
ANKENÆVNET PÅ ENERGIOMRÅDET

AFGØRELSE

Sag: SPA-20/03342

Sagsbehandler:
/ATO

Forbruger:



Selskab:

Velkommen A/S
CVR 3796 0705
Strandvejen 125
2900 Hellerup

Sekretariat:
**KONKURRENCE- OG
FORBRUGERSTYRELSEN**

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Tlf. 4171 5000
CVR 2845 8185
EAN 5798000018020

Klageemne:

Aftaleindgåelse - Gyldighed - Fortrydelsesret - Hæftelse for leveret el - Opsigelsesgebyr - Tilbagebetalingskrav

post@energianke.dk

**Ankenævnets
sammensætning:**

FORMAND
Poul Gorm Nielsen

UDPEGET AF FORBRUGERRÅDET TÆNK
Regitze Buchwaldt
Christian Jarby

UDPEGET AF DANSK ENERGI
Dorte Gram
Tobias Duelund

AFGØRELSE

Selskabet, Velkommen A/S, skal anerkende, at det ikke har indgået en gyldig aftale med forbrugeren, [REDACTED], om levering af el, og at forbrugeren ikke skal betale for den leverede el, hvorfor forbrugeren har ret til en tilbagebetaling af samtlige indbetalinger foretaget til selskabet.

Velkommen A/S betaler senest 30 dage efter fakturadato sagsomkostninger på 8.500 kr. inkl. moms til nævnet.

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

NÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN

SAGSRESUMÉ

Sagen drejer sig om, hvorvidt der mellem forbrugeren og selskabet er indgået en gyldig og bindende aftale om levering af el til adressen [REDACTED] [REDACTED] (herefter benævnt "forbrugsadressen"). Forbrugeren kræver tilbagebetaling af 2.423,83 kr. i betalt aconto.

Ved telefonsamtale af 1. november 2019 aftalte forbrugeren med Elforbundet, at det skulle sende hans elleverance i udbud hos flere elleverandører.

Ved e-mail af 4. november 2019 fremsendte selskabet en kvittering for tilmelding til forbrugeren, hvoraf det fremgik, at det havde indgået en aftale med forbrugeren om levering af el.

I e-mail af 5. november 2019 til forbrugeren oplyste Vindstød A/S, at Elforbundet på vegne af forbrugeren havde indgået en rabat-aftale med Vindstød A/S. Vindstød anførte endvidere i e-mailen, at det vedhæftede dets tilbud, som Elforbundet havde skrevet til forbrugeren om i en information e-mail.

Ved acontoregning af 12. november 2019 betalte forbrugeren den 13. november 2019 første aconto regning til Vindstød A/S, og igen en aconto regning af 23. december 2019 for levering af el i perioden 2. januar 2020 til 30. marts 2020.

Den 2. januar 2020 opdagede forbrugeren, at selskabet (Velkommen A/S) via BetalingsService ville trække et acontobeløb på hans hustrus konto for levering af el i perioden 2. januar 2020 til 30. marts 2020. Forbrugeren afviste via BetalingsService betalingen af acontoregningen.

Ved e-mail af 4. januar 2020 til forbrugeren oplyste selskabet, at forbrugers betaling af aconto regningen ikke kunne gennemføres, da den var blevet afvist. Selskabet bad forbrugeren om at foretage en engangsbetaling på

1.906,87 kr., således at forbrugerens konto hos selskabet ikke gik i minus frem til den næste BetalingsService opkrævning.

Hvis engangsbetalingen ikke blev foretaget af forbrugeren, ville der påløbe yderligere omkostninger, ligesom der ville ske en afbrydelse af forbrugers elforsyning. Selskabet ville herudover stille et krav om sikkerhed for fremtidigt forbrug på 5 måneders betaling, hvis det blev nødt til at fremsende en rykker 2 til forbrugeren vedrørende betalingen.

I e-mail af 4. januar 2020 til selskabet oplyste forbrugeren, at han havde stoppet betalingen, fordi han den 5. november 2019 havde indgået en aftale med Vindstød A/S om levering af el, og at han ikke havde indgået en aftale med selskabet om levering af el. Forbrugeren bad selskabet om at slette ham i dets system, da han ikke kunne have 2 leverandører af el.

Ved e-mail af 6. januar 2020 til forbrugeren oplyste selskabet, at det den 4. november 2019 havde sendt en ordrebekræftelse på e-mail til ham, og at forbrugers fortrydelsesfrist løb til og med den 18. november 2019. Selskabet kunne derfor ikke gennemføre en annullering af aftalen, da forbrugeren ikke havde overholdt fortrydelsesfristen.

I e-mail af 6. januar 2020 til selskabet oplyste forbrugeren, at selskabet aldrig havde modtaget nogen form for bekræftelse fra ham om levering af el, idet selskabet i e-mail af 4. november 2019 blot havde meddelt ham, at det overtog leveringen af el.

Ved e-mail af 7. januar 2020 til forbrugeren oplyste selskabet, at i forhold til en bekræftelse af aftalen fra forbrugeren, så havde selskabet fået den, da forbrugeren blev oprettet i dets system. Selskabet oplyste endvidere, at e-mail af 4. november 2019 var en bekræftelse på, at der var indgået en aftale mellem selskabet og forbrugeren om levering af el.

I e-mail af 9. januar 2020 til selskabet oplyste forbrugeren, at han ikke havde indgået en aftale med selskabet om levering af el. Han oplyste samtidig, at han havde talt med Forbrugerrådet, som havde oplyst ham om, at selskabet skulle bevise over for ham, at det havde indgået en aftale med ham.

