

---

---

# ANKENÆVNET PÅ ENERGIMRÅDET

## Afgørelse

Sag: SPA-24/07075

Sagsbehandler:  
/AKM

**Forbruger:**



Sekretariat:  
**KONKURRENCE- OG  
FORBRUGERSTYRELSEN**

Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby

**Selskab:**

Modstrøm Danmark A/S  
CVR-nummer 33 88 47 88  
Islands Brygge 43, 1.  
2300 København S

Tlf. 4171 5000  
CVR 2845 8185  
EAN 5798000018020

post@energianke.dk

**Klageemner:**

Slutopgørelse – Tilbagebetalingskrav –  
Forældelse

**Nævnets  
sammensætning:**

**Formand**  
Poul Gorm Nielsen

**Udpeget af Forbrugerrådet Tænk**  
Christian Sand  
Christian Jarby

**Udpeget af Green Power Denmark**  
Ida Kromann Eriksen  
Helle Ørvad

## Afgørelse

Nævnet kan ikke give forbrugeren, [REDACTED], medhold i det fremsatte krav mod selskabet, Modstrøm Danmark A/S, om tilbagebetaling af 997,49 kr. vedrørende selskabets ellevering i perioden 1. januar til 30. april 2019.

Selskabet betaler senest 30 dage efter fakturadato sagsomkostninger på 3.800 kr. inkl. moms til nævnet.

Klagegebyret på 160 kr. inkl. moms tilbagebetales af nævnet til forbrugeren.

## Sagsresumé

Sagen drejer sig om, hvorvidt et eventuelt tilbagebetalingskrav fra forbrugeren mod selskabet vedrørende selskabets slutopgørelse af 8. juni 2019 er forældet. Sagen drejer sig herefter om, hvorvidt forbrugeren har ret til tilbagebetaling af 997,49 kr. fra selskabet vedrørende selskabets ellevering til adressen [REDACTED] (herefter benævnt forbrugsadressen) i perioden 1. januar til 30. april 2019.

Den 9. november 2018 indgik forbrugeren og selskabet en aftale om levering af el til forbrugsadressen. Det fremgik af aftalen, at første leverancedag var 1. januar 2019.

Forbrugeren aftog el fra selskabet i perioden 1. januar til 30. april 2019.

Ved e-mail af 13. maj 2019 til forbrugeren oplyste selskabet, at det havde registreret, at forbrugeren havde skiftet elleverandør, og at elleveringen til forbrugsadressen som følge heraf ophørte den 30. april 2019. Selskabet oplyste endvidere, at det ville udarbejde en slutopgørelse, når det havde modtaget de sidste forbrugstal fra netselskabet, og at forbrugeren ville kunne finde slutopgørelsen under "Min Side" på selskabets hjemmeside [www.modstroem.dk](http://www.modstroem.dk), når den var klar.

Ved faktura af 8. juni 2019 (slutopgørelsen) opgjorde selskabet forbrugeren tilgodehavende til 13,28 kr. vedrørende selskabets ellevering til forbrugsadressen i perioden 1. januar til 30. april 2019. Slutopgørelsen vedrørte følgende poster:

- Beregnet forbrug:
  - 1.839,86 kr. (1.471,88 kr. ekskl. moms).
- Allerede opkrævet forbrug:
  - -1.839,90 kr. (-1.471,89 kr. ekskl. moms).
- Forudbetaling retur:
  - -530,48 kr. (-424,38 kr. ekskl. moms).
- Administrationsgebyr:
  - 450 kr. (360 kr. ekskl. moms).
- Tabt fortjeneste:
  - 9,23 kr. (7,38 kr. ekskl. moms).
- Fordelspakken:
  - 58 kr. (46,40 kr. ekskl. moms).

Ved e-mail af 20. december 2022 til selskabet oplyste forbrugeren, at hun ikke havde modtaget en slutopgørelse fra selskabet, hvorfor hun bad selskabet om at fremsende denne.

