

---

---

## ANKENÆVNET PÅ ENERGIOMRÅDET

### ANKENÆVNETS AFGØRELSE

Sag: SPA-15/07719

Sagsbehandler:  
/EMBMA

**Forbruger:**

[REDACTED]  
[REDACTED]  
8000 Aarhus C

**Energiselskab:**

Gul Strøm A/s  
CVR 3502 4409  
  
Tagensvej 85  
2200 København N

Sekretariat:  
**KONKURRENCE- OG  
FORBRUGERSTYRELSEN**

Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby

**Klageemne:**

Telefonsalg ▪ Aftaleindgåelse ▪ Hæftelse

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

**Ankenævnets sammen-  
sætning:**

FORMAND  
Poul Gorm Nielsen  
UDPEGET AF FORBRUGERRÅDET TÆNK  
Regitze Buchwaldt  
Svend Erik Jensen  
UDPEGET AF DANSK ENERGI  
Mathilde Øelund Salskov Jensen  
Hanne Normann

post@energianke.dk

## AFGØRELSE

Energiselskabet Gul Strøm A/s skal anerkende, at aftalen om levering af el, som er indgået med forbrugeren [REDACTED], er ugyldig.

Energiselskabet skal fritage forbrugeren for betaling af samtlige regninger og gebyrer.

Gul Strøm A/s skal i sagsomkostninger til ankenævnet betale 8.500 kr. inkl. moms, der betales senest 30 dage efter den dato, hvor Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen på ankenævnets vegne udsender faktura på opkrævning af beløbet.

## NÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN

### *Sagsresumé*

Sagen drejer sig om, hvorvidt der er indgået en gyldig aftale om levering af el på adressen: [REDACTED] 8000 Aarhus C.

Ifølge energiselskabet, deltog forbrugeren i en internetkonkurrence den 3. maj 2015.

Den 5. maj 2015 tog energiselskabet telefonisk kontakt til forbrugeren, og ifølge energiselskabet, indgik parterne en mundtlig aftale om levering af el. Umiddelbart efter samtalen sendte energiselskabet en ordrebekræftelse til forbrugeren per e-mail.

Den 10. juni 2015 sendte energiselskabet en e-mail til forbrugeren med oplysning om leverandørskiftet, og den 18. juni 2015 blev den første aconto regning sendt til forbrugeren med post.

Den 25. juni 2015 klagede forbrugeren til energiselskabet, da hun var uforstående over for aftaleindgåelsen.

Den 20. juli 2015 opsagde energiselskabet aftalen med forbrugeren.

Den 16. august 2015 klagede forbrugeren til ankenævnet.

Elleverancen har foregået i perioden 1. juli 2015 til 17. august 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.

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

### ***Uanmodet telefonisk henvendelse***

Nævnet konstaterer, at der ikke er enighed mellem parterne om, hvorvidt forbrugeren har deltaget i en internetkonkurrence og i den forbindelse skulle have givet samtykke til at blive kontaktet telefonisk af energiselskabet i markedsføringsøjemed.

Det følger af forbrugeraftalelovens § 4, stk. 1, at uden en forbrugers forudgående samtykke, må en erhvervsdrivende ikke rette henvendelse til vedkommende. Det er den erhvervsdrivende, der skal kunne føre bevis for, at der er afgivet et gyldigt samtykke. Nævnet lægger efter de foreliggende oplysninger til grund, at energiselskabet ikke over for nævnet har dokumenteret et eventuelt samtykke.

Hvis en erhvervsdrivende uberettiget retter henvendelse til en forbruger, er et eventuel løfte, som forbrugeren har afgivet, ikke bindende, jf. forbrugeraftalelovens § 5. Medmindre elhandleren derfor efterfølgende kan dokumentere et lovligt samtykke, er elleveringsaftalen med forbrugeren indgået i strid med forbrugeraftalelovens § 4, stk. 1, og aftalen er i givet fald så ugyldig efter lovens § 5.

