

ANKENÆVNETS AFGØRELSE

Sag: SPA-12/05685

Sagsbehandler:
/MRO

Forbruger:

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
9210 Aalborg SØ

Indklaget elhandelsselskab:

1) Energiselskabet Natur-Energi A/s
CVR 3091 3728
Svanevej 12
2400 København NV

Netselskab:

2) HEF Net A/s
CVR 2499 8231
Over Bækken 6
9000 Aalborg

Energileverandør:

Energi Nord A/s
CVR 2421 1002
Over Bækken 6
9000 Aalborg

Klageemne:

Regningsklage ▪ Erhvervsklage ▪ Aftaleind-
gåelse ▪ Leverandørskifte.

**Ankenævnets
sammensætning:**

FORMAND
Poul Gorm Nielsen
UDPEGET AF FORBRUGERRÅDET
Svend Erik Jensen
Regitze Buchwaldt
UDPEGET AF DANSK ENERGI
Niels Grovn
Benjamin Henrik Lublin

Sekretariat:
**KONKURRENCE- OG
FORBRUGERSTYRELSEN**

Carl Jacobsens Vej
2500 Valby

Tlf. 4171 5000
Fax 4171 5100

CVR 6496 4615

post@energianke.dk

SAGSFREMSTILLING

Perioden, der klages over: 7. april 2011 til 30. september 2011.

Påklaget beløb: Kr. 1061,78.

Klagen indbragt for det indklagede energiselskab den: 25. februar 2011.

Energiselskabet truffet afgørelse i sagen den: 28. februar 2011.

Klageformular modtaget i ankenævnet: 16. januar 2012.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 22. februar 2012.

Sagen behandlet på ankenævnets møde den: 12. december 2012.

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Sagen drejer sig om, hvorvidt indklagede 1) har været berettiget til at opsigge klagers kærestes energileverandør (indklagede 2) uden samtykke, samt hvorvidt indklagede 1) er berettiget til betaling i henhold til fakturanummer 286824, jf. bilag 1.

Den 13. maj 2009 indgik klager en fastprisaftale med indklagede 1) om levering af strøm på klagers tidligere adresse, [REDACTED] København Ø.

Klager fraflyttede den gamle adresse den 15. september 2010, og i den forbindelse modtog klager pr. 15. oktober 2010 en opgørelse over elforbrug samt opgjort abonnement.

Den 4. november 2010 fik indklagede 1) oplyst en ny adresse fra folkeregisteret. Herefter sendte indklagede 1) et brev til klager angående den nye adresse.

Klager modtog herefter henvendelser fra indklagede 1) om, at det pågældende abonnement ville fortsætte på den nye adresse, idet abonnementet fortsat var aktivt og knyttede sig til klager som person.

Klager "chattede" derefter med indklagede 1), der opfordrede klager til at snakke med sin kæreste om eventuelt at skifte til selskabet.

Indklagede 1) hørte ikke efterfølgende fra klager, og de modtog ingen opsigelse fra klager. Derfor valgte indklagede 1) at sætte et leverandørskifte i gang.

Den 4. januar 2011 modtog indklagede 1) aftagernummeret fra det tidligere Aalborg Forsyning (nu HEF Net A/S).

Den 11. januar 2011 modtog klager derfor en mail fra indklagede 1) om, at leverandørskiftet blev effektueret pr. 1. marts 2011.

I midten af februar modtog klagers kæreste et brev fra sit energiselskab, med meddelelse om, at hun havde opsagt sit abonnement hos dem pr. 1. marts 2011.

Den 25. februar 2011 henvendte kæresten sig til indklagede 1) for at klage over at være blevet opsagt hos sin tidligere leverandør. Hun ønskede opsigelsen annulleret.

Den 1. marts 2011 satte indklagede 1) opsigelsen i gang og rettede i den forbindelse henvendelse til det forsyningspligtige selskab.

