

---

---

## ANKENÆVNET PÅ ENERGIMRÅDET

### AFGØRELSE

Sag: SPA-16/11163

Sagsbehandler:  
/SUSJ

**Forbruger:**



4200 Slagelse

**Energiselskab:**

NRGi Elsalg A/s  
CVR 3228 5759

v/ NRGi Netservice A/s  
CVR 2654 8950

Dusager 22  
8200 Aarhus N

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:**

Internetkonkurrence • Spørgsmål om anmodet eller uanmodet telefonhenvendelse  
• Aftaleindgåelse • Hæftelse.

**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

Ankenævnet kan ikke give forbrugeren, [REDACTED] medhold i det fremsatte krav overfor energiselskabet NRGi Elsalg A/s.

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

## NÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN

### SAGSRESUMÉ

Sagen drejer sig om, hvorvidt der er indgået en gyldig aftale om levering af el på adressen [REDACTED] 4200 Slagelse.

I slutningen af december 2015/starten af januar 2016 rettede energiselskabet telefonisk henvendelse til forbrugeren. Ifølge selskabet blev der indgået en aftale om levering af el. Den 8. januar 2016 blev der sendt en ordre-bekræftelse til forbrugers mail, som efterfølgende blev bekræftet telefonisk.

Ifølge forbrugeren blev der ikke indgået nogen aftale om levering af el.

Den 15. september 2016 sendte selskabet en regning for forbrug i perioden 1. februar 2016 til 30. november 2016. Herefter rettede forbrugeren henvendelse til selskabet og klagede over regningen og gjorde gældende, at han ikke var kunde hos dem.

Da parterne ikke kunne nå til enighed, blev sagen 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***

*Perioden op til 1. april 2016*

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.

*Perioden efter engrosmodellens ikrafttræden pr. 1. april 2016*

Det fremgår af elforsyningslovens § 6 b, at en elhandelsvirksomhed, som tilbyder levering af elektricitet til husholdningsforbrugere, på anmodning om levering og mod betaling som hovedregel skal levere ethvert elprodukt til husholdningsforbrugere inden for det eller de netområder, hvor elhandelsvirksomheden tilbyder elprodukter. Leveringspligten er yderligere reguleret i elforsyningslovens § 6 b, stk. 2-8.

For at der kan leveres elektricitet til en elforbruger, er det i elforsyningslovens § 6 forudsat, at der foreligger en aftale herom mellem elforbrugeren og en elhandelsvirksomhed. Minimumskravene til indholdet af en aftale om levering af elektricitet fremgår af § 2 i bekendtgørelsen om elhandelsvirksomhedernes opgaver og forpligtelser i forbindelse med levering af elektricitet til elkunder (elleveringsbekendtgørelsen). Herudover skal aftalen næremere beskrive henholdsvis elforbrugerens og elhandelsvirksomhedens rettigheder og forpligtelser i kundeforholdet.

Elforbrugeren betaler for både brug af elnettet og transport af elektricitet til den valgte elhandelsvirksomhed. Elforbrugeren har således ikke noget direkte kundeforhold til netselskabet vedrørende den løbende betaling for net- og transportydelser.

Når elforbrugeren indgår en aftale med en elhandelsvirksomhed om køb af elektricitet, indgår elforbrugeren automatisk også en aftale om de nettekniske forhold med det netselskab, der ejer distributionsnettet i det netområde, hvor leveringsaftalens målepunkt (installationsadresse) er beliggende.

Kundens og netselskabets rettigheder og forpligtelser fremgår af tilslutningsbestemmelserne, som gælder i netselskabets forsyningsområde. Tilslutningsbestemmelserne gælder, uanset om parterne har bekræftet dem ved en underskrift. Hvis forbrugeren ønsker det, kan parterne tiltræde tilslutningsbestemmelserne ved underskrift. Forbrugeren og netselskabets rettigheder og forpligtelser følger desuden af lovgivningen samt af retningslinjer mm., der er fastsat af netselskabet.

Aftaleforholdet for forbrugeren elforsyning er således reguleret af aftalerne mellem forbrugeren og elhandelsvirksomheden og dennes leveringsbetingelser samt netselskabets tilslutningsbestemmelser. Endvidere er kundeforholdet omfattet af de nævnte elforsyningslove, den tidligere

forbrugerbeskyttelsesbekendtgørelse og den nuværende elleveringsbekendtgørelsen, suppleret med øvrig lovgivning, herunder bl.a. aftale-, forbruger aftale- og købeloven.

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

Nævnet lægger efter det oplyste til grund, at energiselskabet rettede telefonisk henvendelse til forbrugeren primo januar 2016 med det formål at indgå aftale om levering af el.

Det følger af forbruger aftalelovens § 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 deltaget i en konkurrence om at vinde 110.000 kr. Selskabet har opkøbt permission til at kontakte forbrugeren efter han har givet sine data i forbindelse med konkurrencen.

Nævnet bemærker, at det er energiselskabet, der har ansvaret for at samtykket er indhentet lovligt, og at det er gyldigt, også i det tilfælde at oplysningerne er indhentet af tredjemand.

Nævnet konstaterer herefter, at energiselskabet har sendt et link til den type internetkonkurrence, som forbrugeren har deltaget i.

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 markedsføring*' – 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. Yderligere bemærker nævnet, at den fremlagte konkurrence ikke er dokumentation på, at forbrugeren har deltaget i en sådan.

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

***Retsfortabende passivitet***

I den konkrete situation finder nævnet dog ikke, at forbrugeren har gjort indsigelse indenfor rimelig tid. Nævnet konstaterer, at der er gået 7 måneder inden første reklamation, hvortil yderligere kommer, at forbrugeren ikke har foretaget leverandørskifte, selv efter indgivelse af klage til nævnet, og dermed fortsat er kunde hos elleverandøren.

Forbrugeren har derfor efter nævnets vurdering fortabt adgangen til at gøre ugyldighedsindsigelses gældende, og derved stiltiende accepteret den indgåede leveringsaftale.

ANKENÆVNET PÅ ENERGIOMRÅDET, DEN 13 FEB. 2017

  
Poul Gørrig Nielsen  
formand

  
Susanne Sjøgren  
sagsbehandler