
ANKENÆVNET PÅ ENERGIOMRÅDET

Afgørelse

Sag: SPA-23/05800

Sagsbehandler:
/ATO

Forbruger:

[Redacted]

Sekretariat:
**KONKURRENCE- OG
FORBRUGERSTYRELSEN**

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Selskab:

Evida Nord A/S
Cvr.nr. 3727 0024
Vognmagervej 14
8800 Viborg

Tlf. 4171 5000
CVR 2845 8185
EAN 5798000018020

post@energianke.dk

Klageemne(r):

Energistyrelsens afkoblingsordning – Fra-
koblingsgebyr – Fritagelse for betaling

Nævnets sammensætning:

Formand
Poul Gorm Nielsen

Udpeget af Forbrugerrådet Tænk
Christian Sand
Regitze Buchwaldt

Udpeget af Green Power Denmark
Ane Rask
Christina M. Moshøj

Afgørelse

Nævnet kan ikke give forbrugeren, [REDACTED], medhold i det fremsatte krav mod selskabet, Evida Nord A/S, om fritagelse for betaling af et frakoblingsgebyr på 8.200 kr. for permanent afbrydelse af gasforsyningen til adressen [REDACTED].

Selskabet skal ikke betale sagsomkostninger i denne sag, jf. § 27, stk. 1, i nævnets vedtægter.

Klagegebyret på 160 kr. inkl. moms skal ikke tilbagebetales til forbrugeren, jf. § 26, stk. 2, i nævnets vedtægter.

Sagsresumé

Sagen drejer sig om, hvorvidt forbrugers udskiftning af varmekilde fra gas til fjernvarme er omfattet af den afkoblingsordning, som selskabet administrerer på vegne af Energistyrelsen, og om forbrugeren efter ordningen skal fritages for betaling af et frakoblingsgebyr på 8.200 kr. vedrørende permanent frakobling af gasforsyningen til adressen [REDACTED] (herefter forbrugsadressen).

Den 22. april 2023 opsagde forbrugeren sin gasforsyning med selskabet via selskabets hjemmeside.

Ved kvittering af samme dato til forbrugeren bekræftede selskabet forbrugers opsigelse af gasforsyningen.

Det fremgik af selskabets bekræftelse, at forbrugeren var ejer af ejendommen på forbrugsadressen, at forbrugeren overgik til anden opvarmning end gas, at frakoblingen kostede 8.200 kr., og at forbrugers opsigelse var gensidigt forpligtende for selskabet og forbrugeren og ikke kunne fortrydes.

Endelig fremgik det af bekræftelsen, at forbrugeren havde underskrevet opsigelsesformularen med sit MitId.

Ved e-mail af 2. maj 2023 til selskabet oplyste forbrugeren, at han samme dag havde talt med en medarbejder i selskabets kundeservice om annullering af hans opsigelse af gasforsyningen.

Forbrugeren oplyste endvidere, at han den 1. maj 2023 havde modtaget en nyheds e-mail fra selskabet vedrørende åbning af en ny afkoblingspulje pr. 10. maj 2023. I den forbindelse blev forbrugeren bekendt med, at ansøgning om afkoblingsordningen skulle finde sted i forbindelse med opsigelsen af gasforsyningen. Forbrugeren kunne derfor se, at han havde lavet en stor fejl, da han havde opsagt sin gasforsyning den 22. april 2023 med virkning fra

den 31. juli 2023 i den tro, at der kunne søges om tilskud ved en eventuel genåbning af tilskudspuljen.

Forbrugeren oplyste endvidere, at han i dagens telefonsamtale med selskabet havde fået oplyst, at det var muligt at fortryde opsigelsen, så der var mulighed for at få del i tilskudsordningen, når husstanden overgik til fjernvarme.

Forbrugeren håbede derfor, at dette kunne nås før den 10. maj 2023.

