

ANKENÆVNETS AFGØRELSE

Nyt sagsnr. 360°:
12/04799
Gl. sagsnr. ScanJour:
4/1920-0101-0851
/ TFL

Klager:

██████████
██████████
2820 Gentofte

Indklaget energiselskab:

Energiselskabet Natur-Energi A/S
CVR 3091 3728

Svanevej 12
2400 København NV

Sekretariat:
**KONKURRENCE- OG
FORBRUGERSTYRELSEN**

Klageemne:

Aftaleindgåelse ▪ Oplysning om fortrydelsesfristen.

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Ankenævnets sammensætning:

FORMAND
Poul Gorm Nielsen
UDPEGET AF FORBRUGERRÅDET
Svend Erik Jensen
Martin Salamon
UDPEGET AF DANSK ENERGI
Niels Grovn
Hans Christian Wenzelsen

Tlf. 4171 5000
Fax 4171 5100
CVR 6496 4615

post@energianke.dk

SAGSFREMSTILLING

Perioden, der klages over: Ikke relevant.

Påklaget beløb: kr. 1.000.

Klagen indbragt for det indklagede energiselskab den: 8. marts 2011.

Energiselskabet truffet afgørelse i sagen den: 9. marts 2011.

Klageformular modtaget i ankenævnet: 23. marts 2011.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 29. marts 2011.

Sagen behandlet på ankenævnets møde den: 22. juni 2012.

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Sagen drejer sig om, hvorvidt klager er forpligtet af to kontrakter angående levering af el til to forskellige adresser (forbrugsadresserne).

Klagers hustru skrev den 14. januar 2011, udenfor Kvickly i Buddinge, under på to kontraktdokumenter efter en samtale, med en sælger fra indklagede, jf. bilag 1.

I forbindelse med en henvendelse fra klagers tidligere elleverandør sidst i februar 2011, blev klager opmærksom på, at klagers hidtidige elleverandør var skiftet ud med indklagede.

Klager rettede derfor den 8. marts 2011 henvendelse til indklagede og gjorde indsigelse mod, at der skulle være indgået aftale. Indklagede afviste indsigelsen, med henvisning til den indgåede kundekontrakt, jf. bilag 1.

Parterne kunne ikke nå til enighed, hvorfor sagen blev indbragt for ankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER

KLAGERS KRAV: Indklagede skal betale kr. 1.000 til klager.

KLAGERS OPLYSNINGER OG BEGRUNDELSE: Til støtte for påstanden gør klager gældende, at klager ikke er bundet af kontrakterne om levering af el til forbrugsadresserne.

Klager gør gældende, at der ikke på tilstrækkelig vis er oplyst om fortrydelsesfristen på 14 dage, idet denne skal fremgå skriftligt og tydeligt.

INDKLAGEDES STANDPUNKT TIL KLAGERS KRAV: Frifindelse.

INDKLAGEDES OPLYSNINGER OG BEGRUNDELSE: Til støtte for sin påstand gør indklagede gældende, at der har været en 14 dages fortrydelsesret, hvor kunden har haft mulighed for at henvende sig til deres kundeservice.

Indklagede gør gældende, at der er informeret om fortrydelsesfristen på henholdsvis forsiden af selve kontrakten samt i de generelle betingelser, jf. bilag 1 og bilag 2.

SEKRETARIATETS BEHANDLING

Indklagede har på sekretariatets opfordring fremlagt et sæt leveringsbetingelser (bilag 2), som skulle være identisk med det, som fremgik af bilag 1.

BILAG TIL SAGEN

Bilag 1: Kundekontrakter af 14. januar 2011 samt leveringsbetingelser.

Bilag 2: Nye leveringsbetingelser.