Ved e-mail af 16. januar 2023 fremsendte selskabet slutopgørelsen af 8. juni 2019 til forbrugeren, hvori selskabet oplyste, at forbrugeren havde et tilgodehavende, som selskabet kunne udbetale ved fremsendelse af konto- og registreringsoplysninger fra forbrugeren.

Ved e-mail af 20. januar 2023 til selskabet oplyste forbrugeren, at hun ikke forstod selskabets opgørelse, og forbrugeren bad selskabet om at uddybe, hvordan det kom frem til de anvendte tal i slutopgørelsen.

Parterne korresponderede herefter uden at nå til enighed, og den 13. februar 2023 klagede forbrugeren til nævnet.

---0---

Forbrugeren har under sagens behandling ved nævnet oplyst, at hun kræver tilbagebetaling af 2.000 kr. fra selskabet.

Selskabet har under sagens behandling ved nævnet oplyst, at det har tilbagebetalt 1.002,51 kr. til forbrugeren, og at sagen dermed er forliget.

Forbrugeren har under sagens behandling ved nævnet bekræftet modtagelse af beløbet, men forbrugeren har afvist, at der skulle være indgået et forlig, og forbrugeren har ønsket at fortsætte sagen ved nævnet med henblik på at få tilbagebetalt 997,49 kr. svarende til differencen mellem forbrugers oprindelige krav på 2.000 kr. og selskabets tilbagebetaling af 1.002,51 kr.

Selskabet har under sagens behandling ved nævnet fremlagt et kontoudtog vedrørende forbrugers ind- og udbetalinger i kundeperioden.

Ved afgørelse af 26. februar 2024 fandt nævnet, at der ved forbrugers klage til nævnet ikke var indtrådt forældelse vedrørende forbrugers tilbagebetalingskrav. Nævnet konstaterede, at selskabet under sagens behandling ved nævnet havde tilbagebetalt 1.002,51 kr. til forbrugeren, og nævnet fandt, at forbrugeren havde ret til tilbagebetaling af yderligere 450 kr. fra selskabet vedrørende et administrationsgebyr for opsigelse i bindingsperiode.

Ved e-mail af 5. april 2024 anmodede selskabet om genoptagelse af sagens behandling. Selskabet oplyste, at det allerede havde krediteret administrationsgebyret vedrørende opsigelse i bindingsperiode på 450 kr. Selskabet henviste i den forbindelse til dets kontoudtog vedrørende ind- og udbetalinger i kundeperioden, hvortil selskabet oplyste, at dets kreditering af 517,23 kr. den 28. februar 2023 blandt andet dækkede administrationsgebyret på 450 kr.

Nævnets formand besluttede den 10. april 2024, at sagen skulle genoptages til fornyet behandling i nævnet.

## Nævnets vurdering

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

### *Forældelse*

Forbrugeren aftog strøm fra selskabet i perioden 1. januar til 30. april 2019.

Ved e-mail af 13. maj 2019 til forbrugeren oplyste selskabet, at det havde registreret, at forbrugeren havde skiftet elleverandør, og at elleveringen til forbrugsadressen som følge heraf ophørte den 30. april 2019.

Selskabet oplyste endvidere, at det ville udarbejde en slutopgørelse, når det havde modtaget de sidste forbrugstal fra netselskabet, og at slutopgørelsen ville kunne findes under "Min Side" på selskabets hjemmeside [www.modstroem.dk](http://www.modstroem.dk), når den var klar.

Ved e-mail af 20. december 2022 til selskabet bad forbrugeren om at få tilsendt en slutopgørelse, idet hun ikke mindedes at have modtaget en sådan endnu.

Ved e-mail af 16. januar 2023 til forbrugeren fremsendte selskabet en slutopgørelse dateret 8. juni 2019.

Ifølge slutopgørelsen havde forbrugeren et tilgodehavende hos selskabet på 13,28 kr.

Den 13. februar 2023 klagede forbrugeren til nævnet over selskabets beregning af slutopgørelsen.

