
ANKENÆVNET PÅ ENERGIOMRÅDET

Afgørelse

Sag: SPA-24/06846

Sagsbehandler:
/AKM

Forbruger:



Sekretariat:
**KONKURRENCE- OG
FORBRUGERSTYRELSEN**

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Selskab:

E.ON Danmark A/S
CVR-nummer 25215680
Dirch Passers Allé 76, 5
2000 Frederiksberg

Tlf. 4171 5000
CVR 2845 8185
EAN 5798000018020

post@energianke.dk

Klageemner:

Nævnets kompetence – Prisaftale – Tilbagebetalingskrav

Nævnets sammensætning:

Formand
Poul Gorm Nielsen

Udpeget af Forbrugerrådet Tænk
Regitze Buchwaldt
[tillagt to stemmer]

Udpeget af Green Power Denmark
Helle Ørvad
Christina M. Moshøj

Afgørelse

Selskabet, E.ON Danmark A/S, skal inden 30 dage fra modtagelse af afgørelsen tilbagebetale 1.500 kr. til forbrugeren, [REDACTED], vedrørende levering af el på selskabets ladestander.

Selskabet 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.

Sagsresumé

Sagen drejer sig om, hvorvidt nævnet har kompetence til at behandle forbrugers klage. Sagen drejer sig herefter om, hvorvidt forbrugeren har ret til tilbagebetaling af 1.500 kr. fra selskabet.

Ved faktura af 11. august 2023 opkrævede selskabet 2.294,26 kr. hos forbrugeren vedrørende opladning af sin elbil i Tyskland. Følgende fremgik af fakturaen:

- Roaming Tyskland
- 14. til 16. august 2022
- 88 kWh á 26,16 kr.
- I alt: 2.294,26 kr.

Det fremgik endvidere af fakturaen, at forbrugers sidste opladning sluttede den 17. august 2022.

Ved e-mail af 8. november 2023 til selskabet oplyste forbrugeren, at han havde modtaget selskabets regning, men at alt var betalt som aftalt for flere måneder siden.

Ved e-mail af 8. november 2023 til forbrugeren oplyste selskabet, at det godt kunne forstå, at det var forvirrende for forbrugeren at modtage en regning, når abonnementet var lukket.

Selskabet oplyste endvidere, at regningen vedrørte opladninger foretaget i Tyskland i august 2022.

Selskabet oplyste videre, at det ikke tidligere kunne afregne roaming i udlandet, da det først nu var blevet opkrævet for forbruget i Tyskland.

Selskabet oplyste videre, at prisen pr. kWh på regningen varierede som følge af, at der i Tyskland er lagt spærreafgift på ladestander for at undgå, at man optager en ladestander, selvom man er færdig med at lade, og at spærreafgiften omregnes ved afregningen og fordeles ud over de kWh, man reelt har ladet, hvorefter der opstår en meget høj kWh-pris.

Selskabet oplyste endelig, at det kun fakturerer det beløb videre, som det selv bliver opkrævet for forbrug, og at fakturaen derfor afspejler det reelle forbrug, som selskabet er blevet opkrævet.

Ved e-mail af 8. november 2023 til selskabet oplyste forbrugeren, at han var uforstående for, hvordan selskabet kunne opkræve så høj en pris på selskabets eget netværk.

Forbrugeren oplyste endvidere, at selskabets pris var langt højere end de øvrige ladestandere forbrugeren havde brugt i Tyskland, som var lynladere på et fremmed netværk.

Forbrugeren oplyste endelig, at der intet stod på selskabets ladestandere eller app om priser, herunder spærreafgift.

Ved e-mail af 8. november 2023 til forbrugeren oplyste selskabet, at det godt kunne forstå forbrugeren reaktion, men at spærreafgift er almindeligt forekommende i bl.a. Tyskland, og at det fremgår af offentlige medier.

Selskabet oplyste endvidere, at man generelt kan holde ved en bylader de første fire timer, men at det herefter koster 0,10 euro pr. minut, man overskrider de fire timer, og at forbrugeren kunne læse mere om dette på nettet.

Ved e-mail af 9. november 2023 til selskabet oplyste forbrugeren, at prissammenligningen uanset skulle have fremgået af selskabets app eller ladestander.

Forbrugeren oplyste endvidere, at det ikke gjorde sagen bedre, at fakturaen var over et år forsinket.

Ved rykkerskrivelse af 28. februar 2024 til forbrugeren rykkede selskabet for betaling af faktura af 11. august 2023, og selskabet pålignede et rykkergebyr á 100 kr. Det fremgik af fakturaen, at forbrugeren skyldige beløb til selskabet herefter udgjorde 2.394,26 kr.

Forbrugeren klagede til nævnet den 4. marts 2024.

---0---

Nævnet har under sagens behandling forsøgt at indhente en kopi af den indgåede aftale med forbrugeren hos selskabet, herunder oplysninger om hvad der er aftalt om prisen. Selskabet har ikke besvaret nævnets henvendelser.

Nævnets vurdering

Ved nævnets vurdering af sagen har nævnsmedlemmerne været bekendt med alle dokumenter i sagen.

Nævnets kompetence

Det fremgår af sagen, at forbrugeren har benyttet sit ladeabonnement hos selskabet på en af selskabets ladestandere i Tyskland.