Bilag 7

ANE

BILAG nr.: 1

Side nr.: 4

KUNDEKONTRAKT

natur-energi

Natur-Energi er Danmarks grønne energiselskab

PERSONLIG

NAVN I:

NAVN II (se

ADRESSE:

POST NR.:

MOBIL:

EMAIL:

KONTROL EMAIL:

PRODUKT OG PRIS

☐ ELSTROM

Køb strøm fra vedvarende energi og støt
værdifulde naturprojekter i Honduras med 1,5
kr. pr. kWh. Du er med til at bevare

NATUR-ENERGI

☒ NØDSTRØM

Køb strøm fra vedvarende energi og invester
5,75 kr. per brugt kWh i nye vindmøller. Støt
Danmarks Folkekirkes Nødhjælps klimaprojekter
med 8% af din elregning (inkl. i prisen)



DIN PRIS PER KWH

75,05 øre

Hertil kommer et månedligt
abonnement på 12,50 kr.
Priser er inkl. moms.

BETALINGSFORM - JEG ØNSKER BETALING VIA:

☐ INDBETALINGSKORT

(+fakturaagebyr 35 kr. inkl. moms)

☒ BETALINGSSERVICE (PBS)

REG. NR.

UNDERSKRIFT

Med min underskrift af nærværende aftale, giver jeg Natur-Energi (NE) fuldmagt til at registrere mig som kunde og giver samtidig NE tilladelse til at indhente mit aftalenummer. Jeg har en frist på 14 dage til at fortryde mit køb, regnet efter datoen for underskrift af denne aftale. Jeg modtager herefter Elskov eller Nødstrøm, afhængig af ovenstående afkrydset valg, til en fastprisaftale gældende til og med 2013, som sikrer mig imod prisstigninger. NE vil foretage en generel kreditvurdering, som kan medføre at aftalen ikke kan indgås. Der henvises i øvrigt til de alm. betingelser på bagsiden af denne kontrakt. Leverancen påbegyndes så snart, NE har indhentet aftalenummeret - typisk 1-2 måneder efter underskrift af nærværende aftale. For øvrig information henvises til www.natur-energi.dk.

DATO (DD/MM/AA)

14/1/2011

KUNDE UNDERSKRIFT:

LEGITIMATION - FØLGENDE ID ER FREMVIST:

☐ KØREKORT☒ SYGESIKRING☐ PAS

KONSULENT ID:

AM079

KONSULENT I UNDERSKRIFT:

Betingelser - privat

(Vers 1.4 den 15. november 2010)

1. Tilslutning til elnettet

Kunden skal til enhver tid være tilsluttet det kollektive elforsyningsnet via sin lokale elnetvirksomhed og opfylde elnetvirksomhedens betingelser for tilslutning og anvendelse heraf. Ved leverandørskifte repræsenterer Natur-Energi A/S herefter benævnt som (NE) kunden overfor kundens elnetvirksomhed. NE kan ophøre med leverancer i perioder, hvor elnetvirksomheden afbryder forsyningen.

2. Måling og måledata

Elnetvirksomheden er ansvarlig for elmålere og elmålingernes korrekthed. Ved tvivl om korrektheden kan såvel NE som kunden rette henvendelse til elnetvirksomheden. Kunden skal acceptere efterreguleringer som følge af forsinkede forbrugsdata eller elnetvirksomhedens korrektion af måledata efter målefejl. Ved manglende eller fejlbetegnede måledata, afregnes ud fra beregnet forbrug baseret på tidligere forbrug og tilsluttede brugsgenstande.

3. Priser, afregning, modregning og fakturering

NE fakturerer i danske kroner. NE fakturerer ikke kunden for betalinger til elnetvirksomheden, herunder netabonnementer og afgifter til staten. Disse udgifter faktureres særskilt af elnetvirksomheden. Priser og gebyrer fremgår også på www.natur-energi.dk. I øvrigt kan der rettes henvendelse til NE. Sidste rettidige indbetalingsdato fremgår af fakturaen. Ved for sen betaling opkræves renter og gebyrer i henhold til Renteloven. Du kan læse mere om vores gebyrer i prisbladet på vores hjemmeside www.natur-energi.dk.