Ifølge elleveringsbekendtgørelsens<sup>1</sup> § 7, stk. 5, skal en elkunde modtage en slutafregning fra elhandelsvirksomheden senest seks uger efter, at skift af elhandelsvirksomhed har fundet sted i datahubben, eller fra tidspunktet for leveringsophør på den fraflyttede adresse i forbindelse med flytning.

Følgende fremgår af forældelseslovens § 3, stk. 1 og 2:

### *"§ 3*

*Forældelsesfristen er 3 år, medmindre andet følger af andre bestemmelser.*

---

<sup>1</sup> Bekendtgørelse nr. 2648 af 28. december 2021 om elhandelsvirksomhedernes opgaver og forpligtelser i forbindelse med levering af elektricitet til elkunder

*Stk. 2. Var fordringshaveren ubekendt med fordringen eller skyldneren, regnes forældelsesfristen i stk. 1 først fra den dag, da fordringshaveren fik eller burde have fået kendskab hertil."*

Nævnet konstaterer, at selskabet har orienteret forbrugeren pr. e-mail om, at det ville udarbejde en slutopgørelse, og at denne ville kunne findes under "Min Side" på selskabets hjemmeside, når den var klar.

Nævnet konstaterer endvidere, at selskabet ikke har orienteret forbrugeren, da slutopgørelsen var klar.

Nævnet finder, at selskabets blotte tilgængeliggørelse af slutopgørelsen på forbrugers "Min side" på selskabets hjemmeside uden yderligere orientering til forbrugeren herom er utilstrækkelig for opfyldelsen af elleveringsbekendtgørelsens § 7, stk. 5.

Nævnet finder derfor, at forbrugeren først er gjort bekendt med kravet i slutopgørelsen den 16. januar 2023 i forbindelse med, at selskabet fremsendte slutopgørelsen pr. e-mail til forbrugeren.

Nævnet finder derfor, at forældelsesfristen skal regnes fra den 16. januar 2023, og at der ved forbrugers klage til nævnet ikke er indtrådt forældelse vedrørende forbrugers tilbagebetalingskrav, jf. forældelseslovens § 3, stk. 1 og 2.

### ***Forbrugers indbetalinger***

Forbrugeren gør gældende, at hendes indbetalinger ikke stemmer overens med beregningerne i slutopgørelsen.

Det fremgår af selskabets kontoudtog, at forbrugeren samlet har indbetalt 2.998,37 kr. til selskabet i kundeperioden.

Det fremgår endvidere af slutopgørelsen, at selskabet har fratrukket 1.839,86 kr. (1.471,89 kr. ekskl. moms) vedrørende "allerede opkrævet forbrug", og at selskabet har fratrukket 530,48 kr. (424,38 kr. ekskl. moms) vedrørende "forudbetaling retur".

Det fremgår videre af sagen, at abonnementer og lignende opkræves i løbende fakturering, og at der derfor er visse poster, som ikke fremgår af slutopgørelsen. Det drejer sig om posterne "abonnement netfaktura" på 10 kr. pr. måned og "fordelspakken" på 29 kr. pr. måned.

Selskabets opkrævninger vedrørende posterne "abonnement netfaktura" og "fordelspakken" udgør derfor samlet 156 kr. i perioden 1. januar til 30. april 2019 ((10 kr. + 29 kr.) \* 4).

Det fremgår endelig af sagen, at forbrugeren har betalt 472 kr. for "energiforbedrende produkter", som ligeledes er betalt i løbende fakturering, hvorfor posten ikke fremgår af slutopgørelsen.

Nævnet konstaterer, at der er en difference på 0,03 kr. mellem forbrugers samlede indbetalinger til selskabet og selskabets samtlige opkrævninger hos forbrugeren (2.998,37 kr. – 1.839,86 kr. – 530,48 kr. – 156 kr. – 472 kr.)

Nævnet finder, at differencen skyldes opsummering af decimaler.

