

ANKENÆVNET PÅ ENERGIOMRÅDET

ANKENÆVNETS AFGØRELSE

Sag: SPA-15/06740

Sagsbehandler:
/EMBMA

Forbruger:


4750 Lundby

Energiselskab:

SEAS-NVE Net A/s
CVR 2811 3285
&
SEAS-NVE Strømmen A/s
CVR 2421 3528

v/ SEAS-NVE Holding A/s
CVR 2578 4413

Hovedgaden 36
4520 Svinninge

Sekretariat:
**KONKURRENCE- OG
FORBRUGERSTYRELSEN**

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Tlf. 4171 5000
Fax 4171 5100
CVR 2845 8185
EAN 5798000018020

post@energianke.dk

Klageemne:

Forsyningsafbrydelse ▪ Indsigelse om ikke have modtaget rykkere og lukkevarsel

Ankenævnets sammensætning:

FORMAND
Poul Gorm Nielsen
UDPEGET AF FORBRUGERRÅDET TÆNK
Regitze Buchwaldt
Martin Salamon
UDPEGET AF DANSK ENERGI
Hans Christian Wenzelsen
Tobias Duelund

AFGØRELSE

SEAS-NVE Holding A/s skal på vegne af SEAS- NVE Net A/s & SEAS-NVE Strømmen A/s tilbagebetale åbne- og lukkegebyr på 900 kr. inkl. moms. Ligeledes skal SEAS-NVE Holding A/s i erstatning betale 642 kr.

Det samlede løb på 1.542 kr. skal betales til forbrugeren [REDACTED] inden 30 dage fra dato med tillæg af renter svarende til 8 % over Nationalbankens udlånsrente fra den 6. oktober 2016 til betaling sker.

SEAS-NVE Holding A/s skal i sagsomkostninger til ankenævnet betale 8.500 kr., der betales senest 30 dage efter den dato, hvor Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen udsender opkrævning af beløbet på vegne af ankenævnet.

NÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN

SAGSRESUMÉ

Sagen drejer sig om, hvorvidt energiselskabet har måttet foretage en forsyningsafbrydelse på adressen: [REDACTED] 4750 Lundby.

Den 8. juni 2015 tog energiselskabet ud og afbrød elforsyningen på installationsadressen.

Forbrugeren var på ferie, da afbrydelsen fandt sted, men kom hjem igen den 12. juni 2015. Forbrugeren fik først kontakt til selskabet den 15. juni 2015. Samme dag betalte hun det skyldige beløb samt alle gebyrer, således at forsyningen blev genåbnet.

Parterne er uenige om, hvorvidt forbrugeren forinden afbrydelsen er blevet varslet herom.

Forbrugerens version af hændelsesforløbet:

Ifølge forbrugeren, har hun ikke modtaget hverken rykkere eller et lukkevarsel forud for forsyningsafbrydelsen. Et lukkevarsel, dateret den 17. juni 2015, kom først frem til forbrugeren 10 dage efter forsyningsafbrydelsen.

Energiselskabets version af hændelsesforløbet:

Ifølge energiselskabet, har de sendt et lukkevarsel til forbrugeren med betalingsfrist den 15. april 2015, samt med meddelelse om, at der kunne blive lukket fra og med den 27. april 2015, hvis ikke der blev betalt.

Forbrugeren oprettede en sag hos ankenævnet den 10. juli 2015.

NÆVNETS VURDERING

Ved nævnets vurdering af sagen har nævnsmedlemmerne været bekendt med samtlige breve og bilag, som parterne har indsendt i sagen.

Leverings- og kontraktretlige forhold

Efter elforsyningslovens § 34, stk. 1, skal en virksomhed med forsyningspligt i bevillingsområdet mod betaling levere elektricitet til forbrugere, som ikke gør brug af muligheden for valg af anden leverandør eller andet produkt, eller hvis leveringsaftale om et andet produkt eller med en anden leverandør er ophørt. Dette indebærer, at forbrugeren forudsætningsvis efter elforsyningsloven og i øvrigt efter dansk rets almindelige regler ved at forbruge el har accepteret at stå i et forpligtende kundeforhold med de kollektive elforsyningsvirksomheder (netselskabet og forsyningspligtig elleverandør). Vælger forbrugeren anden leverandør eller andet produkt, forudsætter dette efter elforsyningslovens § 6 en aftale herom mellem elforbrugeren og en elhandelsvirksomhed.