Afregning foretages acontobetalingsvis forud. Ved nyoprettelse vil acontobetalingen dog være forlænget indtil førstkommande kvartal. Den maksimale acontobetaling er således op til 6 måneder. Endelig afregning sker på grundlag af det faktisk målte elforbrug, efter NE har modtaget måledata fra elnetvirksomheden. Det påhviler kunden gennem elnetvirksomhederne at sikre NE de nødvendige måleraflysninger.

NE er berettiget til at kræve depositum for kundens betalingsforpligtelser, hvis NE vurderer at der foreligger begrundet risiko.

Ønsker kunden at modtage faktura med post opkræves et gebyr på 35 kr. på den fremsendte faktura.

4. Misligholdelse

Ved en parts væsentlige misligholdelse, kan den anden part ophæve aftalen med øjeblikkelig virkning. Eksempler på væsentlig misligholdelse er kundens manglende betaling eller ophør af kundens aftale med sin lokale elnetvirksomhed.

Ved betalingsstandsning, åbning af tvangsakkord, gældssanering, konkurs eller dødsboer, der behandles ved bobestyrer, skal NE straks underrettes herom. NE kan kræve, at kunden eller dennes bo stiller betryggende sikkerhed, medmindre der forudbetales, eller der er stillet betryggende sikkerhed for kommende ydelser. Stilles den krævede sikkerhed ikke inden for den af NE angivne frist, har NE ret til at ophæve aftalen med øjeblikkelig virkning.

5. Leveringshindringer

I tilfælde af leveringshindringer, der skyldes forhold uden for NEs kontrol (force majeure), suspenderes alle NEs forpligtelser, så længe hindringen består. Som eksempler på force majeure kan nævnes ekstraordinære naturkræfter, krige, terror, brande, hærverk, it-manipulation, it-nedbrud, sammenbrud eller skade på elanlæg, umulighed med hensyn til at fremskaffe arbejdskraft, maskiner eller materialer og arbejdsstridigheder, uanset om parten selv er part i eller årsag til arbejdsstridighederne. Force majeure foreligger endvidere, hvis NE kun ved afholdelse af ganske uforholdsmæssigt store, økonomiske opoffelser kan opfylde sine forpligtelser. Kan NE ikke opfylde sine forpligtelser på grund af, at Energinet.dk eller elnetvirksomheden har erklæret force majeure i transmissionssystemet, kan NE også påberåbe sig denne force majeure over for kunden.

6. Ansvarsbegrænsning

NE er ikke overfor kunden ansvarlig for skade eller tab i forbindelse med fejl og afbrydelser i elnettet, ej heller for leverancens tekniske kvalitet, herunder spændingsniveau, frekvens og støjforhold. NE er endvidere ikke ansvarlig for skade og tab som følge af indskrænkninger eller begrænsninger pålagt af elnetvirksomheden, den systemansvarlige virksomhed eller den nordiske elbørs, Nord Pool. Endelig er NE ikke ansvarlig for kundens eventuelle driftstab og avancetab og andre indirekte tab. Med mindre NE har handlet forsælt og groft uagtsomt.

7. Løbetid, ophør og overdragelse

Pris, løbetid og opsigelsesvarsel fremgår af bekræftelsen modtaget ved kundeforholdets oprettelse. Inden udløb af den periode, hvor den aftalte pris er gældende, modtager kunden oplysning om datoen for udløb med opfordring til at tegne en ny fastprisperiode samt oplysning om vilkårene herfor. Meddeler kunden, at perioden ønskes forlænget, sker dette i overensstemmelse med de angivne nye vilkår. Meddeler kunden, at aftalen ikke ønskes forlænget, ophører kundeforholdet til det fastsatte udløbstidspunkt. Ved kundens manglende reaktion erstattes aftalen med en kvartalsaftale, hvor prisen reguleres en gang i kvartalet. Denne aftale kan opsiges med 1 måneds varsel til udgangen af en måned.