Forbrugeren klager over selskabets opkrævning vedrørende opladningen.

Følgende fremgår af § 2, stk. 1, 3 og 5, i nævnets vedtægter:

”§ 2. Ankenævnet behandler civile klager fra forbrugere mod energivirksomheder, som er etableret i Danmark, vedrørende forbrugerftaler om køb og levering af elektricitet [...].

Stk. 3. Forbrugeren skal stå eller have stået i direkte kundeforhold med den energivirksomhed, der klages over. [...]

Stk. 5. Ved en energivirksomhed forstås en virksomhed, der som led i sit erhverv sælger eller leverer elektricitet [...].”

Nævnet konstaterer, at forbrugeren klager om køb og levering af elektricitet, at forbrugeren har stået i direkte kundeforhold med selskabet, og at selskabet er en energivirksomhed, der som led i sit erhverv sælger eller leverer elektricitet.

Nævnet finder derfor, at det har kompetence til at behandle forbrugeren klage, jf. § 2, stk. 1, 3 og 5, i nævnets vedtægter.

Tilbagebetalingskrav

Det fremgår af fakturaen af 11. august 2023, at selskabet har opkrævet forbrugeren en kWh-pris på 26,16 kr.

Ifølge selskabet skyldes den høje pris, at forbrugeren er blevet pålagt en spærreafgift, idet forbrugeren efter endt opladning har ladet sin bil stå ved ladestanderen.

Nævnet har under sagens behandling forsøgt at indhente en kopi af den indgåede aftale hos selskabet mellem forbrugeren og selskabet, herunder oplysninger om hvad der er aftalt om prisen. Selskabet har ikke besvaret nævnets henvendelser.

Følgende fremgår af forbrugerftalelovens § 8, stk. 1, nr. 6:

”§8

Inden der indgås en aftale om en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse, skal den erhvervsdrivende, hvis aftalen indgås uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg, på en klar og forståelig måde give forbrugeren oplysning om

[...]

6) den samlede pris for varen eller tjenesteydelsen inklusive afgifter eller, hvis varens eller tjenesteydelsens art gør, at prisen ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, den måde, hvorpå prisen skal udregnes, samt, hvor det er relevant, alle yderligere omkostninger vedrørende fragt, levering eller porto og enhver anden omkostning eller, hvor disse omkostninger ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, oplysning om, at der kan forekomme sådanne yderligere omkostninger”

Ved aftaler indgået ved fjernsalg skal den erhvervsdrivende give forbrugeren en bekræftelse af aftalen på et varigt medium, og bekræftelsen skal indeholde de oplysninger, der følger af forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, jf. forbrugeraftalelovens § 13, stk. 1 og 2.

Fremgår prisen eller dens fastsættelse ikke af aftalen eller forholdene i øvrigt, skal køberen betale, hvad der under hensyn til salgsgenstandens art og beskaffenhed, gængs pris ved aftalens indgåelse samt omstændighederne i øvrigt må anses for rimeligt, jf. købelovens § 72.

Nævnet konstaterer, at selskabet ikke har dokumenteret, at det har givet forbrugeren oplysninger i overensstemmelse med forbrugeraftalelovens § 13, da selskabet ikke har fremlagt en ordrebekræftelse, der indeholder oplysninger om prisen, jf. forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 6.

Da prisen for elleveringen ikke fremgår af parternes aftalegrundlag, skal forbrugeren betale, hvad der under hensyn til salgsgenstandens art og beskaffenhed, gængs pris ved aftalens indgåelse samt omstændighederne i øvrigt må anses for rimeligt, jf. købelovens § 72.

Forbrugeren har fremsat krav om tilbagebetaling af 1.500 kr. fra selskabet vedrørende elleveringen på selskabets ladestander.

Da selskabet ikke har fremlagt oplysninger om, at der er givet prisoplysninger i overensstemmelse med forbrugeraftaleloven, og da selskabet endvidere ikke til nævnet har fremlagt oplysninger om, hvilken pris der er aftalt mellem parterne, lægger nævnet herefter forbrugersens prisoplysninger til grund.

Nævnet finder, at selskabet derfor skal tilbagebetale 1.500 kr. til forbrugeren.

Sagsomkostninger og klagegebyr

"§ 27. En energivirksomhed skal betale et beløb til ankenævnet for behandling af sagen, hvis

- 1) forbrugeren får medhold i sin klage, eller*
- 2) sagen forliges til forbrugers fordel.*

Stk. 2. Beløbene fastsættes som standardbeløb. Beløbet efter stk. 1, nr. 1, udgør 8.500 kr. inkl. moms, og beløbet efter stk. 1, nr. 2, udgør 3.800 kr. inkl. moms."

Nævnet har givet forbrugeren medhold i klagen, jf. ovenfor, og selskabet skal derfor betale sagsomkostninger til nævnet, jf. § 27, stk. 1, i nævnets vedtægter. Beløbet udgør 8.500 kr. inkl. moms, jf. vedtægternes § 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 forfaldsdagen, 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. 2, i nævnets vedtægter.

Ankenævnet på Energiområdet, den 11. september 2024.

Poul Gorm Nielsen
Formand for nævnet

/

Anders Kehling Madsen
Sagsbehandler