I relation til netselskabet må forbrugeren herefter acceptere at modtage transportydelsen i henhold til netselskabets almindelige leveringsbetingelser. For købet af elektriciteten har forbrugeren ligeledes accepteret at købe el fra et leverandørselskab efter dette selskabs almindelige leveringsbetingelser.

Aftaleforholdet for forbrugers elforsyning er således reguleret af de nævnte leveringsbetingelser, elforsyningsloven og øvrig lovgivning, herunder bl.a. aftale- og købeloven.

Lukkeproceduren

Nævnet bemærker indledningsvist, at energiselskabets lukkeprocedure til og med afgivelsen af lukkevarslet er i overensstemmelse med den etablerede praksis for energiområdet, og som er anerkendt i ankenævnets praksis.

Nævnet konstaterer dog, at afbrydelsen var varslet til at blive foretaget i umiddelbar forbindelse med det varsel, som var angivet på lukkevarslet. Her fremgik det, at afbrydelsen ville finde sted "på en af de nærmeste hverdage fra og med 27.04.2015".

Nævnet konstaterer, at afbrydelsen imidlertid først fandt sted den 8. juni 2015, hvilket ligger så tidmæssigt lang fra det forventede, at forbrugeren har kunnet indrette sig på, at afbrydelse ikke ville ske. Energiselskabet skulle således have afsendt et nyt varsel til forbrugeren forud for den faktiske afbrydelse.

På den baggrund må den af energiselskabet foretagne afbrydelse anses for at være uvarslet. Afbrydelsen har derved ikke fulgt lukningsproceduren. Forbrugeren skal derfor ikke betale lukke- og åbnegebyrer.

Erstatningsansvar

Nævnet konstaterer, at da forsyningsafbrydelsen er foretaget uberettiget, har afbrydelsen været ansvarspådragende og erstatningspligten er indtrådt.

Energiselskabet kan således ikke påberåbe sig ansvarsfritagelsesklausulen i leveringsbetingelserne, punkt 9.4, afsnit 5, om, at eventuelle følger af en afbrydelse af elleveringen er selskabet uvedkommende.

Forbrugeren kræver ødelagte frysevarer erstattet. Nævnet finder anledning til at bemærke, at fyldestgørende dokumentation for forbrugers tab bedst dokumenteres ved at fremlægge dokumentation herfor, fx ved at tage fotos af ødelagte madvarer, inden de destrueres, og/eller købskvitteringer.

Nævnet har imidlertid vurderet, at der i det konkrete tilfælde, ikke er anledning til at tilsidesætte forbrugers opgørelse, og dermed har hun sandsynliggjort sit tab.

Energiselskabet skal således dække forbrugers tab i forbindelse med forsyningsafbrydelsen.

Renter, sagsomkostninger og klagegebyr

Efter § 3 i renteloven (lovbekendtgørelse nr. 459 af 13. maj 2014), har forbrugeren krav på at få sit tilbagebetalingskrav forrentet, når der er gået 30 dage efter den dag, da forbrugeren afsendte eller fremsendte anmodning om betaling. Kravet forrentes efter § 5 med en årlig rente svarende til Nationalbankens officielle udlånsrente pr. den 1. januar eller 1. juli med et tillæg på 8 %.

Forbrugers krav om tilbagebetaling (betalingsanmodning) er dokumenteret fremsat i klageformularen, som med sikkerhed af nævnets sekretariat er fremsendt den 7. september 2015 til energiselskabet i en høringsmail. Kravet forrentes således i overensstemmelse med forbrugers påstand med morarenter fra den 6. oktober 2015.

Med sagsomkostninger forholdes således, at nævnet beslutter, at SEAS-NVE Holding A/s skal betale sagsomkostninger på 8.500 kr. til ankenævnet, jf. § 27, stk. 2.

Klagegebyret på 160 kr. tilbagebetales, jf. vedtægtens § 26, stk. 1, via bankoverførsel til enten den bankkonto, som forbrugeren har anvist.

ANKENÆVNET PÅ ENERGIOMRÅDET, DEN 27. MAJ 2016



Poul Gorm Nielsen
formand



for Eva Maria Bjørn Madsen
Georg Ferdinandsen
specialkonsulent