

ANKENÆVNET PÅ ENERGIMRÅDET

AFGØRELSE

Sag: SPA-20/12984

Sagsbehandler:

/ATO

Forbruger:



Selskab:

Velkommen A/S
CVR 3796 0705
Lyngby Torv 1, 2.
2800 Kgs. Lyngby

Sekretariat:

**KONKURRENCE- OG
FORBRUGERSTYRELSEN**

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Klageemne:

Aftaleindgåelse - Telefonsalg - Hæftelse
for leveret el mv. - Fritagelse for betaling

Tlf. 4171 5000

CVR 2845 8185

EAN 5798000018020

post@energianke.dk

Ankenævnets
sammensætning:

FORMAND
Poul Gorm Nielsen

UDPEGET AF FORBRUGERRÅDET TÆNK
Martin Salamon
Regitze Buchwaldt

UDPEGET AF DANSK ENERGI
Ida Kromann Eriksen
Kristoffer Mitens

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. Forbrugeren fritages således for betaling af 3.850,16 kr. vedrørende slutopgørelse af 12. juni 2020, herunder påløbende rykkergebyrer på 200 kr., inkassogebyr på 100 kr., opsigelsesgebyr på 800 kr., morarenter på 52,85 kr. og advokatomkostninger på 1.100 kr.

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.

NÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN

SAGSRESUMÉ

Sagen drejer sig om, hvorvidt der mellem forbrugeren og selskabet er indgået en gyldig og bindende aftale om levering af el til adressen [REDACTED] (herefter benævnt "forbrugsadressen"), og om forbrugeren hæfter for leveret el fra selskabet i perioden 20. april 2020 til 15. maj 2020. Forbrugeren kræver at blive fritaget for betaling af 3.850,16 kr. for leveret el, herunder rykkergebyrer på i alt 200 kr., inkassogebyr på 100 kr., opsigelsesgebyr på 800 kr., morarenter 52,85 kr. og advokatomkostninger på i alt 1.100 kr.

Den 7. oktober 2019 kontaktede selskabet forbrugeren telefonisk på baggrund af forbrugerens deltagelse i en undersøgelse den 4. oktober 2019 via Strøm.nu.

Ved e-mail af samme dato til forbrugeren bekræftede selskabet, at forbrugeren og selskabet havde indgået en aftale om levering af el til forbrugerens forbrugsadresse. Selskabet oplyste, at en bekræftelse på et leverandørskift ville blive fremsendt til forbrugeren på et senere tidspunkt.

Det fremgik af ordrebekræftelsen, at selskabet forventede en leverancestart af el pr. den 20. april 2020, og at selskabet ville give forbrugeren besked, når det kendte den præcise startdato. Det fremgik endvidere af ordrebekræftelsen, at den pågældende e-mail ikke kunne besvares, men at forbrugeren kunne kontakte selskabet på telefon nr. 70807800, mandag til fredag, fra kl. 9.00 til 15.00.

Endelig oplyste selskabet, at det havde vedlagt dets forretningsbetingelser.

Ved e-mail af 26. november 2019 til forbrugeren oplyste selskabet, at forbrugers leverandørskift til selskabet var godkendt med en startdato den 20. april 2020.

I januar 2020 modtog forbrugeren via sin e-mailadresse et godt tilbud fra en anden elhandelsvirksomhed, Barry, hvilket tilbud forbrugeren accepterede. Forbrugeren blev fra Barry opkrævet for leveret el i juli måned 2020 med 459,37 kr., i august måned 2020 med 341,38 kr. og i september måned 2020 med 376,14 kr.

Ved e-mail af 6. februar 2020 til Strøm.nu oplyste forbrugeren, at han hermed annullerede tilbuddet om at modtage el fra Strøm.nu, og at det eventuelt kunne tages op igen til efteråret.

Ved e-mail af 12. maj 2020 til forbrugeren oplyste selskabet, at det havde modtaget besked om, at forbrugeren skiftede væk fra selskabet pr. 15. maj 2020.

Ved e-mail af 15. maj 2020 til forbrugeren oplyste selskabet, at når det havde modtaget en godkendt aflæsning, ville selskabet slutaftregne forbrugeren, og at forbrugeren ville modtage en slutopgørelse på e-mail inden for 5 uger fra selskabets modtagelse af en slutaflæsning fra netselskabet.

Ved slutopgørelse af 12. juni 2020 opkrævede selskabet forbrugeren 2.397,31 kr. for leveret el i perioden 1. april 2020 til 31. maj 2020. Slutopgørelsen forfaldt til betaling den 19. juni 2020.

