ANKENÆVNET PÅ ENERGIOMRÅDET

Afgørelse

Sag: SPA-26/03410

Sagsbehandler:
/PUM

Forbrugere: [redacted]

Selskab: Clever A/S
CVR-nr.: 32468349
Støberigade 14, 3. sal
2450 København SV

Klageemne: Nævnets kompetence – Klage over pris/produkt – Krav om tilbagebetaling med tilbagevirkende kraft.

Nævnets sammensætning:

Formand
Poul Gorm Nielsen

Udpeget af Forbrugerrådet Tænk
Christian Jarby
Christian Sand

Udpeget af Green Power Denmark
Lars Jarl Christensen [tillagt 2 stemmer]

Sekretariat:
KONKURRENCE- OG FORBRUGERSTYRELSEN

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Tlf. 4171 5000
CVR 2845 8185
EAN 5798000018020

post@energianke.dk

Afgørelse

Nævnet kan ikke give forbrugerne, [redacted], medhold i det fremsatte krav over for selskabet, Clever A/S, om tilbagebetaling af 10.800 kr.

Selskabet skal ikke betale sagsomkostninger i denne sag, jf. § 27, stk. 1, i nævnets vedtægter.

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

Sagsresumé

Sagen drejer sig om, at forbrugerne [redacted] (herefter Forbruger A) og [redacted] (herefter Forbruger B), der har fælles adresse på [redacted] (herefter forbrugsadressen), i henholdsvis april 2021 og februar 2023 indgår hver sin aftale med selskabet vedrørende opladningsabonnement til deres respektive biler. Spørgsmålet er herefter, om forbrugerne har ret til at få tilbagebetalt 10.800 kr. fra selskabet, som ifølge forbrugerne svarer til den samlede rabat, som ville være blevet givet, hvis begge abonnementer var registreret på samme kundeprofil siden februar 2023, hvor Forbruger B opretter sin aftale med selskabet.

Den 23. april 2021 bestilte leasingselskabet [redacted] en firmabil (herefter Bil 1) til Forbruger A med en dertilhørende aftale om produktet *"Clever Complete*" med installation af en ladeboks på forbrugsadressen samt et abonnement til opladning på selskabets ladenetværk. Aftalen blev oprettet med kundenummer [redacted] i Forbruger A's navn.

Den 24. februar 2023 oprettede Forbruger B en aftale med selskabet via selskabets hjemmeside, i forbindelse med at hun købte en elbil (herefter Bil 2). Aftalen vedrørte produktet *"Clever All-in-One Network"* (uden ladeboks) med et abonnement til ubegrænset opladning på selskabets ladenetværk (produktet blev efterfølgende omdøbt til *"Clever One" (*uden ladeboks), (herefter Clever One-abonnementet)). Aftalen blev oprettet med kundenummer [redacted] i Forbruger B's navn.

Ved henvendelse af 3. februar 2026 via selskabets hjemmeside til selskabet oplyste forbrugerne, at de havde en ladeboks på forbrugsadressen, som var blevet installeret for flere år siden i forbindelse med bestilling af en firmabil, og at deres private bil, Bil 2, havde et Clever One-abonnement. Forbrugerne oplyste, at de kunne konstatere, at de igennem flere år havde betalt den høje takst for Clever One-abonnementet, hvilket måtte være en fejl, og at de så frem til at modtage en kreditnota fra selskabet på det for meget betalte.

Ved e-mail af 17. februar 2026 til Forbruger B oplyste selskabet, at der kun kunne tilknyttes én bil og ét abonnement pr. ladeboks, og selskabet ikke kunne se nogen ladeboks på den profil, som forbrugerne skrev fra.

Ved e-mail af 18. februar 2026 til selskabet oplyste forbrugerne, at de allerede havde en ladeboks på adressen, og at de var blevet bekendt med, at der var andre kunder hos selskabet, som havde en ordning, hvor deres anden bil var registreret på samme debitor, men blev faktureret separat til 699 kr. Forbrugerne spurgte selskabet, om det var noget, de kunne gøre brug af.

Ved e-mail af 23. februar 2026 til forbrugerne oplyste selskabet, at det kunne sammenflette forbrugernes kundenumre således, at Clever One-abonnementet blev samlet på det abonnement, hvor ladeboksen var registreret, og at det ville udløse en månedlig rabat på 300 kr. fremadrettet. Selskabet oplyste endvidere, at en sammenfletning ville indebære, at de eksisterende kundeprofiler blev kombineret i selskabets system til én samlet kundeprofil, hvorefter forbrugerne fremover skulle logge ind i appen med én e-mail og tilhørende adgangskode. Selskabet oplyste videre, at en sammenfletning ville kræve accept fra forbrugerne hver især, og at forbrugerne skulle oplyse hvilken e-mailadresse, der skulle anvendes som login.

