

ANKENÆVNET PÅ ENERGIMRÅDET

Afgørelse

Sag: SPA-22/07220

Sagsbehandler:
/EKKJ

Forbruger:



Sekretariat:
**KONKURRENCE- OG
FORBRUGERSTYRELSEN**

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Selskab:

Velkommen A/S
Cvr.nr. 3796 0705
Jenagade 22, 3.
2300 København S

Tlf. 4171 5000
CVR 2845 8185
EAN 5798000018020

post@energianke.dk

Klageemner:

Telefonsalg – Hæftelse for leveret el – Rets-
fortabende passivitet

**Nævnets
sammensætning:**

Formand
Poul Gorm Nielsen

Udpeget af Forbrugerrådet Tænk
Christian Jarby
Christian Sand

Udpeget af Green Power Denmark
Ida Kromann Eriksen
Christina M. Moshøj

Afgørelse

Selskabet, Velkommen A/S, skal anerkende, at det ikke har indgået en gyldig og bindende aftale med forbrugeren, [REDACTED], om levering af el, og at forbrugeren ikke hæfter for selskabets opkrævninger vedrørende perioden, hvor forbrugeren som følge af den ugyldige aftale fik leveret el af selskabet.

Selskabet skal inden 30 dage fra forkyndelsestidspunktet tilbagebetale 1.394,92 kr. til forbrugeren vedrørende forbrugers indbetalinger til selskabet.

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 forbrugeren og selskabet har indgået en gyldig og bindende aftale om selskabets levering af el til adressen [REDACTED] (herefter benævnt forbrugsadressen), i perioden 18. maj til 1. oktober 2021, om forbrugeren hæfter for selskabets ellevering til forbrugsadressen i perioden, og om forbrugeren har ret til tilbagebetaling af 2.194,92 kr. og fritagelse for betaling af selskabets opkrævninger.

Den 12. april 2021 ringede selskabet til forbrugeren med henblik på at indgå aftale om selskabets ellevering til forbrugsadressen. Ifølge selskabet havde forbrugeren givet sit samtykke til at selskabet måtte kontakte hende ved deltagelse i en internetkonkurrence.

Den 18. maj 2021 begyndte forbrugeren at aftage el fra selskabet til forbrugsadressen.

Ved e-mail af 25. maj 2021 til forbrugeren oplyste selskabet, at det kunne konstatere, at forbrugeren havde skrevet en anmeldelse af selskabet på Trustpilot og heri oplyst, at det var blevet dyrere, efter forbrugeren var rykket til selskabet. Selskabet oplyste endvidere, at det gerne ville finde en god løsning med forbrugeren, og selskabet anmodede forbrugeren om at fremsende en faktura fra forbrugers tidligere elleverandør til sammenligning.

Ved e-mail af 4. juni 2021 til selskabet oplyste forbrugeren, at hun ikke havde modtaget en faktura, men at hun kunne se, at selskabet havde trukket flere penge, end hendes tidligere elleverandør havde gjort. Forbrugeren oplyste endvidere, at hun ikke kunne se sine fakturaer på selskabets selvbetjening. Forbrugeren oplyste videre, at hun aldrig havde fået tilsendt en kontrakt, så hun kunne ikke se, hvad hun skulle betale. Forbrugeren anmode selskabet om at tilsende hendes fakturaer og kontrakt med prisoplysning.

Ved e-mail af samme dato til forbrugeren oplyste selskabet, at forbrugeren kunne se sine fakturaer på selvbetjening den 15. i hver måned, men at der endnu ikke var nogen fakturaer tilgængelige, da forbrugeren startede med at modtage strøm fra selskabet i maj (2021). Forbrugeren kunne derfor først se den første faktura den 15. juni 2021. Selskabet redegjorde herefter for forbrugers produkt hos selskabet.

Ved e-mail af 8. juni 2022 til selskabet oplyste forbrugeren, at hun ikke syntes, at det var en god ide, at selskabet trak penge fra hendes konto, uden selskabet kunne dokumentere, hvad pengene blev trukket for. Forbrugeren anmode derfor selskabet om at tilsende hendes fakturaer og kontrakten for kundeforholdet indeholdende prisoplysning, betingelser og bindingsperiode.

Ved e-mail af 9. juni 2022 til forbrugeren oplyste selskabet, at den første acontoopkrævning blev trukket den 3. maj 2021 og lød på 158,50 kr. vedrørende perioden 18. til 31. maj 2021. Den anden acontoopkrævning blev trukket den 1. juni 2021 og lød på 348,32 kr. vedrørende perioden 1. til 30. juni 2021. Selskabet redegjorde herefter for forbrugers produkt hos selskabet, herunder prisen, og selskabet oplyste, at forbrugers aftale havde en bindingsperiode på seks måneder. Da forbrugeren indgik aftale med selskabet den 12. april 2021, var forbrugeren i binding frem til den 12. oktober 2021.

Ved e-mail af 25. juni 2021 til selskabet oplyste forbrugeren, at hun ikke forstod selskabets prisoplysning, da selskabet havde lovet, at det ville blive meget billigere. Forbrugeren anmodede selskabet om oplysninger om, hvordan hun fik stoppet aftalen med selskabet snarest muligt uden, at hun skulle betale gebyrer, da selskabet ikke udleverede en kontrakt eller overholdt gældende lovgivning.