I e-mail af 20. februar 2020 til forbrugeren meddelte selskabet, at dets leverance af el til forbrugsadressen var ophørt den 20. februar 2020. Selskabet oplyste i den forbindelse, at når det havde modtaget en godkendt aflæsning af måleren, ville det foretage en slutafregning af forbruget.

Ved e-mail af 28. februar 2020 til selskabet oplyste forbrugeren, at han den 26. februar 2020 havde modtaget en SMS fra selskabet, hvoraf det fremgik, at selskabet på ny havde afmeldt hans leverance af el fra Vindstød A/S.

Forbrugeren oplyste endvidere, at det var 2. gang, at selskabet forsøgte at overtage leverancen af el uden hans accept heraf. I den forbindelse oplyste forbrugeren, at han havde indgivet en klage til Forbrugerombudsmanden, og han ville klage til Ankenævnet på Energiområdet.

Forbrugeren klagede til nævnet den 29. februar 2020.

---0---

Under sagens behandling ved nævnet har forbrugeren fremsendt en slutopgørelse af 12. marts 2020, som han har modtaget af selskabet. Ifølge slutopgørelsen har forbrugeren indbetalt 2.423,83 kr. i aconto til selskabet. Selskabet har fratrukket et beløb på 19 kr. i gebyr for betaling via betalingskort, hvorfor det har opgjort det samlede indbetalte aconto beløb til at udgøre 2.404,83 kr.

I slutopgørelsen af 12. marts 2020 har selskabet krævet et gebyr på 800 kr. for opsigelse af aftalen i bindingsperioden, hvorfor forbrugeren vil få i alt 890,24 kr. tilbagebetalt af selskabet.

Forbrugeren har foruden kravet om tilbagebetaling af beløbet på 2.423,83 kr., der er betalt i aconto, krævet at få modregnet gebyret på 800 kr. Selskabet har fremlagt kopi af ordrebekræftelse af 4. november 2019 bilagt dets leveringsbetingelser, som selskabet har sendt til forbrugers e-mail. Herudover har selskabet oplyst, at det har tilbagebetalt 890,24 kr. til forbrugeren, jf. slutopgørelsen af 12. marts 2020.

Endvidere har selskabet oplyst, at forbrugeren på tidspunktet for oprettelse hos selskabet havde givet samtykke til, at selskabet kunne kontakte ham. Forbrugerombudsmanden har efterfølgende vurderet, at disse tilladelser ikke var i overensstemmelse med de gældende betingelser.

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

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 nærmere 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 transportydelse.

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 gældende elleveringsbekendtgørelse, suppleret med øvrig lovgivning, herunder bl.a. aftale-, forbruger- og købeloven.

Samtykke

Nævnet lægger efter det oplyste til grund, at selskabet den 4. november 2019 telefonisk har henvendt sig til forbrugeren med henblik på at indgå en aftale om levering af el.

Ifølge forbruger- og forbrugerretten § 4, stk. 1, må en erhvervsdrivende ikke uden forudgående anmodning herom rette telefonisk henvendelse til en forbruger med henblik på salg. Det er den erhvervsdrivende, der skal dokumentere, at der er afgivet et gyldigt samtykke til at rette telefonisk henvendelse i markedsføringsøjemed.

Nævnet bemærker, at det er selskabet, der skal dokumentere, at forbrugeren har afgivet et gyldigt samtykke til at henvende sig i markedsføringsøjemed.

Nævnet konstaterer, at selskabet ikke har fremlagt et gyldigt samtykke til, at selskabet måtte henvende sig telefonisk til forbrugeren i markedsføringsøjemed.

Et løfte afgivet af forbrugeren ved en erhvervsdrivendes henvendelse i strid med forbrugerftalelovens § 4 er ikke bindende, jf. forbrugerftalelovens § 5.

Nævnet finder på denne baggrund, at den indgåede aftale mellem forbrugeren og selskabet om levering af el er i strid med forbrugerftalelovens § 4, stk. 1, og at den dermed er ugyldig efter forbrugerftalelovens § 5.

Selskabet skal således anerkende, at det ikke har indgået en gyldig aftale med forbrugeren om levering af el.

Hæftelse for leveret el

Nævnet konstaterer, at forbrugeren den 2. januar 2020 via BetalingsService afviser at betale selskabets aconto regning med leverancestart den 16. januar 2020.

Nævnet konstaterer endvidere, at forbrugeren i e-mail af 4. januar 2020 gør indsigelse over for selskabet, og at forbrugeren den 20. februar 2020 skifter leverandør.

Ifølge selskabets slutopgørelse af 12. marts 2020 er forbrugsperioden fra den 16. januar 2020 til den 20. februar 2020.

Efter forbrugerftalelovens § 6 skal forbrugeren ikke betale for en vare eller en tjenesteydelse, som leveres af den erhvervsdrivende, når dette sker uden forbrugers forudgående anmodning herom.

Nævnet finder, at forbrugeren ikke skal betale for den leverede el i den periode, hvor forbrugeren som følge af den ugyldige aftale var kunde hos selskabet.

Nævnet lægger herved vægt på, at forbrugeren skifter leverandør kort tid efter, at forbrugeren bliver opmærksom på forholdet.

Nævnet finder derfor, at forbrugeren har ret til en tilbagebetaling af samtlige indbetalinger foretaget til selskabet.

Sagsomkostninger og klagegebyr

Nævnet beslutter i denne sag, at selskabet skal betale sagsomkostninger til nævnet, jf. § 27, stk. 1, i nævnets 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 nævnets 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 nævnets vegne ved overførsel til den bankkonto, som forbrugeren har anvist, jf. § 26, stk. 1, i nævnets vedtægter.

ANKENÆVNET PÅ ENERGIOMRÅDET, DEN 19. NOVEMBER 2020



Poul Gorm Nielsen
Formand

/



Anette Topholt
Chefkonsulent