Ved e-mail af 23. februar 2026 til selskabet oplyste forbrugerne, at de ønskede, at det skulle være Forbruger A's kundeprofil, der forblev aktiv efter en sammenfletning. Forbrugerne oplyste endvidere, at de så frem til at modtage en kreditnota for differencen mellem det, som forbrugerne havde betalt, og prisen med rabat fra det tidspunkt hvor Forbruger B havde bestilt Clever One-abonnementet.

Ved e-mail af 25. februar 2026 til Forbruger B oplyste selskabet, at det kunne sammenflette de to kundeforhold, så forbrugerne fremadrettet kunne opnå rabatten på Bil 2, men at det ikke var muligt at gøre bagudrettet.

Ved e-mail af 25. februar 2026 til Forbruger A oplyste selskabet, at det havde modtaget forbrugernes forespørgsel om at få sammenflettet sine kundeprofiler, og selskabet bad derfor om begge forbrugeres accept af sammenfletningen og om at få oplyst, hvem af forbrugerne der skulle være den juridiske ejer af aftalen.

Ved e-mail af 1. marts 2026 til selskabet oplyste Forbruger A, at det måtte bero på en fejl, at forbrugerne i marts 2023 ved oprettelsen af aftalen mellem selskabet og Forbruger B ikke var blevet oplyst om muligheden for at få 300 kr. i rabat. Forbruger A oplyste endvidere, at han var uforstående overfor, at selskabet ikke udstedte en kreditnota på det beløb, som selskabet havde opkrævet for meget.

Ved e-mail af 5. marts 2026 til Forbruger A oplyste selskabet, at det ikke gav rabatten bagudrettet, og at rabatten kun blev givet, hvis begge abonnementerne lå på samme kundeprofil.

Ved e-mail af samme dato til selskabet oplyste Forbruger A, at han ikke var tilfreds med, at forbrugerne ikke var blevet oplyst om muligheden for rabatten, da aftalen blev indgået i 2023, og at han agtede at indbringe sagen for Ankenævnet på Energiområdet.

Den 14. marts 2026 klagede Forbruger A til Ankenævnet på Energiområdet med krav om tilbagebetaling af 10.800 kr. fra selskabet, som ifølge forbrugerne svarer til den samlede rabat, som ville være blevet givet, hvis begge abonnementer havde været registreret på samme kundeprofil siden februar 2023, hvor Forbruger B oprettede sin aftale med selskabet.

---0---

Under sagens behandling i nævnet er Forbruger B indtrådt som medklager i klagesagen, og selskabet er blevet informeret om dette.

Under sagens behandling i nævnet har selskabet oplyst, at det ikke har været leverandør af el til forbrugernes fælles adresse og dermed heller ikke til den installerede ladeboks på forbrugsadressen.

Selskabet har endvidere oplyst, det i aftaleperioden med forbrugerne har leveret el til selskabets offentlige ladenetværk.

Under sagens behandling i nævnet har forbrugerne fremlagt en kreditnota af 15. februar 2026 fra selskabet til Forbruger A vedrørende tilbagebetaling i forbindelse med hans aftale samt en opkrævning af 22. februar 2026 til Forbruger B vedrørende opkrævning for hendes abonnementsaftale.
Kreditnotaen og opkrævningen er udstedt til henholdsvis Forbruger A under hans privatadresse på forbrugsadressen og Forbruger B under hendes privatadresse på forbrugsadressen.