Ved rykkerskrivelse af 20. juni 2020 til forbrugeren rykkede selskabet for betaling af slutopgørelsen. Selskabet pålagde forbrugeren et rykkergebyr på 100 kr.

Ved rykkerskrivelse af 1. juli 2020 til forbrugeren rykkede selskabet for betaling af slutopgørelsen. Selskabet pålagde forbrugeren yderligere et rykkergebyr på 100 kr. Det udestående beløb lød nu på betaling af 2.597,31 kr. inklusive de to rykkergebyrer.

Ved brev af 12. oktober 2020 til forbrugeren oplyste advokatfirmaet Lund Elmer Sandager (herefter benævnt "advokatfirmaet"), at det på vegne af selskabet havde taget beløbet på 2.597,31 kr. til inkasso, og at forbrugers skyld i alt udgjorde 3.850,16 kr. inklusive rykkergebyrer, opsigelsesgebyr, inkassogebyr, morarenter og inkassosalær (advokatomkostninger).

Ved e-mail af 27. oktober 2020 til advokatfirmaet oplyste forbrugeren, at han via internettet havde haft kontakt til firmaet Strøm.Nu og aftalt levering af el fra ca. april måned 2020. Da forbrugeren modtog en e-mail fra elhandelsvirksomheden Barry og accepterede et tilbud herfra med levering af el fra januar 2020, skrev han flere gange til Strøm.Nu og annullerede tilbuddet, og han opfattede det således, at der var sket en afmelding, selvom han

intet svar modtog. Forbrugeren havde intet navn eller e-mailadresse på selskabet. Pr. 20. april 2020 til 15. maj 2020 påbegyndte selskabet at levere el til ham, hvilket han fik oplyst af elhandelsvirksomheden Barry. Forbrugeren aftalte på ny med elhandelsvirksomheden Barry, at det skulle foretage et leverandørskift, hvilket blev gjort.

Forbrugeren oplyste endvidere, at han herefter modtog en slutopgørelse af 12. juni 2020 fra selskabet på 2.397,31 kr. inklusive et gebyr på 800 kr. for opsigelse af aftalen i en bindingsperiode. Forbrugeren forsøgte herefter at lave en aftale med selskabet om betaling af det eksakte forbrug af el, hvilket ikke lykkedes.

Forbrugeren klagede til nævnet den 22. november 2020.

---0---

Under sagens behandling ved nævnet har selskabet oplyst, at den telefoniske henvendelse til forbrugeren den 7. oktober 2019, hvor aftalen med forbrugeren om levering af el samtidig blev indgået, er sket på baggrund af et indhentet samtykke den 4. oktober 2020 via Strøm.Nu.

Selskabet har endvidere oplyst, at Strøm.Nu er en såkaldt lead leverandør, som har indgået aftale med selskabet om at levere potentielle kundeemner til selskabet, efter forbrugerne har afgivet et gyldigt samtykke til at blive kontaktet af selskabet.

Endelig har selskabet fremlagt kopi af det samtykke (permission), som er indhentet af Strøm.Nu (tredjemand), at forbrugeren har givet sit samtykke til at blive kontaktet af selskabet, og at forbrugeren af selskabet vil få et uforpligtende tilbud.

NÆVNETS VURDERING

Ved nævnets vurdering af sagen har nævnsmedlemmerne været bekendt med samtlige breve og bilag, som parterne har indsendt i sagen.

Leverings- og kontraktretlige forhold

Det fremgår af elforsyningslovens § 6 b, at en elhandelsvirksomhed, som tilbyder levering af elektricitet til husholdningsforbrugere, på anmodning om levering og mod betaling som hovedregel skal levere ethvert elprodukt til husholdningsforbrugere inden for det eller de netområder, hvor elhandelsvirksomheden tilbyder elprodukter. Leveringspligten er yderligere reguleret i elforsyningslovens § 6 b, stk. 2-8.

For at der kan leveres elektricitet til en elforbruger, er det i elforsyningslovens § 6 forudsat, at der foreligger en aftale herom mellem elforbrugeren og en elhandelsvirksomhed. Minimumskravene til indholdet af en aftale om levering af elektricitet fremgår af § 2 i den dagældende elleveringsbekendtgørelse (bekendtgørelse nr. 1233 af 6. november 2015 om elhandelsvirk-

somhedernes opgaver og forpligtelser i forbindelse med levering af elektricitet til elkunder) og § 3 i gældende elleveringsbekendtgørelse (bekendtgørelse nr. 2254 af 29. december 2020 om elhandelsvirksomhedernes opgaver og forpligtelser i forbindelse med levering af elektricitet til elforbrugere). Herudover skal aftalen nærmere beskrive henholdsvis elforbrugerens og elhandelsvirksomhedens rettigheder og forpligtelser i kunde-forholdet.