Nævnet finder derfor, at forbrugers indbetalinger stemmer overens med det opkrævede i slutopgørelsen samt selskabets løbende opkrævninger.

### **Tilbagebetalingskrav**

Forbrugeren kræver tilbagebetaling af 2.000 kr. fra selskabet.

Selskabet har tilbagebetalt 1.002,51 kr. til forbrugeren under sagens behandling ved nævnet, og forbrugers tilbagebetalingskrav udgør herefter 997,49 kr.

#### *i) Administrationsgebyr, tabt fortjeneste og fordelspakken:*

Det fremgår af slutopgørelsen, at forbrugeren har betalt i alt 517,23 kr. vedrørende:

- Administrationsgebyr: 450 kr.
- Tabt fortjeneste: 9,23 kr.
- Fordelspakken: 58 kr.

Det fremgår endvidere af selskabets kontoudtog, at selskabet har krediteret 517,23 kr. den 28. februar 2023.

Nævnet finder, at forbrugeren ikke har ret til tilbagebetaling af yderligere vedrørende selskabets opkrævninger for administrationsgebyr, tabt fortjeneste og fordelspakken, idet selskabet under sagens behandling ved nævnet allerede har krediteret det fulde beløb vedrørende posterne.

#### *ii) Energiforbedrende produkter:*

Det fremgår af sagen, at forbrugeren har betalt 472 kr. vedrørende energiforbedrende produkter.

Det fremgår endvidere af sagen, at forbrugeren og selskabet har været uenige om bestillingen af de energiforbedrende produkter, og ifølge selskabet har det krediteret 472 kr., som følge af, at selskabet ikke har kunnet dokumentere forbrugers bestilling af produkterne.

Det fremgår af selskabets kontoudtog, at selskabet ved tre kreditnotaer af 28. marts 2023 har krediteret i alt 472 kr. (157,34 kr. + 157,33 kr. + 157,33 kr.).

Nævnet finder, at forbrugeren ikke har ret til tilbagebetaling af yderligere vedrørende selskabets opkrævninger for de energiforbedrende produkter, idet selskabet under sagens behandling ved nævnet allerede har krediteret det fulde beløb vedrørende produkterne.

Nævnet finder derfor, at forbrugeren ikke har ret til tilbagebetaling af yderligere 997,49 kr. fra selskabet.

### **Sagsomkostninger og klagegebyr**

Forbrugeren har oprindeligt fremsat krav om tilbagebetaling af 2.000 kr. fra selskabet, og da selskabet under sagens behandling ved nævnet har tilbagebetalt 1.002,51 kr. til forbrugeren, finder nævnet, at forbrugeren efter omstændighederne skal have sit klagegebyr retur.

Følgende fremgår af § 27, stk. 1 og 2, i nævnets vedtægter:

*"§ 27. En energivirksomhed skal betale et beløb til ankenævnet for behandling af sagen, hvis*

- 1) forbrugeren får medhold i sin klage, eller*
- 2) sagen forliges til forbrugerens fordel.*

*Stk. 2. Beløbene fastsættes som standardbeløb. Beløbet efter stk. 1, nr. 1, udgør 8.500 kr. inkl. moms, og beløbet efter stk. 1, nr. 2, udgør 3.800 kr. inkl. moms."*

Da selskabet under sagens behandling ved nævnet har tilbagebetalt 1.002,51 kr. til forbrugeren, finder nævnet, at selskabet efter omstændighederne skal betale sagsomkostninger på 3.800 kr., jf. nævnets vedtægters § 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.

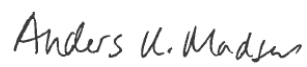
Klagegebyret på 160 kr. inkl. moms tilbagebetales af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen på nævnets vegne ved overførsel til den bankkonto, som forbrugeren har anvist, jf. § 26, stk. 2, i nævnets vedtægter.

Ankenævnet på Energiområdet, den 12. juni 2024.



Poul Gorm Nielsen  
Formand for nævnet

/



Anders Kehling Madsen  
Sagsbehandler