Ved e-mail af 3. maj 2023 til forbrugeren oplyste selskabet, at det stod på kvitteringen for forbrugeren opsigelse af gasforsyningen, at opsigelsen ikke kunne fortrydes, og at der på tidspunktet for opsigelsen ikke var tilskud til afkobling. Selskabet kunne derfor ikke annullere forbrugeren opsigelse.

Endelig oplyste selskabet, at det kunne se, at forbrugeren overgik til fjernvarme, og at der var flere fjernvarmeselskaber, som dækkede forbrugernes udgifter til frakobling af gassen, når der ikke var penge til en gratis frakobling. Selskabet anbefalede derfor forbrugeren om at kontakte fjernvarmeselskabet herom.

Ved e-mail af samme dato til selskabet oplyste forbrugeren, at Skive Fjernvarme ikke dækkede udgifterne til frakobling af gasforsyningen.

Forbrugeren oplyste endvidere, at han ikke forstod idéen med afkoblingspuljen, når han på forhånd blev afskåret for muligheden for at få del i den, selvom frakoblingen først ville ske den 31. juli 2023. Afmeldingen var indberettet kort tid forinden, hvorfor forbrugeren fandt det åbenlyst, at handlingen var foretaget i god tro.

Forbrugeren oplyste videre, at han ikke kunne se problemet i, at hans afmelding blev annulleret, da det måtte være irrelevant for selskabet, fra hvilken kasse det modtog frakoblingsgebyret, især når han fik oplyst andet i sin telefonsamtale med selskabet den 2. maj 2023.

Ved e-mail af 8. maj 2023 til forbrugeren oplyste selskabet, at afkoblingsordningen blev administreret af selskabet på vegne af Energistyrelsen.

Selskabet oplyste endvidere, at Energistyrelsen havde meddelt til selskabet, at ordningen kun gjaldt for opsigelser, som var modtaget af selskabet, efter at afkoblingspuljen var åbnet, og indtil midlerne heri var opbrugt.

Selskabet oplyste videre, at da forbrugeren opsagde gasforsyningen den 22. april 2023, fremgik det klart af opsigelsesflowet, at afkoblingspuljen var opbrugt, og at forbrugeren selv skulle betale omkostningerne til afkoblingen.

Det var på dette tidspunkt muligt for forbrugeren, at enten afbryde eller fortsætte opsigelsesflowet. Forbrugeren fortsatte opsigelsen, og da forbrugeren ikke kunne få andel i afkoblingsordningen, skulle han selv betale frakoblingsgebyret.

Endelig oplyste selskabet, at forbrugers opsigelse var bindende, og at det ikke var muligt af fortryde den med henblik på senere at få en gebyrfri afkobling.

Ved e-mail af samme dato til selskabet oplyste forbrugeren, at han fandt det urimeligt, at der ikke var fortrydelsesret i hans situation, nu hvor afkoblingspuljen ville blive genåbnet, selvom andet stod skrevet i forbindelse med hans opsigelse af gasforsyningen.

Forbrugeren klagede til nævnet den 6. juli 2023 og indbetalte klagegebyret til nævnet den 18. august 2023.

---0---

Under sagens behandling i nævnet har selskabet fremlagt kopi af den tekst, som var på Energistyrelsens hjemmeside. Det fremgår heraf, at afkoblingsordningen ville blive genåbnet den 10. maj 2023, kl. 10.

Det fremgik endvidere af Energistyrelsens hjemmeside, at afkoblingsordningen kun gjaldt for de opsigelser, som selskabet modtog, når puljen var åben, og at forbrugeren ikke kunne få andel i puljen med tilbagevirkende kraft.

Det fremgik videre af Energistyrelsens hjemmeside, at det var datoen for, hvornår forbrugeren opsagde sin gasforsyning, som talte og ikke datoen for, hvornår forbrugeren skiftede varmekilde, der var afgørende for, om forbrugeren kunne få del i afkoblingsordningen og dermed gebyrfritagelse.