Elforbrugeren betaler for både brug af elnettet og transport af elektricitet til den valgte elhandelsvirksomhed. Elforbrugeren har således ikke noget direkte kunde-forhold til netselskabet vedrørende den løbende betaling for net- og transportydelser.

Når elforbrugeren indgår en aftale med en elhandelsvirksomhed om køb af elektricitet, indgår elforbrugeren automatisk også en aftale om de nettekniske forhold med det netselskab, der ejer distributionsnettet i det netområde, hvor leveringsaftalens målepunkt (installationsadresse) er beliggende.

Kundens og netselskabets rettigheder og forpligtelser fremgår af tilslutningsbestemmelserne, som gælder i netselskabets forsyningsområde. Tilslutningsbestemmelserne gælder, uanset om parterne har bekræftet dem ved en underskrift. Hvis forbrugeren ønsker det, kan parterne tiltræde tilslutningsbestemmelserne ved underskrift. Forbrugerens og netselskabets rettigheder og forpligtelser følger desuden af lovgivningen samt af retningslinjer mm., der er fastsat af netselskabet.

Aftaleforholdet for forbrugerens elforsyning er således reguleret af aftalerne mellem forbrugeren og elhandelsvirksomheden og dennes leveringsbetingelser samt netselskabets tilslutningsbestemmelser. Endvidere er kunde-forholdet omfattet af de nævnte elforsyningslove, den tidligere forbrugerbeskyttelsesbekendtgørelse og den gældende elleveringsbekendtgørelse suppleret med øvrig lovgivning, herunder bl.a. aftale-, forbrugeraftale- og købeloven.

Aftalens gyldighed

Selskabet har under sagens behandling i nævnet oplyst, at forbrugeren den 4. oktober 2019 via Strøm.Nu har anmodet selskabet om at kontakte ham telefonisk. Selskabet har endvidere oplyst, at Strøm.Nu er en såkaldt lead leverandør, som har indgået aftale med selskabet om at levere potentielle kundeemner til selskabet, efter forbrugerne har afgivet et gyldigt samtykke til at blive kontaktet af selskabet.

Efter det oplyste henvendte selskabet sig telefonisk til forbrugeren den 7. oktober 2019 med henblik på indgåelse af aftale om levering af el, og selskabet begyndte at levere el til forbrugeren den 20. april 2020 på baggrund af den telefoniske henvendelse.

Det fremgår af sagen, at forbrugeren skiftede el-leverandør den 15. maj 2020, og at selskabet den 12. juni 2020 sendte en slutopgørelse til forbrugeren, hvori selskabet samtidigt opkrævede forbrugeren et gebyr på 800 kr. for opsigelse af elaftalen i en bindingsperiode.

Det fremgår endvidere af sagen, at selskabet beregnede bindingsperioden fra den 20. april 2020, hvor selskabet påbegyndte at levere el til forbrugeren og ikke fra den 7. oktober 2019, hvor selskabet kontaktede forbrugeren telefonisk og samme dag sendte en ordrebekræftelse på, at selskabet samme dag havde indgået en aftale med forbrugeren om levering af el.

Følgende fremgår henholdsvis af § 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 om, at selskabet må kontakte forbrugeren.

Er selskabet ikke i besiddelse af en forudgående anmodning/et 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.

Forbrugerombudsmanden har i november 2016 udgivet en vejledning *”Brug af konkurrencer og lignende ved indhentelse af forbrugernes samtykke til markedsføring”*, som Forbrugerombudsmanden har opdateret i juni 2021. I vejledningen forklarer og uddyber Forbrugerombudsmanden reglerne på området og giver eksempler på korrekt indhentelse af et samtykke fra forbrugeren, herunder at det skal fremgå af samtykketeksten, at forbrugeren kan trække sit samtykke tilbage over for den virksomhed, som forbrugeren har givet sit samtykke til.

Ifølge Forbrugerombudsmandens vejledning skal virksomheden ligeledes orientere forbrugeren om alle andre virksomheder, som den måtte have solgt forbrugers samtykke til, og om forbrugers tilbagekaldelse af sit samtykke. Det skal ligeledes fremgå af samtykketeksten, at forbrugeren kan

trække sit samtykke tilbage over for den virksomhed, som forbrugeren har givet sit samtykke til, at han må blive kontaktet af.