Den 1. oktober 2021 stoppede forbrugeren med at aftage el fra selskabet til forbrugsadressen, idet forbrugeren overgik til at aftage el fra en anden leverandør.

Ved e-mail af 4. oktober 2021 til selskabet oplyste forbrugeren, at hun ønskede aktindsigt for hele sagen hos selskabet tilbage fra selskabets opkald til hende i april 2021. Forbrugeren oplyste endvidere, at hun ved en fejl var opsagt 12 dage før tid, men eftersom selskabet trak beløb forud, var de 12 dage betalt. Forbrugeren oplyste videre, at selskabets telefonsalg var ulovligt, og at forbrugeren var blevet bekendt med, at selskabet havde trukket 800 kr. i gebyr ud over abonnement. Forbrugeren oplyste endelig, at hun ville gå videre med sagen, hvis parterne ikke fandt en løsning.

Ved e-mail af 11. oktober 2021 til forbrugeren oplyste selskabet, at forbrugeren var i besiddelse af alle e-mails fra selskabet i sin indbakke, men at selskabet kunne sende alt data til forbrugeren, hvilket kunne tage op til 30 dage. Selskabet oplyste endvidere, at forbrugeren blev opkrævet et bindingsgebyr på 800 kr., da forbrugeren skiftede leverandør den 1. oktober, det vil sige 12 dage før bindingsperioden udløb. Selskabet oplyste videre, at det modtog

samtykke til at kontakte forbrugeren via selskabets Lalandia-konkurrence i december 2020, og at selskabets telefonsalg derfor ikke var ulovligt.

Ved slutopgørelse af 14. oktober 2022 opkrævede selskabet 353,20 kr. hos forbrugeren. Slutopgørelsen vedrørte følgende poster:

- Opgørelse for perioden 1. til 30. september 2021:
 - 357,54 kr.
- Gebyr for opsigelse i bindingsperioden:
 - 800 kr.
- Gebyr for refusionsopgørelse:
 - 100 kr.
- Tidligere betalt aconto for perioden 1. september til 31. oktober 2021:
 - -874,88 kr.
- Saldo pr. 31. august 2021:
 - -29,46 kr.

Ved e-mail af 6. juli 2022 til selskabet oplyste forbrugeren, at hun havde set en afgørelse fra Forbrugerombudsmanden, og at hun i den henseende gerne ville have tilbagebetalt det gebyr, som selskabet uretmæssigt havde opkrævet hende, da hun var kunde hos selskabet i 2021.

Ved e-mail af 16. juli 2022 til forbrugeren oplyste selskabet, at bindingsgebyret på 800 kr. ikke var ulovligt, men at Forbrugerombudsmanden gerne så, at gebyret blev gjort ulovligt, og at Forbrugerombudsmandens artikel herom derfor var misvisende.

Ved e-mail af samme dato til selskabet oplyste forbrugeren, at bindingsgebyret var ulovligt, da man pr. 1. juli 2021 ikke måtte opkræve et gebyr for aftaler, som ikke var fastprisaftaler.

Parterne korresponderede herefter uden at nå til enighed, og den 12. august 2022 klagede forbrugeren til nævnet.

---0---

Forbrugeren har under sagens behandling i nævnet oplyst, at hun kræver tilbagebetaling af 800 kr. vedrørende opsigelsesgebyr og alt hvad selskabet har opkrævet hende i perioden april til oktober 2021, det vil sige under kunde-forholdet med selskabet.

Parterne har under sagens behandling i nævnet haft forligsmæssige drøftelser, og selskabet har den 22. september 2022 tilbagebetalt 800 kr. til forbrugeren vedrørende gebyret for opsigelse i bindingsperioden. Selskabet har endvidere krediteret 100 kr. vedrørende gebyr for refusionsopgørelse opkrævet i slutopgørelsen.

Forbrugeren har oplyst, at hun ønsker at forsætte sagen i nævnet med et økonomisk krav på tilbagebetaling af i alt 2.194,92 kr. vedrørende indbetalinger til selskabet.

Nævnets vurdering

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

Aftalens gyldighed

Det fremgår af sagen, at selskabet den 12. april 2021 ringede til forbrugeren med henblik på at indgå aftale om selskabets ellevering til forbrugsadressen, og at selskabet den 18. maj 2021 begyndte at levere el til forbrugsadressen på baggrund af den telefoniske henvendelse. Ifølge selskabet har forbrugeren givet sit samtykke til at selskabet måtte kontakte hende ved deltagelse i en internetkonkurrence. Selskabet har i forbindelse med sagens behandling i nævnet fremlagt materialet fra den pågældende konkurrence.

Følgende fremgår af henholdsvis § 4, stk. 1, og § 5 i forbrugeraftaleloven:

”§ 4. Erhvervsdrivende må ikke uden forudgående anmodning herom rette telefonisk henvendelse til en forbruger eller personlig henvendelse til en forbruger på dennes bopæl, arbejdsplads eller andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang, med henblik på straks eller senere at opnå tilbud eller accept af tilbud om indgåelse af aftale.

