

ANKENÆVNETS AFGØRELSE

4/1920-0101-0122

/LAA

Klager:


2700 Brønshøj

Nyropsgade 30
1780 København V
Tlf. 72 26 82 00
Fax 33 18 14 29
CVR-nr. 28 45 81 85
post@energianke.dk
www.energianke.dk

Indklaget energiselskab:

KE Kunde A/S
CVR 2550 2108

v/ DONG Energy A/S
CVR 3621 3728
Salg og Distribution
Nesa Allé 1
2820 Gentofte

Klageemne:

Regningsklage ▪ Indsigelse mod opgørelse af betalingskrav.

Ankenævnets sammensætning:

Poul Gorm Nielsen (formand)
Niels-Ole Bjerregaard (Forbrugerrådet)
(tillagt 2 stemmer)
Lis Holst Andersen, Dansk Energi
Per Ebert, Dansk Energi

SAGSFREMSTILLING

Perioden, der klages over: 2002 og frem.

Påklaget beløb: 20.570,21 kr.

Klagen indbragt for det indklagede energiselskab den: 9. juli 2004.

Energiselskabet truffet afgørelse i sagen den: 23. juli 2004.

Klageformular modtaget i ankenævnet: 3. marts 2006.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 7. marts 2006

Sagen behandlet på ankenævnets møde den: 4. oktober 2006.

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Der er klaget over forbrug fra 2002 og frem til dags dato, da klageren ikke kan forstå de høje regninger og afviser størrelsen af forbruget. Endvidere var det klagerens opfattelse, at visse regninger, der var betalt, ikke var registreret som betalt.

Indklagede udarbejdede en regningsoversigt (bilag 1), hvoraf fremgik, at restancen pr. 24. marts 2006 udgjorde 20.570,21 kr., og at regningerne var opgjort i henhold til klagers aflæsninger.

Indklagede tog samtidigt telefonisk kontakt til klager, fordi indklagede vurderede, at klagen snarere handlede om forbruget end om afregningen.

Indklagede oplyste herefter, at klagers rækkehus var på 75 m² og beboedes af hende og hendes to børn. Fra 1999 til 2006 har det gennemsnitlige årsforbrug været på 6.700 kWh, hvilket umiddelbart ifølge indklagede var relativt højt, men ikke "uplausibelt".

Klager har videre oplyst til indklagede, at hun ikke var på arbejdsmarkedet og tilbragte relativt meget tid hjemme. Udover køle- og fryseskab, elkøkken og vaskemaskine var der 3 tv og 2 computere.

Det var indklagedes vurdering, at denne beholdning apparater ikke nødvendigvis førte til det høje forbrug, men det kunne heller ikke afvises.

Klager fik tilbudt at låne en "strømtyv" og fik tilbud om at få undersøgt sin måler til 625 kr., som ville blive tilbagebetalt, hvis der viste sig fejl. Det aftaltes ifølge indklagede, at betalingsordningen, som var iværksat allerede

inden klagen til ankenævnet, skulle fortsætte, dog med udskydelse af en enkelt rate.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER

Klagerens krav: Nedsættelse af forbrug / regningsbeløb.

Klagerens begrundelse: Klageren har gjort gældende, at et gennemsnitligt årsforbrug på 6.700 kWh fra 1999 til 2006 forekommer for højt. Endvidere har klageren anført, at visse regninger er betalt, men ikke registreret af indklagede.

Indklagedes standpunkt til klagerens krav: Indklagede fastholder opgørelse pr. 24. marts 2006 med et betalingskrav på 20.570,21 kr.

Indklagedes begrundelse: Indklagede har anført, at restance og forbrug er opgjort korrekt og er baseret på klagers egne aflæsninger. Klager har ikke ladet måleren undersøge, ligesom hun har fået tilbudt at låne en "strømtyv" til at undersøge sine elapparaters forbrug.

Et gennemsnitligt årsforbrug på 6.700 kWh fra 1999 til 2006 forekommer højt, men ikke uplausibelt

SEKRETARIATETS BEHANDLING

Klager har fået indklagedes redegørelse forelagt, herunder med følgende specifikke spørgsmål:

"Særligt skal du kommentere selskabets oplysninger om:

- a) at de betragter sagen som afsluttet, og at inkassationen i henhold til aftale med dig IKKE er sat i bero, dvs. at du har accepteret at betale af på gælden i henhold til betalingsordning? og
- b) at du således skulle vedkende dig gælden for forbruget for hele perioden?