### ***Oplysninger om fortrydelsesret***

Nævnet bemærker endvidere, at energiselskabet ikke har dokumenteret, at de har oplyst forbrugeren om sin fortrydelsesret forud for aftaleindgåelsen.

Det følger af forbrugeraftalelovens § 11, stk. 2, at en erhvervsdrivende, når denne kontakter en forbruger telefonisk med henblik på at indgå en aftale, på en klar og forståelig måde skal give forbrugeren en række oplysninger forud for aftalens indgåelse. Virksomheden skal blandt andet oplyse forbrugeren om fortrydelsesretten, herunder betingelser, tidsfrist og procedurer for at gøre fortrydelsesretten gældende, jf. forbrugeraftalelovens § 11, stk. 2, jf. § 8, stk. 1, nr. 9.

Nævnet finder, at energiselskabet ikke har dokumenteret, at forbrugeren har modtaget de lovpligtige oplysninger. Hertil kommer i denne sag, at nævnet efter adskillige aflytninger af lydfilen med telefonsamtalen ikke kan konstatere, at telefonsælgeren overhovedet informerer om fortrydelsesretten.

### ***Vilkår til ugunst for forbrugeren***

Den ordrebekræftelse, som er sendt til forbrugeren efter aftaleindgåelsen, indeholder et krav om, at fortrydelse skal meddeles skriftligt til energiselskabet. Skriftlighedskravet er i strid med forbrugeraftalelovens § 20, hvorefter fortrydelsesretten er udøvet, når der afgives "en utvetydig erklæring" til den erhvervsdrivende. Ved kravet om skriftlighed afskæres forbrugeren fra at afgive utvetydig erklæring på anden måde, fx ved et telefonopkald.

Energiselskabets skriftlighedskrav er dermed mere vidtgående end, hvad der følger af forbrugeraftalelovens § 20. Nævnet vurderer, at vilkåret indebærer, at forbrugeraftalen er fraveget loven til skade for forbrugeren, jf. forbrugeraftalelovens § 33.

Af de ovenfor nævnte grunde finder nævnet, at aftalen er ugyldig og dermed ikke bindende for forbrugeren.

### ***Leverede elektricitetsydelse***

Forbrugeren har modtaget strøm i perioden fra den 1. juli 2015 til den 17. august 2015.

Konsekvensen af aftalens ugyldighed må fastsættes i overensstemmelse med de almindelige regler om aftalers ugyldighed.

Forbrugeren klager inden for en uge efter at have modtaget aconto regningen. Forbrugeren har dermed ikke forholdt sig passiv i længere tid, og kan således ikke anses for at have givet afkald på at påberåbe sig ugyldigheden.

Den leverede elektricitet kan efter sin karakter ikke tilbagegives til den erhvervsdrivende. Derfor kan der, som ved tjenesteydelser, kunne blive tale om, at forbrugeren skal betale for værdien af den forbrugte elektricitet som forudsætning for aftalens ophævelse.

Ud fra en konkret vurdering af omstændighederne, herunder forholdene i forbindelse med aftaleindgåelsen og at der er gjort indsigelse inden for rimelig tid, beslutter nævnet, at ugyldighedsvirkningen indebærer, at der i denne sag ikke skal betales for elforbruget i forbindelse med aftalens ophævelse.

Forbrugeren får derfor medhold i kravet om at blive fritaget for betaling af det leverede el samt samtlige gebyrer, som energiselskabet har opkrævet.

***Sagsomkostninger og klagegebyr***

Nævnet beslutter i denne sag, at energiselskabet skal betale sagsomkostninger på 8.500 kr. inkl. moms til ankenævnet, jf. § 27, stk. 2, i ankenævnets vedtægter.

Klagegebyret på 160 kr. inkl. moms tilbagebetales ved overførsel til den bankkonto, som forbrugeren har anvist, jf. § 26, stk. 1, i ankenævnets vedtægter.

ANKENÆVNET PÅ ENERGIOMRÅDET, DEN 18. MARTS 2016

Poul Gorm Nielsen  
formand

/

for Eva Maria Bjørn Madsen  
Georg Ferdinandsen  
specialkonsulent