spærringen ikke er ophævet, ændret eller genåbnet af kunden selv, hæfter teleselskabet for forbrug af indholdstakserede tjenester, der ligger efter ophævelsen mv., og som overstiger de under pkt. a nævnte beløbsgrænser, medmindre teleselskabet kan godtgøre, at anmodningen om ophævelse mv. er afgivet af kunden – fx ved at fremlægge en skriftlig samtykkeerklæring fra denne. Teleselskabet hæfter dog ikke for forbrug, der har fundet sted efter, at kunden har modtaget en ordrebekræftelse, hvoraf det fremgår, at spærringen er blevet ophævet, ændret eller genåbnet.
- g) Teleselskabet forpligter sig til af egen drift at undersøge, om det lov- og aftalemæssige grundlag for opkrævningen af indholdstakserede tjenester hos de enkelte indholdsudbydere er i orden, når selskabet ved sin administration, kontrol, test m.v. samt selskabets såvel mundtlige som skriftlige klagebehandling af indholdstakserede tjenester bliver opmærksom på forhold, hvor der er en særlig mistanke om, at dette

---

ikke er tilfældet. Må opkrævningen anses for uretmæssig, forpligter teleselskabet sig til at kreditere det opkrævede beløb eller, hvis der allerede er sket betaling, at tilbagebetale beløbet. Herudover forpligter teleselskabet sig til at sanktionere en eventuel overtrædelse af Rammeaftalen efter Rammeaftalens punkt 5.

- h) Ordningen skal være omkostningsfri for teleselskabets kunder.
- i) Ordningen skal være implementeret af teleselskabet senest den 1. september 2010.

## 2.

At give kunden mulighed for på anmodning, nemt og omkostningsfrit at få oplysninger om de fakturerede indholdstakserede tjenester. Teleselskabet skal som minimum oplyse følgende:

- a) Navnet på indholdsudbyderen, hvorfra den indholdstakserede tjeneste er bestilt,
- b) beløbet pr enkelt transaktion samt
- c) dato og tidspunkt (klokkeslæt) for bestillingen.

## 3.

Inden den 1. januar 2011 ved fakturering eller på anden måde, at give kunden en nem og omkostningsfri adgang til oplysninger om inden for hvilke af de 13 nedenfor nævnte tjenestekategorier, de fakturerede tjenester hører.

1. Ringetoner, baggrundsbilleder m.v.
2. Videoklip og tv
3. Erotik og voksenindhold
4. Musik sange og albums
5. Lydbøger og podcasts
6. Mobil spil
7. Chat og dating
8. Afstemning og konkurrencer
9. Mobil betaling
10. Nyheder og information
11. Donationer
12. Telemetri og service sms
13. Diverse

Kan teleselskabet specificere oplysningerne på et højere detaljeringsniveau, bør dette tilstræbes frem for ovennævnte kategorisering.

## 4.

At behandle alle klager fra kunder vedrørende bestilling af og betaling for indholdstakserede tjenester, medmindre klagen omhandler det forhold, at tjenesten er behæftet med en mangel. I disse tilfælde vil teleselskabet kunne henvise klageren til indholdsudbyderen af tjenesten.

## 5.

Hvis kunden anmoder herom at kreditere opkrævede beløb - eller tilbagebetale beløbet, hvis der allerede er sket betaling for indholdstakserede tjenester i følgende tilfælde:

- a) Kunden har udøvet sin lovbestemte fortrydelsesret i overensstemmelse med reglerne i forbrugerftaleloven.

- 
- b) Det må antages, at der ikke foreligger tilstrækkelig aftaleretlig hjemmel til at opkræve det pågældende beløb, idet indholdsudbyderen fx ikke i sit markedsføringsmateriale har gjort det tilstrækkeligt klart for kunden, at der indgås en aftale om modtagelse af en ydelse mod betaling og størrelsen heraf.
  - c) En mindreårig har handlet åbenlyst uden for sin bemyndigelse, således at der ikke foreligger en gyldig aftale med indholdsudbyderen – fx hvor der er aftaget en tjeneste, der klart retter sig mod børn og unge, eller en tjeneste som i lyset af dens karakter må forventes i overvejende grad at blive benyttet af børn og unge, og hvor vederlaget for brugen af tjenesten overstiger, hvad børn og unge må forventes at kunne råde over til brug for en sådan tjeneste.

I øvrigt skal teleselskaberne kreditere kunderne, hvor det følger af lovgivningen. Eksempelvis indeholder betalingstjenesteloven [nu: lov om betalinger] regler om, at teleselskabet skal kreditere en kunde i følgende tilfælde:

- 1) Kunden har ikke bestilt den pågældende tjeneste (uautoriseret betalingstransaktion). (§ 61) [nu: § 99]
- 2) Kunden har bestilt tjenesten, men er blevet opkrævet et højere beløb, end det oplyste (§ 74, stk. 1, nr. 1) [nu: § 112, stk. 1, nr. 1]
- 3) Tjenesten er slet ikke blevet leveret (§ 74, stk. 1, nr. 2) [nu: § 112, stk. 1, nr. 2]
- 4) En mindreårig har handlet åbenlyst uden for sin bemyndigelse, uden at forholdet er omfattet er pkt. c ovenfor, i en sådan størrelsesorden, at det må antages, at der foreligger misbrug i betalingstjenestelovens forstand, hvorved der gælder særlige ansvarsregler, jf. lovens §§ 62 og 63 [nu: §§ 100 og 97].

Teleudbyderen kan begære tilsagnet genforhandlet, hvis forudsætningerne for de under pkt. 1 a nævnte beløbsgrænser ændres i ikke uvæsentlig grad. Tilsagnets pkt. 1 a til 1 d udløber uden fornyet forhandling den 1. maj 2011.

Tilsidesættes dette tilsagn, kan Forbrugerombudsmanden meddele de nødvendige påbud for at sikre tilsagnets overholdelse, jf. markedsføringslovens § 23, stk. 2 [nu: § 28, stk. 2]. Tilsidesættelse af påbud meddelt af Forbrugerombudsmanden i medfør af § 23, stk. 2 [nu: § 28, stk. 2], kan straffes med bøde, jf. markedsføringslovens § 30, stk. 1 [nu: § 37, stk. 1].