Under sagens behandling i nævnet har selskabet fremlagt aftalevilkår knyttet til Forbruger A's og Forbruger B's respektive aftaler. Af aftalevilkår knyttet til Forbruger A's aftale, *"Særlige vilkår for Clever Complete - Tillæg til Clevers generelle vilkår for salg til private*", gældende fra 4. januar 2022, fremgår følgende under punkt 2.4:

> *"2.4 To ladeboks-abonnementer men kun én boks*
>
> *Hvis du allerede har ét ladeboks-abonnement og efterfølgende bestiller endnu ét ladeboks-abonnement, men fravælger at få installeret den ladeboks, der hører til dit nye abonnement opnår du en månedlig besparelse på det nye abonnement, se nærmere herom på www.clever.dk.."*

Selskabet har endvidere fremlagt et screenshot fra selskabets hjemmeside, hvor følgende fremgår:

> ***"Med Clever One***
>
> *Når du har én ladeboks hjemme til flere biler, kan du vælge Clever One til alle dine biler. […] Hvis mindst én af dine biler er en ren elbil, kan du få 400 kr./md. i rabat på den/de andre bilers Clever One-abonnement, så længe abonnementerne er registreret på samme kundenummer.*
>
> *[…]*

Obs. Har du købt abonnement til bil nr. 2 før den 27. maj 2026, er din rabat på 300 kr./md. gældende frem til 1. september 2026 – herefter stiger den automatisk til 400 kr./md."

Selskabet har supplerende fremlagt et screenshot fra selskabets hjemmeside, hvor fremgår følgende:

"For at kunne få rabat:
- *Skal abonnementerne tilhøre samme husstand*
- *Skal begge abonnementer registreres på samme kundenummer & e-mail*
- *Må der højest være én ladeboks tilknyttet kundenummeret*
- *Skal du have minimum én elbil på abonnement*
- *Skal du være privatbetaler for minimum ét af abonnementerne"*

Nævnets vurdering

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

Nævnets kompetence

Forbrugeraftale

Det fremgår af sagen, at klagen dels vedrører et aftaleforhold mellem Forbruger A og selskabet, og dels et aftaleforhold mellem Forbruger B og selskabet. Forbruger A's aftale med selskabet er indgået på baggrund af en bestilling fra et leasingselskab i forbindelse med en firmabil til Forbruger A. Aftalen er oprettet og indgået i Forbruger A's navn.

Følgende fremgår af § 2, stk. 1 og 4, i nævnets vedtægter:

*"**§ 2.** Ankenævnet behandler civilretlige klager fra forbrugere mod energivirksomheder, som er etableret i Danmark, vedrørende forbrugeraftaler om køb og levering af elektricitet, gas og fjernvarme samt andre varer og tjenesteydelser i forbindelse hermed.*
[…]
Stk. 4. Ved en forbrugeraftale forstås en aftale, som en energivirksomhed indgår som led i sit erhverv, når den anden part (den private forbruger) hovedsageligt handler uden for sit erhverv."

Uanset at Forbruger A's aftale er indgået på baggrund af en bestilling fra et leasingselskab i forbindelse med en firmabil, finder nævnet, at der er tale om en forbrugeraftale, som er omfattet af § 2, stk. 4, i nævnets vedtægter. Nævnet lægger herved vægt på, at aftalen er indgået i Forbruger A's navn med

Forbruger A som privatperson, og at det fremgår af aftalegrundlagets tillæg til selskabets generelle vilkår, at der er tale om vilkår for salg til private.

Køb og levering af elektricitet
Det fremgår af sagen, at Forbruger A's aftale med selskabet omfatter installation af en ladeboks på forbrugsadressen med tilhørende abonnement til opladning på selskabets ladenetværk.

Det fremgår endvidere af sagen, at Forbruger B's aftale med selskabet omfatter et abonnement til opladning på selskabets ladenetværk.

Selskabet oplyser, at det i aftaleperioden med forbrugerne leverer el til selskabets offentlige ladenetværk.

Selskabet oplyser endvidere, at selskabet ikke er leverandør af el til forbrugsadressen, og at selskabet dermed ikke leverer den el, der anvendes til opladning via den installerede ladeboks på forbrugsadressen.

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

> *"**§ 2.** Ankenævnet behandler civilretlige klager fra forbrugere mod energivirksomheder, som er etableret i Danmark, vedrørende forbrugeraftaler om køb og levering af elektricitet, gas og fjernvarme samt andre varer og tjenesteydelser i forbindelse hermed."*

Nævnet bemærker, at elleveringen i sagen kun delvist foretages af selskabet, idet selskabet leverer el til det offentlige ladenetværk, mens selskabet ikke leverer el til forbrugsadressen. Nævnet bemærker samtidig, at det i sagen ikke er muligt at adskille de to ydelser.

Nævnet finder, at klagen vedrører køb og levering af elektricitet i overensstemmelse med § 2, stk. 1, i nævnets vedtægter. Nævnet lægger i den forbindelse vægt på, at begge aftaler i sagen indeholder adgang til opladning på selskabets offentlige ladenetværk, hvortil selskabet er elleverandør, og at klagen vedrører aftalerne i sin helhed.