Selskabet har endvidere fremlagt kopi af en nyhed af 23. januar 2023 på dets hjemmeside, hvoraf det fremgik, at afkoblingspuljen, som åbnede den 3. januar 2023, var opbrugt den 23. januar 2023.

Det fremgik af selskabets hjemmeside, at afkoblingsordningen kun gjaldt for opsigelser, som selskabet modtog, når puljen var åben, og der var penge tilbage i den, og at der ikke kunne gives tilskud med tilbagevirkende kraft.

Det fremgik endvidere også af selskabets hjemmeside, at det var datoen for, hvornår forbrugeren opsagde sin gasforsyning, som talte og ikke datoen for, hvornår forbrugeren skiftede varmekilde, der var afgørende for gebyrfritagelsen.

Endelig fremgik det af selskabets hjemmeside, at forbrugerens opsigelse var bindende for både forbrugeren og selskabet fra det tidspunkt, hvor selskabet modtog forbrugerens opsigelse.

Selskabet har endvidere fremlagt kopi af det opsigelsesflow, som forbrugeren kom igennem i forbindelse med opsigelsen af gasforsyningen den 22. april 2023. Det fremgår heraf, at forbrugeren har fået oplyst, at prisen for frakobling var på 8.200 kr., og at forbrugeren på dette tidspunkt fik muligheden for enten at afbryde eller fortsatte opsigelsen.

Endelig har selskabet fremlagt kopi af dets distributionsbetingelser, idet selskabet har oplyst, at afkoblingsgebyret og metoden for opsigelse og afkobling er anmeldt til og godkendt af Forsyningstilsynet, jf. gasforsyningslovens § 36 a.

Afkoblingsordningen, herunder betingelserne for at blive omfattet og størrelsen på afkoblingspuljen, er fastsat i tekstanmærkning nr. 130. ad 29.24.33 til Finansloven 2022.

Forbrugeren har oplyst, at selskabet ikke har taget stilling til den misinformation, som han fik telefonisk af selskabet den 2. maj 2023.

Selskabet har hertil oplyst, at det fremgik både af selskabets bekræftelse af 22. april 2023 og dets e-mail af 3. maj 2023 til forbrugeren, at opsigelsen ikke kunne fortrydes. Selskabet har endvidere oplyst, at det er beklageligt, hvis selskabets kundeservice er kommet til at oplyse, at opsigelsen kan fortrydes, men at samtalen med selskabets kundeservice har fundet sted efter opsigelsen, som forbrugeren har gennemført den 22. april 2023.

Nævnets vurdering

Ved nævnets vurdering af sagen har nævnsmedlemmerne været bekendt med alle dokumenter i sagen.

Frakoblingsgebyret

Forbrugeren kræver at blive fritaget for betaling af frakoblingsgebyret på 8.200 kr. for permanent afbrydelse af gasforsyningen til forbrugsadressen.

Det fremgår af sagen, at forbrugeren opsagde sin aftale med selskabet den 22. april 2023, hvilket selskabet samme dag bekræftede elektronisk over for forbrugeren.

Det fremgår af selskabets bekræftelse, at opsigelsen var gensidigt forpligtende for både forbrugeren og selskabet, at den ikke kunne fortrydes, og at prisen for frakobling var 8.200 kr.

Den 2. maj 2023 oplyste forbrugeren til selskabet, at han kunne se, at han havde lavet en stor fejl, da han havde opsagt sin gasforsyning den 22. april

2023 i den tro, at der kunne søges om tilskud ved en eventuel genåbning af tilskudspuljen.

Forbrugeren oplyste endvidere til selskabet, at han i dagens telefonsamtale med selskabets kundeservice havde fået oplyst, at det var muligt at fortryde opsigelsen, så der var mulighed for at få del i tilskudsordningen, når husstanden overgik til fjernvarme. Forbrugeren håbede derfor, at dette kunne nås før den 10. maj 2023, hvor tilskudspuljen blev genåbnet.