Kunden har ret til at fortryde aftalen, såfremt kunden giver skriftlig meddelelse herom til NE senest 14 dage efter aftalens indgåelse. Kunden kan opsiges aftalen med en måneds varsel til udgangen af en måned. Dog tidligst 5 måneder efter aftalens indgåelse. Kunden er forpligtet til at aflægge et i overensstemmelse med aftalen frem til aftalens ophør. Ved kundens opsigelse inden for de første 6 måneder, opkræver NE kunden et gebyr på 475 kr. Inkl. moms til dækning af omkostninger forbundet med afvikling af aftalen.

Ved betalingsstandsning, åbning af forhandling om tvangsakkord eller gældssanering samt begæring om konkurs, skal NE straks underrettes herom, og måleren straks aflæses. Ved aftaleforholdets ophør slutaftregner NE kunden senest 12 måneder efter, at NE har modtaget nødvendige måledata mv. fra kunden eller elnetvirksomheden. NE må uden kundens samtykke overdrage rettigheder og pligter ifølge aftalen som led i en hel eller delvis overdragelse af sine aktiviteter til tredjemand eller et koncernselskab. Opsigelser skal indgives pr. brev eller e-mail.

8. Flytning

Flytning skal meddeles senest 14 dage inden indflytning. Kunden kan rette henvendelse til NEs kundeservice med oplysninger om flytning.

9. Persondata

Ved indgåelse af aftale foretager NE en generel kreditvurdering af kunden, der kan medføre, at aftalen ikke kan indgås. Derudover kan NE videregive oplysninger om kunden til andre, hvis det er nødvendigt for at varetage leverancen. Hvis betaling sker via BS, opbevares bankreg.nr., kontonr. eller girokontonr., indtil tilmelding er foretaget. Oplysningerne anvendes i forbindelse med udlærdigelse af fakturaer, breve og lign.

Hvis du er Nødstrøm-kunde kan NE videregive oplysninger til Folkekirkens Nødhjælp med henblik på, at du kan opnå et muligt skattefradrag for dine donationer. Hvis du er Eiskov-kunde kan NE videregive oplysninger til Nepenthes med henblik på, at du kan opnå et muligt skattefradrag for dine donationer. Donationer over 500 kr. er fradragsberettiget. Organisationerne oplyser donationens størrelse til skattevæsenet og sikrer dermed, at du udnytter din fradragsret. NE vil med henblik på opfyldelse af dette formål videregive dine personoplysninger til henholdsvis Folkekirkens Nødhjælp og Nepenthes.

Som Nødstrømkunde videre giver Natur-Energi endvidere dine kontaktoplysninger (navn, adresse, telefonnummer og mailadresse) til Folkekirkens Nødhjælp, så organisationen kan kontakte dig angående de projekter, du støtter med din donation samt organisationens generelle arbejde.

10. Kundeklager

Klager kan indgives til NEs kundeservice. Kunden kan endvidere klage skriftligt til Ankenævnet på Energiområdet www.energiappeal.dk - Nyropsgade 30, 1780 København V.

11. Lovvalg og værneting

Twister mellem kunden og NE afgøres efter dansk ret. Sager mod NE med relation til disse betingelser eller særskilt aftale anlægges ved retten i Gentofte.

12. Ændringer

NE har mod forudgående varsel, ret til at ændre disse betingelser, aftalen og priserne. Skyldes ændringerne ændret lovgivning, påbud fra offentlige myndigheder el. lign. er kunden forpligtet til at overholde ændringerne, fra tidspunktet for NEs meddelelse herom. Varsling af ændringer og øvrige meddelelser herom kan ske på NEs hjemmeside, www.natur-energi.dk, i dagspressen, ved regningsfremsendelse eller på anden måde.