Endvidere er vi interesserede i at høre om, du har lånt en såkaldt "strømtyv" hos energiselskabet, hvormed du på egen hånd kan måle, hvad dine forskellige apparater bruger af strøm, således som energiselskabet opfordrer dig til. I givet fald er vi interesserede i at høre, om dine målinger viser et forbrug på de målte apparater, der ligger over det forventelige?"

Trods en telefonisk rykker samt genfremsendelse af høringsbrevet svarede klager ikke skriftligt. Sekretariatet har derfor kontaktet klager telefonisk en gang til.

Klager oplyste, at hun var invalidepensionist, og havde svært ved at overskue tingene, efter hun var blevet alene med børnene, men hun kunne ikke forstå det høje forbrug. Hun havde ikke gjort videre for at finde ud af, om hun havde gamle opkrævninger liggende, således som hendes sagsbehandler havde anbefalet i brevet af 23. juli 2004, men derimod var hun indgået på en betalingsordning, for hun kunne simpelthen ikke finde rundt i det.

Klager havde lånt en ”strømtuv”, som hun ikke kunne finde ud af at sætte til. Elselskabet ville godt hjælpe med at få ”strømtuvet” til at virke, men skulle have betaling herfor, hvorfor klager havde opgivet det.

Klager bekræftede, at hun betalte af på gælden. Klager oplyste, at hun betalte 500 kr. pr. måned udover den kvartalsvise a conto betaling på 3.900 kr.

Klager fastholdt sin klage. Klager fandt det fortsat usandsynligt, at hendes forbrug skulle være så højt, men havde ikke fået måleren undersøgt, og ville heller ikke, da hun ikke havde råd til at betale for det, hvis der ikke viste sig fejl på måleren.

Klager havde også talt med sin sagsbehandler, hvorefter betalingsordningen med banken og indklagede var kommet i stand.

BILAG TIL SAGEN

Bilag 1: Afregningsoversigt.

AFREGNINGSOVERSIGT: KUNDENR. 70113574

BILAG: 1

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.

Sagen angår dels uenighed om, hvorvidt det fakturerede forbrug for højt sat, og dels en betalingspåstand.

Angående forbruget

Kontraktforholdet mellem den enkelte slutbruger og elforsyningsselskabet er reguleret dels af selskabets til Energitilsynet anmeldte leveringsbetingelser, dels af den til enhver tid gældende elforsyningslov, samt af andre relevante love.

Efter elforsyningslovens § 6, stk. 2, har enhver ret til mod betaling at blive forsynet med elektricitet fra en virksomhed med forsyningspligt. Bestemmelsen indebærer, at en elforbruger, der forbruger el, herefter har indgået et kundeforhold med et forsyningspligtigt selskab i henhold til de anmeldte leveringsbestemmelser, ligesom der er pligt til at betale for den forbrugte elektricitet.

Bestemmelsen indebærer, at en forbruger, der forbruger elektricitet, herefter har indgået et kundeforhold med et forsyningspligtigt elforsyningsselskab i henhold til de anmeldte leveringsbestemmelser, ligesom der er pligt til at betale for den forbrugte elektricitet.

Ankenævnet bemærker, at hverken klageren eller energiselskabet har fundet behov for at få måleren undersøgt, og at der i øvrigt ikke har foreligget omstændigheder, som kan tyde på, at der skulle være fejl på måleren.

Udgangspunktet efter tidligere administrativ praksis og retspraksis er, at hvis der ikke er indikationer på målerfejl, påhviler det den forbruger, der påstår at det målte forbrug ikke svarer til det faktiske forbrug, at dokumentere eller sandsynliggøre denne påstand.

Under hensyn hertil finder nævnet, at klageren ikke har dokumenteret, at der er fejl ved måleren eller på anden måde sandsynliggjort, at det fakturerede forbrug ikke svarede til det faktiske forbrug. Nævnet kan derfor ikke give klageren medhold denne del af den fremsatte klage.

Angående betalingspåstanden

Nævnet bemærker, at klager via indgåelse af betalingsordning har erkendt at have en restance til indklagede. Den 5 årige forældelsesfrist efter 1908-forældelsesloven er derved suspenderet.

