

---

---

## ANKENÆVNET PÅ ENERGIOMRÅDET

### AFGØRELSE

Sag: SPA-15/01521

**Forbruger:**



6100 Haderslev

Sagsbehandler:

/SUSJ

**Energiselskab:**

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

**Klageemne:**

Aftaleindgåelse ▪ Telefonsalg ▪ Gyldighed ▪  
Fortrydelsesret ▪ Opsigelsesgebyr.

post@energianke.dk

**Ankenævnets  
sammensætning:**

FORMAND  
Poul Gorm Nielsen

UDPEGET AF FORBRUGERRÅDET TÆNK  
Regitze Buchwaldt  
Ilyas Dogru

UDPEGET AF DANSK ENERGI  
Mathilde Øelund Salskov Jensen  
Hanne Normann

## AFGØRELSE

SEAS-NVE Strømmen A/s skal anerkende, at der ikke er indgået en gyldig aftale med forbrugeren, [REDACTED] om levering af el.

Energiselskabet skal inden 30 dage tilbagebetale 600 kr. til forbrugeren. Beløbet forrentes fra den 16. maj 2015 til betaling sker.

Forbrugeren fritages i øvrigt for at betale noget beløb til selskabet.

SEAS-NVE Strømmen A/s betaler senest 30 dage efter fakturadato sagsomkostninger på 8.500 kr. inkl. moms til ankenævnet.

Klagegebyret på 160 kr. inkl. moms tilbagebetales til forbrugeren.

## NÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN

### SAGSRESUMÉ

Sagen drejer sig om, hvorvidt der er indgået en gyldig aftale om levering af el på adressen [REDACTED] 6100 Haderslev.

Den 1. oktober 2014 rettede energiselskabet telefonisk henvendelse til forbrugeren. Energiselskabet oplyste, at forbrugeren betalte for meget for elektriciteten og fremkom med et tilbud om levering af el. Da tilbuddet "lød godt", accepterede forbrugeren, og der blev sendt papirer til underskrift.

Energiselskabet har oplyst, at forbrugeren efterfølgende accepterede aftalen i en bekræftelsesmail, hvor priser og vilkår også var vedhæftet, herunder oplysning om fortrydelsesret og opsigelsesgebyr.

Forbrugeren har anført, at hun den 3. oktober 2014 ringede til selskabet for at fortryde aftalen, da det havde vist sig, at prisen næsten var dobbelt så dyr som den pris, hun betalte hos sin daværende elleverandør.

Aftalen blev imidlertid først annulleret i november, hvorefter energiselskabet sendte en faktura på 500 kr. i gebyr for opsigelse i bindingsperioden. Leverancen skulle være startet den 1. december 2014.

Der opstod herefter uenighed om betaling af gebyret, og sagen blev indbragt for nævnet.

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

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

**Uanmodet telefonisk henvendelse**

Nævnet lægger efter det oplyste til grund, at energiselskabet rettede telefonisk henvendelse til forbrugeren den 1. oktober 2014 med det formål at indgå aftale om levering af el.

Det følger af forbrugerftalelovens § 4, stk. 1, at en erhvervsdrivende ikke uden en forbrugers forudgående anmodning herom må rette henvendelse til vedkommende med henblik på salg. Det er den erhvervsdrivende, der skal kunne føre bevis for, at der er afgivet et gyldigt samtykke til at rette telefonisk henvendelse i markedsføringsøjemed.

Hertil har energiselskabet oplyst, at forbrugeren har givet sit samtykke til telefonisk henvendelse via en kampagne hos Orville Media den 14. maj 2014.

Nævnet konstaterer, at energiselskabet har fremlagt en kopi af denne kampagne – en kampagne om at blive sengetester.

Nævnet bemærker, at Forbrugerombudsmanden har udtalt, at når det primære formål med en konkurrence er at indhente samtykke fra forbrugeren til, at en række erhvervsdrivende må rette henvendelse til vedkommende, skal dette fremgå klart og tydeligt.

Det skal således være åbenbart og gennemskueligt for forbrugeren, at formålet med konkurrencen er at indhente samtykke, mens selve konkurrenceelementet alene er sekundært.

Forbrugerombudsmanden har udarbejdet en vejledning – *'Brug af konkurrencer og lignende ved indhentelse af forbrugernes samtykke til markedsfø-*

*ring'* – som blev udgivet i november 2016. I vejledningen forklarer og uddyber Forbrugerombudsmanden de gældende regler på området samt giver eksempler på korrekt brug af samtykkeindhentelse via konkurrencer.

Nævnet har herefter vurderet, at samtykket ikke er tilstrækkeligt tydeligt og specificeret. Nævnet har lagt særligt vægt på, at det ikke fremgår tydeligt på forsiden, at formålet er at opnå en forudgående anmodning om at blive kontaktet i markedsføringsøjemed med henblik på salg af elektricitet.

Nævnet finder endvidere, at betingelserne for deltagelse i konkurrencen ikke er tilstrækkelig klare.

Hvis en erhvervsdrivende uberettiget retter henvendelse til en forbruger, er et eventuelt løfte, som forbrugeren har afgivet, ikke bindende, jf. forbrugeraftalelovens § 5.

Energiselskabet skal derfor tilbagebetale det indbetalte beløb på 500 kr. i opsigelsesgebyr, samt 100 kr. i rykkergebyr, i alt 600 kr. Forbrugeren skal herudover fritages for betaling af noget beløb til selskabet.

### **Renter**

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 %.

Forbrugerens krav om tilbagebetaling (betalingsanmodning) er dokumenteret fremsat i klageformularen, som med sikkerhed af nævnets sekretariat er fremsendt den 15. april 2015 til SEAS-NVE Strømmen A/S i en høringsmail. Kravet forrentes således i overensstemmelse med forbrugerens påstand med morarenter fra den 16. maj 2015.

### **Sagsomkostninger og klagegebyr**

Nævnet beslutter i denne sag, at energiselskabet skal betale sagsomkostninger til ankenævnet, jf. § 27, stk. 1, i ankenævnets vedtægter. Beløbet udgør 8.500 kr. inkl. moms, jf. vedtægtens § 27, stk. 2. Beløbet betales senest 30 dage efter den dato, der er anført på den faktura, som Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen udsender på ankenævnets vegne. Ved betaling efter forfaldsdag, jf. rentelovens § 3, stk. 1, forrentes beløbet efter rentelovens § 5, stk. 1.

Klagegebyret på 160 kr. inkl. moms tilbagebetales ved overførsel til den bankkonto, som forbrugeren har anvist, jf. § 26, stk. 2, i ankenævnets vedtægter.

ANKENÆVNET PÅ ENERGIOMRÅDET, DEN 13 FEB. 2017

  
Poul Gorm Nielsen  
formand

  
/ Susanne Sjøgren  
fuldmægtig