13. Betalingsforhold ved dankort eller andet betalingskort

Tilmelder kunden sin betaling via Dankort eller andet betalingskort, som er godkendt af NE og PBS gælder yderligere følgende betingelser: Forventede forbrug og abonnement (aconto) faktureres forud til udgangen af efterfølgende kvartal. NE forbeholder sig ligeledes retten til at opkræve ufaktureret forbrug fra tidligere perioder. Der henvises i øvrigt til punkt 3.

NE informerer kunden ved fakturaudstedelse via e-mail at faktura med tilhørende specifikation er tilgængelig via MIN SIDE på www.natur-energi.dk

Denne faktura trækkes automatisk på kundens betalingskort ved betalingsfristen nævnt på fakturaen. Kunden har således altid en mulighed for at kontakte NE inden betalingen, hvis kunden mener der er fejl eller mangler ved regningen. Hvis Kundens betalingskort afvises, er NE berettiget til at opkræve betaling for fremsendelse af rykker og morarenter.

NE benytter en underleverandør, som er godkendt af PBS International og PBS til betalingsløsning. Ved automatisk trækning på betalingskort gemmes kundens kortinformationer ikke hos NE, men hos underleverandøren.

Inden betalingskortets udløbsdato skal kunden sørge for at foretage en ny tilmelding med et nyt betalingskort. Dette gøres via MIN SIDE på www.natur-energi.dk.

Ved spærring af betalingskortet er kunden selv ansvarlig for at foretage en ny tilmelding med et nyt betalingskort. Dette gøres ligeledes via MIN SIDE på www.natur-energi.dk

Ved indgåelse af denne aftale giver kunden tilladelse til, at NE foretager automatiske trækninger på kundens betalingskort i henhold til ovenstående. Ved forsinket betaling er NE berettiget til at ophøre leverancen af strøm, indtil betalingsforholdet er bragt i orden.

Det kontraktlige forhold forbliver bindende uafhængigt af kundens betalingsstatus. Hvis NE ophører leveranceforholdet på grund af manglende betaling, opgøres forbrug, jf. punkt 3 og slutopgørelse fremsendes og opkræves.

Ovenstående betalingsbetingelser gælder uafhængigt af, om der er indgået særskilt aftale med NE om betaling via tredjemand.

Kontakt til Natur-Energi A/S

Postadresse

Natur-Energi A/S, Svanevej 12, 2400 København NV, CVR-nr. : 30 91 37 27

Kundeservice

Telefon 70 27 77 80 - mandag til torsdag mellem 9 og 16 / E-mail: kundeservice@natur-energi.dk

Web: www.natur-energi.dk

NATUR-ENERGI (NE) LEVERINGSBETINGELSER

1. TILSLUTNING TIL ELNETTET

Kunden skal til enhver tid være tilsluttet det kollektive elforsyningsnet via sin lokale elnetvirksomhed og opfylde elnetvirksomhedens betingelser for tilslutning og anvendelse heraf. Ved leverandørskifte repræsenterer Natur-Energi (NE) kunden overfor kundens elnetvirksomhed. NE kan ophøre med leverancer i perioder, hvor elnetvirksomheden afbryder forsyningen.

2. MÅLING, MÅLEDATA OG AFREGNING

Elnetvirksomheden er ansvarlig for elmålere og elmålingernes korrekthed. Ved tvivl om korrektheden kan såvel NE som kunden rette henvendelse til elnetvirksomheden. Kunden skal acceptere efterreguleringer som følge af forsinkede forbrugsdata eller elnetvirksomhedens korrektion af måledata efter målefejl. Ved manglende eller fejlbehæftede måledata, afregnes ud fra beregnet forbrug baseret på tidligere forbrug og tilsluttede brugsgenstande.