Nævnet finder på den baggrund, at det har kompetence til at behandle klagen i sin helhed, jf. vedtægternes § 2, stk. 1, jf. stk. 4.

Tilbagebetaling af beløb svarende til rabat siden aftalestart
Det fremgår af sagen, at Forbruger A's aftale med selskabet og Forbruger B's aftale med selskabet er indgået i hver forbrugers navn og under hver forbrugers kundenummer.

Af punkt 2.4 i aftalevilkårene som er knyttet til Forbruger A's aftale, *"Særlige vilkår for Clever Complete - Tillæg til Clevers generelle vilkår for salg til private*", gældende fra 4. januar 2022, fremgår følgende:

> *"2.4 To ladeboks-abonnementer men kun én boks*
>
> *Hvis du allerede har ét ladeboks-abonnement og efterfølgende bestiller endnu ét ladeboks-abonnement, men fravælger at få installeret den ladeboks, der hører til dit nye abonnement opnår du en månedlig besparelse på det nye abonnement, se nærmere herom på www.clever.dk."*

Af det af selskabet fremlagte screenshot fra selskabets hjemmeside fremgår følgende:

> ***"Med Clever One***
>
> *Når du har én ladeboks hjemme til flere biler, kan du vælge Clever One til alle dine biler. […] Hvis mindst én af dine biler er en ren elbil, kan du få 400 kr./md. i rabat på den/de andre bilers Clever One-abonnement, så længe abonnementerne er registreret på samme kundenummer.*
>
> *[…]*
>
> *Obs. Har du købt abonnement til bil nr. 2 før den 27. maj 2026, er din rabat på 300 kr./md. gældende frem til 1. september 2026 – herefter stiger den automatisk til 400 kr./md."*

Af det af selskabet yderligere fremlagte screenshot fra selskabets hjemmeside fremgår følgende:

> ***"For at kunne få rabat:***
> - *Skal abonnementerne tilhøre samme husstand*
> - *Skal begge abonnementer registreres på samme kundenummer & e-mail*
> - *Må der højest være én ladeboks tilknyttet kundenummeret*
> - *Skal du have minimum én elbil på abonnement*
> - *Skal du være privatbetaler for minimum ét af abonnementerne"*

Nævnet bemærker, at det fremgår af selskabets hjemmeside, at rabatten på den anden bil forudsætter, at begge aftaler er registreret på samme kundenummer. Nævnet finder, at dette kriterium ikke har været opfyldt i sagen, da der er tale om to forskellige aftaler indgået i hver forbrugers navn og under hver sit kundenummer. Nævnet finder derfor, at forbrugerne ikke har haft ret til rabatten, før der blev indgået aftale med selskabet om sammenlægning af begge abonnementer under samme kundenummer.

Nævnet bemærker endvidere, at det ikke kan kræves af selskabet, at det på eget initiativ skal sammenholde navne og adresser på selskabets kunder med henblik på afklaring af, om kunder er samlevende og berettiget til rabat. Nævnet bemærker i den forbindelse, at der i øvrigt kan være en række betænkeligheder ved en sådan behandling af persondata ifølge de gældende principper og regler i EU's databeskyttelsesforordning.

Nævnet finder på den baggrund, at forbrugerne ikke har ret til tilbagebetaling af et beløb, der svarer til den samlede rabat, som ville være blevet givet, hvis begge abonnementer havde været registreret på samme kundenummer siden februar 2023, hvor Forbruger B oprettede sin aftale med selskabet.

Nævnet kan derfor ikke give forbrugerne medhold i det fremsatte krav over for selskabet om tilbagebetaling af 10.800 kr.

Klagegebyr
Forbrugeren har betalt et klagegebyr på 160 kr. for nævnets behandling af klagen, jf. § 26, stk. 1, i nævnets vedtægter. Klagegebyret skal tilbagebetales til forbrugeren, hvis forbrugeren får medhold i klagen, jf. § 26, stk. 2, nr. 1, i nævnets vedtægter.

Da forbrugeren ikke har fået medhold i klagen, skal klagegebyret på 160 kr. ikke tilbagebetales til forbrugeren, jf. § 26, stk. 2, i nævnets vedtægter.

Ankenævnet på Energiområdet, den 11. november 2026.



Poul Gorm Nielsen

Formand for nævnet



/

Peter Ulrich Mosegaard
Sagsbehandler