Derefter skete der fejl i forbindelse med opsigelsen, og det endelige ophør blev først effektueret den 30. juni 2011.

Den 15. april 2011 modtog klager en acontoopgørelse, hvor der skulle betales aconto frem til 30. september 2011, hvilket klager ikke kunne forstå, når aftalen var ophørt pr. 1. juli 2011.

Sagen blev herefter indbragt for nævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER

KLAGERS KRAV: Tilbagebetaling af ca. 800 kr.

KLAGERS OPLYSNINGER OG BEGRUNDELSE: Til støtte for sin påstand gør klager gældende, at indklagede 1) uretmæssigt opsiger klagers kærestes daværende energileverandør, uden kærestens samtykke.

Klager gør ligeledes gældende, at klager flytter sammen med sin kæreste i det hus, som hun ejer.

Klager gør også gældende, at de retter henvendelse til indklagede 1) sidst i februar 2011. Klager oplyser i den forbindelse, at de ikke ønsker at være kunde hos indklagede 1). Uagtet denne henvendelse, opretter indklagede 1) alligevel klager og hans kæreste som kunder pr. 1. marts 2011.

Klager gør afslutningsvis gældende, at indklagede 1) ikke kan opkræve et acontobeløb frem til 30. september 2011, når aftalen er ophørt pr. 1. juli 2011 og klager da er begyndt at betale til en anden energileverandør.

INDKLAGEDE 1): ENERGISELSKABET NATUR-ENERGI A/S

INDKLAGEDES STANDPUNKT TIL KLAGERS KRAV: Fastholder sit krav på 470,81 kr.

INDKLAGEDES OPLYSNINGER OG BEGRUNDELSE: Til støtte for sin påstand gør indklagede gældende, at der er indgået en privat kontrakt med klager, som er tilknyttet klager som person.

Indklagede gør ligeledes gældende, at da de ikke modtager en opsigelse fra klager, sætter de leverandørskiftet i gang og sender løbende påmindelse til klager om, at klager skal oplyse aftagernummeret. Dette gøres i god tro fra indklagedes side.

Indklagede får dog oplyst aftagernummeret fra netselskabet [indklagede 2)] og gør derefter klager opmærksom på skiftet via mail samt sender den første regning angående elleverance på den nye adresse.

Indklagede gør også gældende, at de sørger for at sætte leverandørophøret i gang, men finder derefter ud af, at netselskabet ikke har behandlet deres forespørgsel. Indklagede forsøger derefter at lave et manuelt ophør, hvilket dog afvises af netselskabet. Det endelige ophør effektueres derfor først den 30. juni 2011.

Indklagede oplyser i den forbindelse, at for at imødegå kunden og grundet det forsinkede ophør, vælger indklagede at ophøre aftalen uden førtidigt gebyr, men dog stadig med betalingskrav for en ekstra måneds elleverance.

Indklagede gør til slut gældende, at da klager har kontaktet netselskabet, forventer indklagede, at netselskabet informerer klager. Indklagede har dog samtidig informeret klager og sørget for, at der ikke bliver opkrævet gebyr for førtidig opsigelse.

I forbindelse med indklagede 2)'s redegørelse har indklagede efterfølgende gjort gældende, at de stiller sig uforstående overfor indklagede 2)'s konklusion om, at fase 1 i Markedsforskrift H1, afsnit 4, er tilsidesat af indklagede.

Indklagede har oplyst, at de har indgået en skriftlig kontrakt med kunden. Indklagede har foretaget tjek af stamdata og kunden har telefonisk bekræftet overfor indklagede, at adresse og navn i stamdata var korrekt.

Indklagede afviser derfor, at der skulle være sket nogen tilsidesættelse af almindelige processer for leverandørskifte.

INDKLAGEDE 2): HEF NET A/S

INDKLAGEDES STANDPUNKT TIL KLAGERS KRAV: Afvisning.