3. PRISER OG BETALINGSBETINGELSER

NE fakturerer i danske kroner. NE fakturerer ikke kunden for betalinger til elnetvirksomheden, herunder netabonnementer og afgifter til staten. Disse udgifter faktureres særskilt af elnetvirksomheden. Priser og gebyrer fremgår også på www.natur-energi.dk. I øvrigt kan der rettes henvendelse til NE. Sidste rettidige indbetalingsdato fremgår af fakturaen. Ved for sen betaling opkræves renter og gebyrer i henhold til Renteloven. Afregning foretages aconto kvartalsvis forud.

Ved nyoprettelse vil acountobetalingen dog være forlænget indtil førstkomende kvartal. Den maksimale acountobetaling er således op til 6 måneder. Endelig afregning sker på grundlag af det faktisk målte elforbrug, efter NE har modtaget måledata fra elnetvirksomheden. Det påhviler kunden gennem elnetvirksomhederne at sikre NE de nødvendige måler aflæsninger. NE er berettiget til at kræve depositum for kundens betalingsforpligtelser, hvis NE vurderer at der foreligger begrundet risiko.

4. MISLIGHOLDELSE

Ved en parts væsentlige misligholdelse, kan den anden part ophæve aftalen med øjeblikkelig virkning. Eksempler på væsentlige misligholdelse er kundens manglende betaling eller ophør af kundens aftale med sin lokale elnetvirksomhed. Ved betalingsstandsning, åbning af tvangsakkord, gældssanering, konkurs eller dødsboer, der behandles ved bobestyrer, skal NE straks underrettes herom. NE kan kræve, at kunden eller dennes bo stiller betryggende sikkerhed, medmindre der forudbetales, eller der er stillet betryggende sikkerhed for kommende ydelser. Stilles den krævede sikkerhed ikke inden for den af NE angivne frist, har NE ret til at ophæve aftalen med øjeblikkelig virkning.

5. LEVERINGSHINDRINGER

I tilfælde af leveringshindringer, der skyldes forhold uden for NEs kontrol (force majeure), suspenderes alle NEs forpligtelser, så længe hindringen består. Som eksempler på force majeure kan nævnes ekstraordinære naturkræfter, krige, terror, brande, hærværk, it-manipulation, it-nedbrud, sammenbrud eller skade på elanlæg, umulighed med hensyn til at fremskaffe arbejdskraft, maskiner eller materialer og arbejdsstridigheder, uanset om parten selv er part i eller årsag til arbejdsstridighederne.

Force majeure foreligger endvidere, hvis NE kun ved afholdelse af ganske uforholdsmæssigt store, økonomiske opofrelser kan opfylde sine forpligtelser. Kan NE ikke opfylde sine forpligtelser på grund af, at Energinet.dk eller elnetvirksomheden har erklæret force majeure i transmissionssystemet, kan NE også påberåbe sig denne force majeure over for kunden.

6. ANSVARSBEGRÆNSNING

NE er ikke overfor kunden ansvarlig for skade eller tab i forbindelse med fejl og afbrydelser i elnettet, ej heller for leverancens tekniske kvalitet, herunder spændingsniveau, frekvens og støjforhold. NE er endvidere ikke ansvarlig for skade og tab som følge af Indskrænkninger eller begrænsninger pålagt af elnetvirksomheden, den systemansvarlige virksomhed eller den nordiske elbørs, Nord Pool.

Endelig er NE ikke ansvarlig for kundens eventuelle driftstab og avancetab og andre indirekte tab. Med mindre NE har handlet forsætligt og groft uagtsomt.

