
ANKENÆVNET PÅ ENERGIOMRÅDET

ANKENÆVNETS AFGØRELSE

Sag: SPA-15/06981

Sagsbehandler:
/EMBMA

Forbruger:

[REDACTED]
[REDACTED]
5220 Odense SØ

Energiselskab:

Gul Strøm A/s
CVR 3502 4409

Tagensvej 85
2200 København N

Sekretariat:
**KONKURRENCE- OG
FORBRUGERSTYRELSEN**

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Klageemne:

Telefonsalg ▪ Aftaleindgåelse (tilmelding
uden samtykke) ▪ Hæftelse

Tlf. 4171 5000
Fax 4171 5100
CVR 2845 8185
EAN 5798000018020

**Ankenævnets sammen-
sætning:**

FORMAND
Poul Gorm Nielsen
UDPEGET AF FORBRUGERRÅDET TÆNK
Regitze Buchwaldt
Svend Erik Jensen
UDPEGET AF DANSK ENERGI
Mathilde Øelund Salskov Jensen
Hanne Normann

post@energianke.dk

AFGØRELSE

Energiselskabet Gul Strøm A/s skal anerkende, at aftalen om levering af el, som er indgået med forbrugeren [REDACTED], er ugyldig.

Energiselskabet skal fritage forbrugeren for betaling af samtlige regninger og gebyrer.

Gul Strøm A/s skal i sagsomkostninger til ankenævnet betale 8.500 kr. inkl. moms, der betales senest 30 dage efter den dato, hvor Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen på ankenævnets vegne udsender faktura på opkrævning af beløbet.

NÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN

Sagsresumé

Sagen drejer sig om, hvorvidt der er indgået en gyldig aftale om levering af el på adressen: [REDACTED], 5220 Odense SØ.

Forbrugeren deltog i en internetkonkurrence den 17. august 2014, hvor hun afgav en række oplysninger.

Den 15. maj 2015 tog energiselskabet telefonisk kontakt til forbrugeren.

Parterne er uenige om, hvad der blev aftalt under telefonsamtalen.

Energiselskabets opfattelse:

Telefonsamtalen mellem parterne blev, ifølge energiselskabet, afsluttet med, at forbrugeren accepterede at indgå en mundtlig aftale med dem om levering af el.

Umiddelbart efter samtalen sendte energiselskabet en ordrebekræftelse til forbrugeren per mail.

Forbrugeren henvendte sig ikke til selskabet for at fortryde aftalen, hvorfor aftalen trådte i kraft.

Forbrugerens opfattelse:

Ifølge forbrugeren, blev hun kontaktet telefonisk af selskabet, som spurgte, om hun var interesseret i at skifte elselskab. Det var forbrugeren ikke, men parterne aftalte, at salgskonsulenten kunne sende et tilbud på mail. Forbrugeren modtog aldrig noget tilbud.

Pludselig modtog forbrugeren en regning, og hun kontaktede straks energiselskabet, da hun var uforstående over for aftaleindgåelsen.

Efterfølgende blev forbrugeren opmærksom på, at samtlige mails, som energiselskabet har sendt, har været adresseret til en mail, som forbrugeren ikke har brugt i over halvandet år.

Det efterfølgende forløb, som parterne er enige om:

Energiselskabet sendte en aconto regning til forbrugeren med post den 18. juni 2015.

Forbrugeren klagede til energiselskabet per telefon den 23. juni 2015.

Forbrugeren klagede skriftligt til selskabet den 25. juni 2015. Energiselskabet besvarede klagen den 16. juli 2015.

Forbrugeren oprettede en sag hos ankenævnet den 22. juli 2015.

Elleverancen har foregået i perioden 1. juli 2015 til 7. september 2015.

NÆVNETS VURDERING

Leverings- og kontraktretlige forhold

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

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

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

Telefonisk henvendelse i markedsføringsøjemed

Nævnet konstaterer, at forbrugeren har deltaget i internetkonkurrence om præmier, og i den forbindelse har givet samtykket til at kunne blive kontak- tet af forskellige firmaer, bl.a. det indklagede energiselskab.