INDKLAGEDES OPLYSNINGER OG BEGRUNDELSE: Til støtte for sin påstand gør indklagede gældende, at den normale proces for leverandørskifte er benyttet, jf. Markedsforskrift H1, afsnit 4.

Indklagede gør ligeledes gældende, at fase 1 i denne proces må være tilsidesat af indklagede 1).

Indklagede oplyser, at netselskabet som udgangspunkt kun kan godkende leverandørskiftet fra elleverandøren, idet anmodningen om leverandørskiftet ikke indeholder kundenavn. Netselskabet har ikke nogen mulighed for at agere på baggrund af et leverandørskift modtaget fra en elleverandør.

Netselskabet skal, jf. de gældende markedsregler "blot parere ordre", acceptere samt fuldbyrde leverandørskiftet. Kunden er således derefter henvist til selv at gå i dialog med den elleverandør, der påstår at være elleverandør.

Indklagede oplyser også, at netselskabet giver meddelelse til kunden med samtidig anmodning om at kunden skal foretage aflæsning af elmåleren. Indklagede har dog ikke modtaget en målervisning fra kunden, hvorfor aflæsningen i forbindelse med skiftet er skønnet.

Indklagede gør til sidst gældende, at indklagede har overholdt alle gældende markedsforskrifter.

BILAG TIL SAGEN

Bilag 1: Fakturanummer 286824, for perioden 7. april 2011 til 30. september 2011.

ANE
BILAG nr.: 1
Side nr.: 6



9210 Aalborg SØ

Kære

Tak for dit valg af klimavenlig energi. Sammen gør vi en forskel.
Du kan se specifikationen for denne faktura på bagsiden.

Total	
Total inkl. moms	1.061,78 kr.
Heraf moms 163,03 kr.	
At betale i alt	1.061,78 kr.

Brug Betalingsservice og spar 140 kroner om året

Vi vil gerne gøre det til en god oplevelse at være kunde hos os. Derfor kan du på www.natur-energi.dk/minside få adgang til alt det vigtige - dine regninger, kontrakter, tilmelding til Betalingsservice og ændre faktureringsadresse.

Tilmeld Betalingsservice nu, så sparer du papirgebyret på 35 kroner per faktura og hjælper miljøet.

Husk at du også kan følge med i, hvad vi laver, og hvad der sker inden for energi og miljø på facebook.com/NaturEnergi.

God fornøjelse!

Klimavenlig hilsen
Natur-Energi

A conto med opgørelse

Natur-Energi A/S
Svanevej 12
2400 København NV
CVR nr. 30913728
www.natur-energi.dk

Fakturanummer 286824
Fakturadato 15.04.2011
Betales senest **02.05.2011**

Kundenummer 110054
Aftagenummer 571313105200180951
Adresse 9210 Aalborg SØ

Har du spørgsmål?

Kontakt os på tlf. 70 27 77 80
Mandag til torsdag 9-16

Reg.nr.	Kontonr.	INDBETALINGSKORT		KA 71	KVITTERING
Betaling-ID og indbetaler		Kan betales i pengeinstitut og på posthuse		Checks og lignende accepteres under forbehold af at pengeinstituttet modtager betalingen. Ved kontant betaling i pengeinstitut med terminal er det udelukkende pengeinstituttets kvitteringstryk der er bevis for hvilket beløb der er indbetalt.	
9210 Aalborg SØ Fakturanr.: 286824		Kreditornummer og beløbsmodtager 83338555 Natur Energi A/S Svanevej 12 2400 København NV		Kreditornummer og beløbsmodtager 83338555 Natur Energi A/S Svanevej 12 2400 København NV	
Tilmelding til Betalingsservice		Underskrift ved overførsel fra konto		Kvittering	
PBS-nr.: 05385237	Deb.gr.nr. 00001				
Kundenr.: 90054366					
Kroner		Betalingsdato		Kroner	
1.061,78		02-05-2011		1.061,78	
Til maskinel aflæsning - Undgå venligst at skrive i nedenstående felt		Dag Måned År		Tilmelding til Betalingsservice	
		FIK 752 (03-98) 0000-0000		PBS-nr.: 05385237 Deb.gr.nr. 00001	
+71<086900000266054+83338555<				Kundenr.: 90054366	