7. LØBETID, OPHØR, FLYTNING OG OVERDRAGELSE

Pris, løbetid og opsigelsesvarsel fremgår af bekræftelsen modtaget ved kunde-forholdets oprettelse. Inden udløb af den periode, hvor den aftalte pris er gældende, modtager kunden oplysning om datoen for udløb med opfordring til at tegne en ny fastprisperiode oplysning om vilkårene herfor. Meddeler kunden, at perioden ønskes forlænget, sker dette i overensstemmelse med de angivne nye vilkår. Meddeler kunden, at aftalen ikke ønskes forlænget, ophører kunde-forholdet til det fastsatte udløbstidspunkt. Ved kundens manglende reaktion erstattes aftalen med en kvartalsaftale, hvor prisen reguleres en gang i kvartalet. Denne aftale kan opsiges med 1 måneds varsel til udgangen af en måned. Kunden har ret til at fortryde aftalen, såfremt kunden giver skriftlig meddelelse herom til NE senest 14 dage efter aftalens indgåelse. Kunden kan opsiges aftalen med en måneds varsel til udgangen af en måned. Dog tidligst 5 måneder efter aftalens indgåelse. Kunden er forpligtet til at aftage el i overensstemmelse med aftalen frem til aftalens ophør. Ved kundens opsigelse inden for de første 6 måneder, opkræver NE kunden et gebyr på 475 kr. inkl. moms til dækning af omkostninger forbundet med afvikling af aftalen.

Ved betalingsstandsning, åbning af forhandling om tvangsakkord eller gældssanering samt begæring om konkurs, skal NE straks underrettes herom, og måleren straks aflæses. Ved aftaleforholdets ophør slutafregner NE kunden senest 12 måneder efter, at NE har modtaget nødvendige måledata mv. fra kunden eller elnetvirksomheden. NE må uden kundens samtykke overdrage rettigheder og pligter ifølge aftalen som led i en hel eller delvis overdragelse af sine aktiviteter til tredjemand eller et koncernselskab. Opsigelser skal indgives pr. brev eller email.

8. FLYTNING

Flytning skal meddeles senest 14 dage inden indflytning. Kunden kan rette henvendelse til NEs kundeservice med oplysninger om flytning.

9. PERSONDATA

Ved indgåelse af aftale foretager NE en generel kreditvurdering af kunden, der kan medføre, at aftalen ikke kan indgås. Derudover kan NE videregive oplysninger om kunden til andre, hvis det er nødvendigt for at varetage leverancen. Hvis betaling sker via BS, opbevares bankreg.nr., kontonr. eller girokontonr., indtil tilmelding er foretaget. Oplysningerne anvendes i forbindelse med udfærdigelse af fakturaer, breve og lign. NE kan videregive oplysninger til Folkekirkens Nødhjælp med henblik på, at du som kunde på NØDSTRØM kan opnå et muligt skattefradrag for dine donationer. Donationer over 500 kr. er fradragsberettiget. Folkekirkens Nødhjælp oplyser donationens størrelse til skattevæsenet og sikrer dermed, at du udnytter din fradragsret. NE vil med henblik på opfyldelse af dette formål videregive dine personoplysninger (navn, adresse, telefonnummer, etc.) til Folkekirkens Nødhjælp.

10. KUNDEKLAGER

Klager kan indgives til NEs kundeservice. Kunden kan endvidere klage skriftligt til Ankenævnet på Energiområdet www.energianke.dk - Nyropsgade 30, 1780 København V.

11. LOVVALG OG VÆRNETING

Twister mellem kunden og NE afgøres efter dansk ret. Sager mod NE med relation til disse betingelser eller særskilt aftale anlægges ved retten i Gentofte.

12. ÆNDRINGER

NE har mod forudgående varsel, ret til at ændre disse betingelser, aftalen og priserne. Skyldes ændringerne ændret lovgivning, påbud fra offentlige myndigheder el. lign. er kunden forpligtet til at overholde ændringerne, fra tidspunktet for NEs meddelelse herom. Varsling af ændringer og øvrige meddelelser herom kan ske på NEs hjemmeside, www.natur-energi.dk, i dagspressen, ved regningsfremsendelse eller på anden måde.

