

---

---

## ANKENÆVNET PÅ ENERGIOMRÅDET

### AFGØRELSE

Sag: SPA-16/07492

**Forbruger:**



4583 Sjællands Odde

Sagsbehandler:

/JHE

**Energiselskab:**

Gul Strøm A/s  
CVR 35024409

Tagensvej 87, 1.  
2200 København N

Sekretariat:

**KONKURRENCE- OG  
FORBRUGERSTYRELSEN**

Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby

**Klageemne:**

Telefonsalg ▪ Uanmodet henvendelse ▪  
Mundtlig aftaleindgåelse om levering af  
gas ▪ Passivitetsvurdering.

Tlf. 4171 5000

Fax 4171 5100

CVR 2845 8185

EAN 5798000018020

post@energianke.dk

**Ankenævnets  
sammensætning:**

FORMAND  
Poul Gorm Nielsen

UDPEGET AF FORBRUGERRÅDET TÆNK  
Regitze Buchwaldt  
Ilyas Dogru

UDPEGET AF HMN NATURGAS  
Anette Topholt

UDPEGET AF DANSK ENERGI GAS  
Mathilde Øelund Salskov Jensen

## AFGØRELSE

Gul Strøm A/s skal anerkende, at der ikke er indgået en gyldig aftale med forbrugeren, [REDACTED], om levering af gas.

Forbrugeren fritages fra at betale det omtvistede krav på: 1.444,19 kr. i slutopgørelse til gasleverandøren.

Forbrugeren kan ikke kræve 2.000 kr. i erstatning for tid brugt på sagen.

Gul Strøm 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 gasleverandøren uberettiget har taget kontakt til forbrugeren for at indgå en telefonisk aftale om levering af gas på leveringsadressen: [REDACTED] 4300 Holbæk.

Den 5. november 2015 ringede gasleverandøren til forbrugeren, for at indgå en aftale om levering af både el og gas. Ifølge gasleverandøren accepterede forbrugeren aftalen i telefonsamtalen. Forbrugeren derimod mener kun, at han accepterede at få tilsendt en mail om oplysning af priser. Parterne er derfor uenige om, hvorvidt der blev indgået en aftale i denne telefonsamtale.

Forbrugeren klagede skriftligt til gasleverandøren den 20. januar 2016. Gasleverandøren afviste klagen samme dag. Gasleverandøren fortsatte herefter med at sende fakturaer til forbrugeren.

Forbrugeren har efterfølgende skrevet til gasleverandøren flere gange, men parterne har ikke kunnet finde en løsning på sagen.

Sagen blev indbragt for Ankenævnet på Energiområdet den 11. juli 2016.

Under partshøringsforløbet oplyste gasleverandøren, at forbrugeren skulle se bort fra deres krav om betaling for levering af el, da gasleverandøren nu havde foretaget et fejlagtigt leverandørskifte på el-aftalen. Dette var desværre ikke muligt at gøre på gasaftalen, da aftalen var opsagt hos dem i mellemtiden.

Sagen handlede herefter udelukkende om betaling for gasleverancen.

## **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 naturgasforsyningslovens § 7, stk. 2, har enhver ret til mod betaling at blive forsynet med naturgas fra en virksomhed med forsyningspligt, ligesom enhver har ret til mod betaling at få adgang til distributionsnettet. Dette indebærer, at forbrugeren forudsætningsvis efter naturgasforsyningsloven og i øvrigt efter dansk rets almindelige regler ved at forbruge naturgas har accepteret at stå i et forpligtende kundeforhold med både distributionselskabet og naturgasleverandøren. For købet af naturgassen har forbrugeren ligeledes accepteret at købe gassen fra et leverandørselskab efter dette selskabs almindelige leveringsbetingelser.

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

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

Nævnet lægger efter det oplyste til grund, at gasleverandøren rettede telefonisk henvendelse til forbrugeren den 5. november 2015 med blandt andet det formål at indgå aftale om levering af gas.

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.

Gasleverandøren har fremlagt leaddata som dokumentation på, at forbrugeren har givet samtykke til at blive kontaktet af gasleverandøren med henblik på indgåelse af aftale om levering af gas.