Specifikation - sådan har vi beregnet din faktura

Vi har delt vores beregning af din faktura op i punkter. I kasserne til højre kan du se en forklaring af det enkelte punkt. Husk at du kan få svar på de oftest stillede spørgsmål på vores hjemmeside www.natur-energi.dk under menupunktet "Kundeservice". Du er også velkommen til at kontakte os på tlf 70 27 77 80 mandag til torsdag 9-16

Ny a conto				
07-04-2011 til 30-09-2011 - Ren Energi				
Elforbrug	63,06 øre/kWh	703 kWh	443,31 kr.	
Abonnement			62,50 kr.	
I alt inkl. moms			505,81 kr.	

El dækker over dit elforbrug i en given periode. Du modtager også en separat regning fra dit netselskab, der bl.a. dækker over transport af din el samt afgifter.

Opgørelser				
01-03-2011 til 06-04-2011 - Ren Energi				
Opgjort elforbrug	63,06 øre/kWh	731 kWh	460,97 kr.	
Opgjort abonnement			25,00 kr.	
01-03-2011 til 30-06-2011 - Ren Energi				
Tidligere opkrævet	63,06 øre/kWh	-256 kWh	-161,44 kr.	
Tidligere opkrævet abonnement			-50,14 kr.	
I alt inkl. moms			274,39 kr.	

Opgørelser og korrektioner indeholder dit forbrug af el i kWh beregnet ud fra din aflæsning af elmåleren samt øvrige korrektioner modtaget fra dit netselskab.

Øvrigt	
Rykker1	100,00 kr.
Rykker1	-100,00 kr.
Rykker2	100,00 kr.
Rykker2	-100,00 kr.
Gebyr for papirfaktura	35,00 kr.
I alt inkl. moms	35,00 kr.

Øvrigt indeholder eventuelle gebyrer.

ANE	
BILAG nr.:	1
Side nr.:	8



Total	
Ny a conto	505,81 kr.
Opgørelser	274,39 kr.
Øvrigt	35,00 kr.
Saldo	246,58 kr.
Total inkl. moms	1.061,78 kr.

Total viser det beløb som skal betales beregnet ud fra det ovenstående. Beløbet vises også på første side. Saldo vil fremgå i denne kolonne, hvis der er overført et beløb fra tidligere opkrævninger.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Ankenævnet bemærker indledningsvis, at foranstående sagsfremstilling er et resume af parternes oplysninger til ankenævnet. Ved nævnets vurdering af sagen har nævnsmedlemmerne været bekendt med samtlige breve og bilag, som parterne har indsendt i sagen.

Ankenævnets kompetence

Efter § 1, stk. 6, i ankenævnets vedtægter kan nævnet behandle klager fra erhvervsdrivende, hvis klagen ikke adskiller sig væsentlig fra en klage vedrørende et privat kundeforhold.

Som sagen foreligger oplyst, finder nævnet, at aftaleforholdet mellem klager og indklagede i denne sag ikke har en så udpræget erhvervsmæssig karakter, at sagen adskiller sig væsentligt fra en klage vedrørende et privat kundeforhold.

Nævnet anser sig derfor for kompetent til at behandle sagen.

Leverings- og kontraktretlige forhold

Efter elforsyningslovens § 6, stk. 2, har enhver ret til mod betaling at blive forsynet med elektricitet fra en virksomhed med forsyningspligt, ligesom enhver har ret til mod betaling at få adgang til distributionsnettet. 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 både netselskabet og elleverandøren.

