

ANKENÆVNET PÅ ENERGIMRÅDET

Afgørelse

Sag: SPA-24/06900

Sagsbehandler:
/ITC

Forbruger:



Sekretariat:
**KONKURRENCE- OG
FORBRUGERSTYRELSEN**

Selskab:

Vest Energi ApS
CVR-nummer 43983652
Lille strandstræde 6
1254 København K

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Tlf. 4171 5000
CVR 2845 8185
EAN 5798000018020

Klageemne:

Aftaleindgåelse – Telefonsalg – Hæftelse
for leveret el - Tilbagebetalingskrav

post@energianke.dk

Nævnets
sammensætning:

Formand
Poul Gorm Nielsen

Udpeget af Forbrugerrådet Tænk
Christian Jarby
Regitze Buchwaldt

Udpeget af Green Power Denmark
Ida Kromann Eriksen
Helle Ørvad

Afgørelse

Selskabet, Vest Energi ApS, skal anerkende, at det ikke har indgået en gyldig og bindende aftale med forbrugeren, [REDACTED], om levering af el til adressen [REDACTED], og at forbrugeren ikke hæfter for selskabets opkrævninger vedrørende perioden 16. februar til 31. marts 2024, hvor forbrugeren som følge af den ugyldige aftale fik leveret el af selskabet.

Selskabet skal inden 30 dage fra modtagelse af afgørelsen betale 1.995,34 kr. til forbrugeren vedrørende selskabets opkrævning af el i perioden 16. februar til 31. marts 2024.

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.

Sagsresumé

Sagen drejer sig om, hvorvidt forbrugeren har indgået en gyldig og bindende aftale med selskabet om ellevering til adressen [REDACTED] (herefter forbrugsadressen), og om forbrugeren af den grund har ret til tilbagebetaling af 2.583,38 kr. af selskabet vedrørende elleveringen i perioden 16. februar til 31. marts 2024.

Den 24. januar 2024 kontaktede selskabet forbrugeren telefonisk med henblik på indgåelse af aftale mellem forbrugeren og selskabet om levering af el til forbrugsadressen. Ifølge forbrugeren oplyste selskabet, at det kunne spare hende for 200 kr. om måneden. Selskabet oplyste endvidere til forbrugeren, at forbrugeren hverken skulle betale for et oprettelsesgebyr eller abonnement. Det blev også aftalt, at forbrugeren skulle modtage en månedlig opkrævning på det faktiske forbrug og dermed ikke betale acontoforbrug. Denne aftale takkede forbrugeren ja til.

Ved e-mail af samme dato til forbrugeren fremsendte selskabet en ordrebekræftelse, hvori aftalen fremgik.

Ved e-mail af samme dato til selskabet oplyste forbrugeren, at hun var blevet lovet månedlig betaling, og hun ville sikre sig, at dette også fremgik hos selskabet. Forbrugeren anmodede om, at få en samlet oversigt over hvilke udgifter, hun skulle betale til selskabet.

Ved e-mail af 27. januar 2024 til forbrugeren oplyste selskabet, at leverandørskiftet var godkendt med startdato den 16. februar 2024.

Ved e-mail af 15. februar 2024 til forbrugeren påmindede selskabet forbrugeren om, at leverandørskiftet ville ske snart.

Den 16. februar 2024 begyndte selskabet at levere el til forbrugeren på forbrugsadressen.

Ved e-mail af samme dato til forbrugeren oplyste selskabet, at leverandørskiftet nu var gennemført. Selskabet oplyste endvidere, at det forventede årlige elforbrug ville være på 5.781 kWh, og at dette ville blive lagt til grund for dets opkrævninger til forbrugeren.

Da forbrugeren modtog den første faktura fra selskabet, fremgik det, at hun skulle betale aconto for perioden 1. marts til 31. marts 2024.

Ved e-mail af 24. februar 2024 til selskabet oplyste forbrugeren, at hun havde set opkrævningen og undrede sig over, hvorfor beløbet var så højt. Hun oplyste endvidere, at hun var blevet lovet, at hun hverken skulle betale for oprettelsen af elaftalen eller for abonnement. Forbrugeren oplyste videre, at hun var blevet lovet en billigere strømleveringsløsning, men at selskabets faktura var meget høj. Forbrugeren ønskede at få en begrundelse for den høje opkrævning, ellers ville hun gå videre til nævnet.

Ved e-mail af 26. februar 2024 til forbrugeren oplyste selskabet, at der var blevet opkrævet for 3 måneders acontoforbrug, og at forbrugeren fremtidige opkrævninger løbende ville blive reguleret i forhold til det faktiske forbrug.

Ved e-mail af samme dato til selskabet oplyste forbrugeren, at det ikke gav mening for hende, da det var aftalt, at hun skulle betale månedligt til selskabet og derfor ikke for et acontoforbrug. Forbrugeren gjorde også selskabet opmærksomt på, at hun havde bedt om at få oprettelsesgebyret og abonnementet fjernet fra opkrævningen, men at dette ikke var sket. Forbrugeren efterlyste forsat en uddybende forklaring af selskabet.

Ved e-mail af 12. marts 2024 modtog forbrugeren anden rykkerskrivelse og et inkassovarsel fra selskabet, da hendes Betalingsaftale var blevet afvist.

Parterne korresponderede herefter uden at nå til enighed, og den 13. marts 2024 klagede forbrugeren til nævnet. Samme dag betalte forbrugeren dog selskabets faktura under protest.