Nævnet har imidlertid for nuværende ikke mulighed for at vurdere, om forbrugers samtykke i forbindelse med konkurrencedeltagelsen er et lovligt indhentet samtykke efter forbrugerftaleloven. Er samtykket lovligt, har energiselskabet kunnet kontakte forbrugeren telefonisk med henblik at indgå aftale om elleverandørskifte. Er samtykket derimod ikke indhentet

lovligt, er aftalen indgået i strid med forbrugeraftalelovens § 4, stk. 1, og aftalen er i givet fald så ugyldig efter lovens § 5.

Oplysninger om fortrydelsesret

Nævnet bemærker endvidere, at energiselskabet ikke har dokumenteret, at de har oplyst forbrugeren om sin fortrydelsesret forud for aftaleindgåelsen.

Det følger af forbrugeraftalelovens § 11, stk. 2, at en erhvervsdrivende, når denne kontakter en forbruger telefonisk med henblik på at indgå en aftale, på en klar og forståelig måde skal give forbrugeren en række oplysninger forud for aftalens indgåelse. Virksomheden skal blandt andet oplyse forbrugeren om fortrydelsesretten, herunder betingelser, tidsfrist og procedurer for at gøre fortrydelsesretten gældende, jf. forbrugeraftalelovens § 11, stk. 2, jf. § 8, stk. 1, nr. 9.

Nævnet finder, at energiselskabet ikke har dokumenteret, at forbrugeren har modtaget de lovpligtige oplysninger.

Vilkår til ugunst for forbrugeren

Den ordrebekræftelse, som er sendt til forbrugeren efter aftaleindgåelsen, indeholder et krav om, at fortrydelse skal meddeles skriftligt til energiselskabet. Skriftlighedskravet er i strid med forbrugeraftalelovens § 20, hvorefter fortrydelsesretten er udøvet, når der afgives "en utvetydig erklæring" til den erhvervsdrivende. Ved kravet om skriftlighed afskæres forbrugeren fra at afgive utvetydig erklæring på anden måde, fx ved et telefonopkald.

Energiselskabets skriftlighedskrav er dermed mere vidtgående end, hvad der følger af forbrugeraftalelovens § 20. Nævnet vurderer, at vilkåret indebærer, at forbrugeraftalen er fraveget loven til skade for forbrugeren, jf. forbrugeraftalelovens § 33.

Af de ovennævnte grunde finder nævnet, at aftalen er ugyldig og dermed ikke bindende for forbrugeren.

Leverede elektricitetsydelser

Forbrugeren har modtaget strøm i perioden fra den 1. juli 2015 til den 7. september 2015.

Konsekvensen af aftalens ugyldighed må fastsættes i overensstemmelse med de almindelige regler om aftalers ugyldighed.

Nævnet konstaterer, at energiselskabet har sendt første aconto regning til forbrugeren den 18. juni 2015, og forbrugeren har klaget den 23. juni 2016. Forbrugeren har dermed ikke forholdt sig passiv i længere tid, og kan således ikke anses for at have givet afkald på at påberåbe sig ugyldighed.

Den leverede elektricitet kan efter sin karakter ikke tilbagegives til den erhvervsdrivende. Derfor kan der, som ved tjenesteydelser, kunne blive tale om, at forbrugeren skal betale for værdien af den forbrugte elektricitet som forudsætning for aftalens ophævelse.

om, at forbrugeren skal betale for værdien af den forbrugte elektricitet som forudsætning for aftalens ophævelse.

Ud fra en konkret vurdering af omstændighederne, herunder forholdene i forbindelse med aftaleindgåelsen og at der er gjort indsigelse inden for rimelig tid, beslutter nævnet, at ugyldighedsvirkningen indebærer, at der i denne sag ikke skal betales for elforbruget i forbindelse med aftalens ophævelse.

Forbrugeren får derfor medhold i kravet om at blive fritaget for betaling af det leverede el samt samtlige gebyrer, som energiselskabet har opkrævet.

Sagsomkostninger og klagegebyr

Nævnet beslutter i denne sag, at energiselskabet skal betale sagsomkostninger på 8.500 kr. inkl. moms til ankenævnet, jf. § 27, stk. 2, i ankenævnets vedtægter.

Klagegebyret på 160 kr. inkl. moms tilbagebetales ved overførsel til den bankkonto, som forbrugeren har anvist, jf. § 26, stk. 1, i ankenævnets vedtægter.

ANKENÆVNET PÅ ENERGIOMRÅDET, DEN 18. MAR 2016


Poul Gørn Nielsen
formand


for Eva Maria Bjørn Madsen
Georg Ferdinandsen
specialkonsulent