I relation til netselskabet må forbrugeren herefter acceptere at modtage transportydelsen på netselskabets leveringsvilkår (»netbenyttelsesaftalen«), og til de gældende prisvilkår, som er anmeldt til Energitilsynet.

I relation til elleverandøren har forbrugeren ligeledes accepteret at købe elektriciteten hos det forsyningspligtige elselskab efter dette selskabs gældende leveringsvilkår (»leveringsbetingelser«), medmindre forbrugeren har valgt en anden elleverandør, som der så er indgået en egentlig, skriftlig kontrakt med.

For netbenyttelsesaftalen og leveringsbetingelserne gælder, at disse skal være anmeldt til Energitilsynet og er reguleret af elforsyningsloven samt dansk rets øvrige regler, herunder bl.a. aftale- og købeloven.

Leverandørskifte

Nævnet lægger til grund, at forbrugeren oprindeligt var kunde hos elhandelselskabet med en fastprisaftale på hans tidligere bopælsadresse.

Nævnet lægger endvidere til grund, at forbrugeren tilflyttede en ny adresse, hvor det er kæresten, der er registreret som kunde hos netselskabet.

Da forbrugeren ikke er registreret kunde hos elnetselskabet på den nye adresse, er elhandelsselskabet ikke berettiget til at iværksætte et leverandørskifte af kæresten uden dennes udtrykkelige accept. Nævnet lægger til grund, at kæresten ikke ønsker at leverandørskifte.

Elhandelsselskabet kan således ikke med bindende retsvirkning flytte forbrugers oprindelige leveringsaftale til at omfatte en ny installationsadresse (aftagernummer), når forbrugeren ikke er den registrerede netkunde på den nye adresse. Forbrugers aftale med elhandelsselskabet anses derfor for ophørt per 1. juli 2011.

Elhandelsselskabet har herefter uberettiget opkrævet et acountobeløb på faktura 286824. Af denne faktura opgjort til i alt 1.061,78 kr. er forbrugeren alene forpligtet at betale for det målte elforbrug på den tidligere adresse, opgjort til 274,39 kr. samt fakturagebyr på 35 kr. Den resterende del af fakturabeløbet på 852,39 kr. skal tilbagebetales til forbrugeren inden 30 dage fra afgørelsesdatoen.

I relation til elhandelsselskabet konstaterer nævnet, at netselskabet til elhandelsselskabet udleverer kærestens aftagenummer.

Da hverken forbrugeren eller den registrerede netkunde lider noget økonomisk tab ved det gennemførte leverandørskifte, finder nævnet i øvrigt ikke grundlag for at gå nærmere ind i spørgsmålet om, hvorvidt netselskabet eventuelt kan blive erstatningsansvarlig over for forbrugeren.

Forbrugeren får således medhold i kravet mod elhandelsselskabet.

Sagsomkostninger og klagegebyr

Nævnet beslutter i denne sag, at elhandelsselskabet skal betale sagsomkostninger på 8.500 kr. til ankenævnet, jf. § 26, stk. 1, nr. 1, i ankenævnets vedtægter og bilagets punkt 1a.

Netselskabet skal ikke betale sagsomkostninger.

Klagegebyret på 160 kr. tilbagebetales, jf. vedtægtens § 25, stk. 2.

Nævnet træffer herefter følgende afgørelse

A F G Ø R E L S E

Elhandelsselskabet, Energiselskabet Natur-Energi A/s, skal inden 30 dage fra nedenstående dato tilbagebetale 852,39 kr. til forbrugeren, [REDACTED]

Energiselskabet Natur-Energi 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.

ANKENÆVNET PÅ ENERGIOMRÅDET, DEN 18. JAN. 2013


Poul Gorm Nielsen
formand

/ 
for Mette Rosager
v/ Susanne Sjøgren
Georg Ferdinandsen
specialkonsulent