KUNDESERVICE / VIRKSOMHEDSOPLYSNINGER

Natur-Energi A/S	Tlf 7027 7780
Svanevej 12	CVR: 30913728
2400 København NV	

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.

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.

Fortrydelsesret - oplysningspligt

Leveringsaftalen er indgået med kunden uden for en butik og er derfor omfattet af reglerne om forbrugeraftaler indgået uden for fast forretningssted.

Dette indebærer, at forbrugeren har fortrydelsesret efter forbrugeraftaleloven.

Efter § 1, stk. 3, i bekendtgørelse nr. 972 af 24. september 2004 vedrørende oplysning om fortrydelsesret i henhold til lov om visse forbrugeraftaler skal oplysningen om fortrydelsesret være givet i form af en særlig formular eller være tydeligt fremhævet ved fx særlig skrifttype eller på lignende måde.

Nævnet konstaterer, at indklagedes oplysninger om fortrydelsesret på kontraktens forside og i punkt 7, andet afsnit, i leveringsbetingelserne, ikke er særligt fremhævet, skrevet med anden skrifttype eller på anden vis tydeliggjort. Nævnet finder således ikke, at indklagede har iagttaget sin oplysningspligt.

Udgangspunktet herefter er, at tidspunktet for fortrydelsesrettens udløb udskydes, jf. forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, nr. 2. Imidlertid har klager modtaget og forbrugt el leveret af indklagede, hvilket forbrug klager skal betale for.

Grundet indklagedes manglende iagttagelse af sin oplysningspligt har klager imidlertid været berettiget til at opsigse aftalen. Dette har indklagede uberettiget nægtet klager. Nævnet bestemmer derfor, at klager skal stilles som om aftalen ikke var indgået.

Det omtvistede forbrug skal derfor afregnes til den pris, som klager skulle have betalt hos sin tidligere elleverandør. Indklagede skal derfor indhente disse prisoplysninger hos klagers tidligere elleverandør og omfakturere klagers el-forbrug til denne pris. Overstiger denne pris prisen hos indklagede, betaler klage ikke yderligere, hvorimod en eventuel difference i klagers favør skal udbetales til klager inden 30 dage.

Sagsomkostninger og klagegebyr

Nævnet beslutter i denne sag, at indklagede skal betale sagsomkostninger på 7.000 kr. til ankenævnet, jf. § 26, stk. 1, nr. 1, i ankenævnets vedtægter og bilagets punkt 1 a, jf. også § 2 i bekendtgørelsen om omkostninger ved godkendte, private klage- eller ankenævn.

Klagegebyret tilbagebetales til klager i medfør af ankenævnets vedtægter § 25, stk. 2.

Nævnet træffer herefter følgende afgørelse

AFGØRELSE

Klager, [REDACTED], får medhold således, at klager skal stilles som om aftalen med indklagede, Energiselskabet Natur-Energi A/s, ikke var indgået.

Indklagede skal inden 30 dage fra dato indhente prisoplysning hos klagers tidligere elleverandør og omberegne prisen for den el, som er leveret til klager i perioden. Eventuel differencen mellem den pris, som klager blev afregnet til hos sin tidligere leverandør og den pris, som indklagede har afregnet klager til, udbetales kontant til klager inden 30 dage fra dato.

Energiselskabet Natur-Energi A/s, skal betale sagsomkostninger på kr. 7.000 til ankenævnet, jf. § 26, stk. 1, nr. 1, i ankenævnets vedtægter. Betaling skal ske senest 30 dage efter den dato, hvor Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen på ankenævnets vegne udsender faktura på opkrævning af beløbet.

Klagegebyret tilbagebetales til klager i medfør af ankenævnets vedtægter § 25, stk. 2.

ANKENÆVNET PÅ ENERGIONRÅDET, DEN 17. JUL. 2012


Poul Gorm Nielsen
formand

/ 
for Tynele Pelskov-Lihme
Georg Ferdinandsen
specialkonsulent