Nævnet lægger til grund, at gasleverandøren ikke har oplyst, hvor deres leaddata stammer fra, herunder om forbrugeren eventuelt har givet samtykke til at blive kontaktet af gasleverandøren i en internetkonkurrence.

Det har derfor ikke været muligt at vurdere, om internetkonkurrencen har overholdt kravene fastsat i Forbrugerombudsmandens vejledning om samtykke til at blive kontaktet via internetkonkurrencer.

Nævnet bemærker i forbindelse hermed, 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 gasleverandøren ikke har godtgjort, at forbrugers samtykke har været tilstrækkeligt tydeligt og specificeret, og at formålet er at opnå en forudgående anmodning om at blive kontaktet i markedsføringsøjemed med henblik på salg af naturgas.

Da gasleverandøren således ikke har bevist, at forbrugeren har givet samtykke til at blive kontaktet, vurderer nævnet, at gasleverandørens telefoniske henvendelse den 5. november 2015 er ulovlig, da den ikke overholder forbrugeraftalelovens § 4, stk. 1, om uanmodet henvendelse.

Konsekvensen af, at gasleverandøren ikke har rettet lovlig henvendelse til forbrugeren er, at enhver accept af aftalen indgået i denne forbindelse, er ugyldig, jf. forbrugeraftalelovens § 5.

#### ***I tilfælde af, at der skulle være indgået en aftale***

Nævnet bemærker, at selv hvis gasleverandøren lovligt havde rettet henvendelse til forbrugeren, er gasleverandørens krav kun gyldigt, hvis forbrugeren har accepteret aftalen.

Det er gasleverandøren som skal bevise, at forbrugeren har indgået aftalen. Denne bevisbyrde har gasleverandøren forsøgt at løfte ved at indsende en lydfil af telefonsamtalen med forbrugeren.

Efter at have hørt optagelsen på lydfilen konstaterer nævnet, at der ikke gives oplysninger i samtalen med forbrugeren, som på nogen måde sandsynliggør, at gasleverandøren har dokumenteret accept fra forbrugeren om indgåelse af en leveringsaftale og dermed et leverandørskifte. Af denne grund er aftalen også ugyldig.

#### ***Leverede naturgasydelser***

Konsekvensen af at aftalen efter forbrugerftalelovens § 5 ikke er bindende for forbrugeren er, at forbrugers hovedregel ikke er forpligtet til at betale vederlag for leveret og forbrugt naturgas, jf. lovens § 6.

I overensstemmelse med de almindelige regler om aftalers ugyldighed kan der dog under specielle omstændigheder eventuelt blive tale om, at modtageren af løbende ydelser alligevel må betale for værdien af den forbrugte mængde naturgas.

Ud fra en konkret vurdering af omstændighederne, herunder forbrugers hurtige reaktion og indsigelse om, at der ikke var indgået en aftale, finder nævnet, at det ikke foreligger nogen specielle omstændigheder. Hertil kommer også, at gasleverandøren ikke har ønsket at fremlægge den fulde dokumentation.

På den baggrund finder nævnet, at forbrugeren skal fritages for ethvert betalingskrav fra gasleverandøren. Gasleverandøren kan således ikke kræve slutopgørelsen på 1.444,19 kr. betalt af forbrugeren.

#### ***Godtgørelse for tid brugt på sagen***

Forbrugeren har fremsat krav om godtgørelse eller erstatning på 2.000 kr. for den tid, som forbrugeren har anvendt til at håndtere reklamationen og varetagelse af sine interesser ved klagesagens behandling.

Det følger af ankenævnets vedtægter § 25, at ingen af parterne betaler omkostninger ved ankenævnsbehandlingen til den anden part, således at hver part afholder egne omkostninger i forbindelse med klagesagen.

Af denne grund kan nævnet ikke give forbrugeren medhold i dette krav.

#### ***Sagsomkostninger og klagegebyr***

Nævnet beslutter i denne sag, at gasleverandøren 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 af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen på ankenævnets vegne ved overførsel til den bankkonto, som forbrugeren har anvist, jf. § 26, stk. 1, i ankenævnets vedtægter.

ANKENÆVNET PÅ ENERGIOMRÅDET, DEN 13. FEB. 2017



Poul Gorm Nielsen  
formand



/ for Januk Christensen  
Georg Ferdinandsen  
specialkonsulent