Den 3. maj 2023 svarede selskabet forbrugeren, at det fremgik af selskabets kvittering af 22. april 2023 til forbrugeren, at opsigelsen ikke kunne fortrydes, og at der på tidspunktet for opsigelsen ikke var tilskud til afkobling. Selskabet kunne derfor ikke annullere forbrugers opsigelse.

Det fremgik endvidere af selskabets hjemmeside, at afkoblingspuljen pr. 3. januar 2023 var opbrugt den 23. januar 2023.

Nævnet lægger til grund, at tilskudspuljen var opbrugt og lukket den 23. januar 2023, og at den nye pulje først ville åbne den 10. maj 2023.

Forbrugeren blev i forbindelse med sin opsigelse gjort opmærksom på, at opsigelsen var bindende og ikke kunne fortrydes, og at frakoblingen kostede et gebyr på 8.200 kr.

Det fremgår af Energistyrelsens hjemmeside, at forbrugere skal betale gebyret for frakobling, hvis forbrugeren opsiger deres gasforsyning hos selskabet i perioden, hvor tilskudspuljen er lukket.

Det fremgår endvidere af Energistyrelsens hjemmeside, at afkoblingsordningen kun gælder for opsigelser, som selskabet modtager, når puljen er åben, og at forbrugere ikke kan få andel i puljen med tilbagevirkende kraft. Det er datoen for, hvornår forbrugeren opsiger deres gasforsyning, der tæller og ikke datoen for, hvornår forbrugeren skifter varmekilde, der er afgørende for, om forbrugeren kan få del i tilskudspuljen og dermed gebyrfritagelse.

Ifølge punkt 3.3, jf. 11.4 i selskabets distributionsbetingelser har selskabet ret til at fjerne gasforsyningsanlægget for forbrugers regning, når forbrugeren opsiger sit aftaleforhold med selskabet af andre årsager end fraflytning.

Frakoblingsgebyret, metoden for opsigelse og afkobling er godkendt af Forsyningstilsynet.

På det foreliggende grundlag finder nævnet, at forbrugeren ikke efter Energistyrelsens afkoblingsordning kan opnå dækning for frakoblingsgebyret, da tilskudspuljen var opbrugt og lukket på tidspunktet for forbrugers opsigelse af gasforsyningsaftalen med selskabet, og at selskabet har hjemmel i dets distributionsbetingelser til at opkræve frakoblingsgebyret hos forbrugeren.

Nævnet kan derfor ikke give forbrugeren medhold i det fremsatte krav mod selskabet om fritagelse for betaling af frakoblingsgebyret på 8.200 kr. for permanent afbrydelse af gasforsyningen til forbrugsadressen.

Nævnet bemærker, at selskabets telefonsamtale med forbrugeren den 2. maj 2023 ikke kan føre til et andet resultat, da afkoblingsordningen alene gælder for modtagne opsigelser, når puljen er åben og ikke opbrugt. Afkoblingsordningen var ikke åben, da forbrugeren opsagde sin gasforsyning den 22. april 2023.

Klagegebyr

Forbrugeren har betalt et klagegebyr på 160 kr. for nævnets behandling af klagen, jf. § 26, stk. 1, i nævnets vedtægter. Klagegebyret skal tilbagebetales til forbrugeren, hvis forbrugeren får medhold i klagen, jf. § 26, stk. 2, nr. 1, i nævnets vedtægter.

Da forbrugeren ikke har fået medhold i klagen, skal klagegebyret på 160 kr. ikke tilbagebetales til forbrugeren, jf. § 26, stk. 2, i nævnets vedtægter.

Ankenævnet på Energiområdet, den 27. februar 2024.

Poul Gorm Nielsen
Formand for nævnet

/

Anette Topholt
Chefkonsulent