Nævnet har endvidere lagt til grund, at indklagede grundet overgang til nyt system, ikke har kunnet opgøre saldoposteringer før november 2001, ligesom indklagede heller ikke kan rekonstruere disse saldoposteringer.

Indklagede har således ikke dokumenteret den tidligere restance fra oktober/november 2001 på 3.389,88 kr., som indklagede har overført til det nye regnskabssystem.

Nævnet bemærker, at en kreditor som udgangspunkt skal kunne dokumentere et betalingskrav. Indklagede har således ikke med tilstrækkelig sandsynlighed dokumenteret den påståede restance ved overgangen til det nye system, herunder om forbruget eventuelt helt eller delvis allerede er blevet betalt. Da indklagede således ikke har løftet sin bevisbyrde, fritages klageren for at betale dette beløb.

Nævnet konstaterer endvidere, at klager har dokumenteret en indbetaling på 2.300 kr. af 21. januar 2002, som indklagede ikke har registreret og krediteret i det nye regnskabssystem. Dette beløb skal derfor fratrækkes i den resterende restance, som klageren skal betale.

Efter rentelovens § 3, stk. 1, skal der betales rente fra forfaldsdagen, hvis denne er fastsat i forvejen. Efter stk. 3 skal der dog tidligst betales rente, når der er gået 30 dage efter den dag, hvor skyldneren var i stand til at indhente de oplysninger, som må anses for nødvendige for at bedømme kravets berettigelse og størrelse. Endelig kan retten og dermed også ankenævnet efter stk. 5 i særlige tilfælde bestemme, at rente skal betales fra et tidligere eller senere tidspunkt.

Efter nævnets opfattelse har klageren på grund af indklagedes forhold først ved ankenævnsbehandlingen fået de nødvendige oplysninger til bedømmelse af kravets berettigelse og størrelse. Efter princippet i rentelovens § 3, stk. 5, har indklagedes betalingskrav derfor tidligst forfaldsdato ved afgørelsens dato, jf. rentelovens § 3, stk. 3, og kravet kan først forrentes 30 dage efter, at der ny betalingsanmodning opgjort efter resultatet af denne afgørelse er fremsat. Klageren fritages derfor for at betale påløbne renter og gebyrer.

Med omkostningerne forholdes således, at indklagede til ankenævnet skal betale sagens omkostninger på 7.000 kr., jf. § 24, stk. 1, nr. 2 i ankenævnets vedtægter og pkt. 1 a i bilaget til vedtægterne, jf. § 3 i bekendtgørelsen om omkostninger ved godkendte, private klage- eller ankenævn.

Med omkostningerne forholdes således, at indklagede til ankenævnet skal betale sagens omkostninger på 7.000 kr., jf. § 24, stk. 1, nr. 2 i ankenævnets vedtægter og pkt. 1 a i bilaget til vedtægterne, jf. § 3 i bekendtgørelsen om omkostninger ved godkendte, private klage- eller ankenævn.

Klagegebyret tilbagebetales til klageren i medfør af ankenævnets vedtægter § 23, stk. 2.

Nævnet træffer herefter følgende afgørelse

AFGØRELSE

Klager, [REDACTED], får ikke medhold i sit krav om, at indklagede, KE Kunde A/S, ^{v/} DONG Energy A/S, har ansat klagers forbrug for højt.

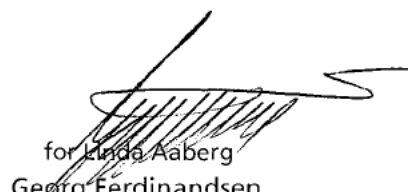
Klager fritages for betaling af den påståede restance fra oktober/november 2001 på 3.389,88 kr. samt allerede foretagen indbetaling på 2.300 kr. Indklagede skal således reducere klagers restance med i alt 5.589,88 kr.

Klageren fritages for at betale renter og gebyrer i perioden forud for denne afgørelse.

DONG Energy A/S skal i sagsomkostninger til ankenævnet betale 7.000 kr., der skal betales 30 dage efter datoen for udsendelse af Konkurrencestyrelsens opkrævning af beløbet.

ANKENÆVNET PÅ ENERGIOMRÅDET, DEN 31. OKTOBER 2006


Roul Gorm Nielsen
formand

/ 
for Linda Aaberg
Georg Ferdinandsen
specialkonsulent