[...]

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

Når et selskab henvender sig telefonisk til en forbruger, skal selskabet således have en forudgående anmodning fra forbrugeren om at blive kontaktet. Med andre ord skal selskabet være i besiddelse af et gyldigt samtykke fra forbrugeren til, at selskabet må kontakte forbrugeren.

Er selskabet ikke i besiddelse af en forudgående anmodning/gyldigt samtykke fra forbrugeren, er en eventuel telefonisk aftale, som selskabet har indgået med forbrugeren, ikke bindende for forbrugeren efter forbrugeraftalelovens § 5.

Det er selskabet, der har ansvaret for, at et samtykke er indhentet lovligt hos forbrugeren, og at det er gyldigt, også hvis oplysningerne er indhentet af tredjemand.

Ifølge Forbrugerombudsmandens vejledning om brug af konkurrencer og lignende ved indhentelse af forbrugers samtykke til markedsføring skal det fremgå klart og tydeligt af konkurrencen, at formålet med at tilbyde forbrugeren at deltage i en konkurrence er at indhente forbrugers samtykke til markedsføring pr. telefon og elektronisk. Forbrugeren skal tydeligt oplyses om, at han/hun skal give samtykke til at modtage markedsføring, inden forbrugeren indtaster sine oplysninger, og det skal være ligeså tydeligt for

forbrugeren, at han/hun skal give et samtykke til at modtage markedsføring for at deltage i en konkurrence, som hvilke præmier han/hun vil kunne vinde ved at deltage.

Efter en gennemgang af det af selskabet fremlagte materiale fra internetkonkurrencen finder nævnet, at det ikke fremgår ligeså tydeligt for forbrugeren, at hun skal give et samtykke til at modtage markedsføring for at deltage i konkurrencen, som hvilke præmier hun vil kunne vinde ved at deltage.

Nævnet finder herefter, at forbrugeren ikke har afgivet et gyldigt samtykke til at blive kontaktet af selskabet.

Selskabet har derfor henvendt sig uanmodet til forbrugeren med henblik på at indgå en aftale om levering af el i strid med forbrugeraftalelovens § 4, stk. 1.

Forbrugerens løfte om at aftage strøm fra selskabet er dermed ikke bindende efter forbrugeraftalelovens § 5, og der foreligger derfor ikke en gyldig og bindende aftale mellem forbrugeren og selskabet om levering af el.

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

Hæftelse for leveret el

Efter det oplyste leverede selskabet el til forbrugsadressen i perioden 18. maj til 1. oktober 2021, det vil sige ca. 4 ½ måneder.

Da der ikke er indgået en gyldig og bindende aftale mellem parterne, jf. ovenfor, finder nævnet, at forbrugeren skal stilles som om, at aftalen ikke er indgået, og at forbrugeren derfor ikke hæfter for selskabets opkrævninger vedrørende perioden, hvor forbrugeren som følge af den ugyldige aftale fik leveret el af selskabet.

Nævnet lægger herved vægt på, at der ikke er indgået en gyldig og bindende aftale mellem parterne, jf. ovenfor, og at forbrugeren klager og skifter elleverandør kort tid efter, at forbrugeren blev opmærksom på forholdet.

Forbrugeren har således ret til tilbagebetaling af samtlige indbetalinger foretaget til selskabet og fritagelse for betaling af selskabets opkrævninger vedrørende perioden, hvor forbrugeren modtog el fra selskabet.

Forbrugerens tilbagebetalingskrav

Det fremgår af sagen, at forbrugeren kræver tilbagebetaling af i alt 2.194,92 kr. vedrørende indbetalinger til selskabet.

Nævnet konstaterer, at forbrugeren under sagens behandling i nævnet har fremlagt screen dumps af indbetalinger til selskabet for i alt 2.194,92 kr.

Nævnet konstaterer dog også, at det fremgår af de fremlagte screen dumps, at selskabet den 22. september 2022 har udbetalt 800 kr. til forbrugeren.

Forbrugeren har således allerede fået tilbagebetalt 800 kr. af de samlede indbetalinger på 2.194,92 kr.

Forbrugeren har derfor ret til tilbagebetaling af 1.394,92 kr. (2.194,92 kr. – 800 kr. allerede tilbagebetalt) fra selskabet.

Sagsomkostninger og klagegebyr

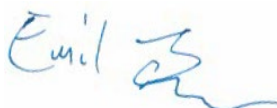
Nævnet beslutter i denne sag, at selskabet skal betale sagsomkostninger til nævnet, jf. § 27, stk. 1, nr. 1, i nævnets vedtægter. Beløbet udgør 8.500 kr. inkl. moms, jf. vedtægternes § 27, stk. 2. Beløbet betales senest 30 dage efter den dato, der er anført på den faktura, som Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen 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, nr. 1, i nævnets vedtægter.

Ankenævnet på Energiområdet, den 1. marts 2023.



Poul Gorm Nielsen
Formand for nævnet



Emil Kamp Kirkeby
Jørgensen
Sagsbehandler