Ifølge forbrugerombudsmandens vejledning skal det således være klart og tydeligt for forbrugeren, over for hvem han kan tilbagekalde sit samtykke til at blive kontaktet i markedsføringsøjemed.

Ifølge det af selskabet fremlagte samtykke, som er indhentet af Strøm.Nu (tredjemand), har forbrugeren givet sit samtykke til at blive kontaktet af selskabet, og forbrugeren vil af selskabet få et uforpligtende tilbud.

Det fremgår derimod ikke af det af selskabet fremlagte samtykke, hvordan forbrugeren kan trække sit samtykke tilbage, eller hvem forbrugeren skal kontakte for at tilbagekalde sit samtykke.

Nævnet finder på den baggrund, at forbrugeren ikke har afgivet et gyldigt samtykke til at blive kontaktet af selskabet, da forbrugeren ikke er blevet oplyst om, hvordan han kan tilbagekalde sit samtykke.

Forbrugerens løfte ved selskabets henvendelse med henblik på at indgå en aftale om levering af el er derfor i strid med forbrugeraftalelovens § 4, stk. 1, og løftet er dermed ikke bindende efter forbrugeraftalelovens § 5. 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 mv.

Efter det oplyste indgik selskabet den 7. oktober 2019 telefonisk en aftale med forbrugeren om levering af el, og selskabet begyndte den 20. april 2020 at levere el til forbrugeren. Forbrugeren skiftede pr. den 15. maj 2020 el-leverandør.

Forbrugeren skal stilles som om, at aftalen ikke er indgået, da der ikke er indgået en gyldig aftale.

Det fremgår af sagen, at selskabet den 12. juni 2020 har sendt en slutopgørelse til forbrugeren med krav om betaling af 2.397,31 kr. Efterfølgende er der i tillæg til slutopgørelsen påløbet yderligere omkostninger, såsom rykkergebyrer på 200 kr., inkassogebyr på 100 kr., morarenter på 52,85 kr. og advokatomkostninger på 1.100 kr., således at selskabet har opgjort forbrugers udestående beløb til i alt 3.850,16 kr.

I slutopgørelse af 12. juni 2020 har selskabet endvidere opkrævet forbrugeren et opsigelsesgebyr på 800 kr. for at skifte el-leverandør i elaftalens bindingsperiode, som var på 6 måneder, og som selskabet beregnede fra den 20. april 2020, hvor selskabet begyndte at levere el til forbrugeren.

Ifølge forbrugeraftalelovens § 28, stk. 1, kan forbrugeren opsige en aftale om løbende levering af varer og tjenesteydelser med 1 måneds varsel til udgangen af en måned, når der er gået 5 måneder efter aftalens indgåelse.

Nævnet finder, at forbrugeren ikke hæfter for opsigelsesgebyret på 800 kr., da der ikke er indgået en gyldig og bindende aftale mellem parterne, jf. ovenfor.

I øvrigt konstaterer nævnet, at selskabet ikke fastsætter bindingsperioden i leveringsaftalen i overensstemmelse med forbrugeraftalelovens § 28, stk. 1, da selskabet beregner bindingsperioden fra leverancestart af el og ikke fra aftalens indgåelse. Bindingsperioden skal således beregnes fra den 7. oktober 2019 og ikke fra den 20. april 2020.

Da forbrugeren skal stilles som om, at aftalen ikke er indgået, da der ikke er indgået en gyldig aftale, hæfter forbrugeren heller ikke for selskabets opkrævninger for leveret el i perioden 20. april 2020 til 15. maj 2020.

Nævnet lægger herved endvidere vægt på, at forbrugeren klager til selskabet og skifter el-leverandør kort tid efter, at forbrugeren blev opmærksom på forholdet.

Forbrugeren fritages samlet set for betaling af i alt 3.850,16 kr. vedrørende slutopgørelse af 12. juni 2020, herunder påløbende rykkergebyrer på 200 kr., inkassogebyr på 100 kr., opsigelsesgebyr på 800 kr., morarenter på 52,85 kr. og advokatombkostninger på 1.100 kr.

Sagsomkostninger og klagegebyr

Nævnet beslutter i denne sag, at selskabet skal betale sagsomkostninger til nævnet, jf. § 27, stk. 1, i nævnets vedtægter. Beløbet udgør 8.500 kr. inkl. moms, jf. vedtægtens § 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 forfaldsdag, 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. 1, i nævnets vedtægter.

ANKENÆVNET PÅ ENERGIOMRÅDET, DEN 7. SEPTEMBER 2021.



Poul Gorm Nielsen
Formand

/



Anette Topholt
Chefkonsulent