Forbrugeren skiftede elleverandør pr. 1. april 2024 og modtog den 14. april 2024 en slutopgørelse fra selskabet.

Det fremgik af slutopgørelsen, at forbrugeren havde indbetalt henholdsvis et engangsbeløb til selskabet den 13. marts 2024 på 2.583,38 kr., et acontobeløb på 512,59 kr. den 27. marts 2024 og 58 kr. i tillæg for Betalingsservice – i alt 3.153,97 kr.

Det fremgik endvidere af slutopgørelsen, at selskabet tilbageførte oprettelsesgebyret på 199 kr., og at forbrugeren havde et tilgodehavende hos selskabet på 1.158,63 kr.

---0---

Under sagens behandling i nævnet har selskabet oplyst, at det har krediteret forbrugeren både abonnementet og oprettelsesgebyret, og at de to rykkergebyrer var tilbageført, før sagen var overgået til nævnet.

Nævnet har anmodet selskabet om at fremsende konkurrencematerialet, som har dannet grundlag for selskabets telefoniske kontakt til forbrugeren, men det har ikke været muligt for selskabet at fremsende materialet til nævnet.

Forbrugeren har den 10. september 2024 ændret sit tilbagebetalingskrav, da forbrugeren har fået tilbagebetalt 1.158,63 kr. af selskabet den 14. august 2024.

Forbrugerens tilbagebetalingskrav udgør herefter:

Indbetalt til selskabet:	3.153,97 kr.
Tilbagebetalt af selskabet:	<u>1.158,63 kr.</u>
Herefter tilbagebetalingskrav:	1.995,34 kr.

Nævnets vurdering

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

Aftalens gyldighed

Det fremgår af sagen, at parterne den 24. januar 2024 indgik aftale om selskabets levering af el til forbrugsadressen på baggrund af selskabets telefoniske henvendelse til forbrugeren. Den 16. februar 2024 påbegyndte selskabet elleverancen til forbrugsadressen.

Det fremgår endvidere af sagen, at forbrugeren ifølge selskabet har deltaget i en konkurrence, og at forbrugeren via konkurrencen har givet sit samtykke til, at selskabet måtte kontakte hende telefonisk med henblik på at indgå en aftale med hende om levering af el til forbrugsadressen.

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

Er selskabet ikke i besiddelse af en forudgående anmodning/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.

Ifølge Forbrugerombudsmandens vejledning om brug af konkurrencer og lignende ved indhentelse af forbrugers samtykke til markedsføring skal det klart og tydeligt fremgå af en sådan konkurrence, at forbrugeren afgiver samtykke til at modtage markedsføring. Det skal endvidere være lige så tydeligt for forbrugeren, at hun skal give et samtykke til at modtage markedsføring for at deltage i en konkurrence, som hvilke præmier hun vil kunne vinde ved at deltage.

Nævnet har bedt selskabet om at fremlægge konkurrencematerialet samt forbrugers samtykke til, at selskabet måtte kontakte hende, men selskabet har ikke fremsendt den efterspurgte dokumentation til nævnet.

Nævnet finder på den baggrund, at selskabet ikke har dokumenteret, at det havde et gyldigt samtykke til at kontakte forbrugeren telefonisk den 24. januar 2024.

Selskabet har derfor henvendt sig uanmodet til forbrugeren med henblik på at indgå en aftale om levering af el i strid med forbrugeraftalelovens § 4, stk. 1. Forbrugers løfte om at aftage strøm fra selskabet 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 til forbrugsadressen.

Hæftelse for leveret el

Efter det oplyste leverede selskabet el til forbrugeren på forbrugsadressen i perioden 16. februar til 31. marts 2024, det vil sige i 44 dage.

Da der ikke er indgået en gyldig og bindende aftale mellem parterne, finder nævnet, at forbrugeren skal stilles som om, at aftalen ikke er indgået, og at forbrugeren derfor ikke hæfter for selskabets opkrævninger vedrørende

perioden, hvor forbrugeren som følge af den ugyldige aftale fik leveret el af selskabet.

Nævnet lægger herved vægt på, at der ikke er indgået en gyldig og bindende aftale mellem parterne, jf. ovenfor, og at forbrugeren klager og skifter elleverandør kort tid efter, at forbrugeren blev opmærksom på forholdet.

Forbrugeren har således ret til tilbagebetaling af samtlige indbetalinger foretaget til selskabet og fritagelse for betaling af selskabets opkrævninger vedrørende perioden, hvor forbrugeren modtog el fra selskabet.

Nævnet bemærker, at forbrugeren har indbetalt i alt 3.153,97 kr. til selskabet, og at selskabet har tilbagebetalt 1.158,63 kr. til forbrugeren, og at forbrugeren herefter gør et tilbagebetalingskrav på 1.995,34 kr. gældende over for selskabet.

Nævnet finder på den baggrund, at selskabet skal tilbagebetale 1.995,34 kr. til forbrugeren vedrørende selskabets opkrævning af el i perioden 16. februar til 31. marts 2024.

Sagsomkostninger og klagegebyr

"§ 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."

Nævnet har givet forbrugeren medhold i klagen, jf. ovenfor, og selskabet skal derfor betale sagsomkostninger til nævnet, jf. § 27, stk. 1, i nævnets vedtægter. Beløbet udgør 8.500 kr. inkl. moms, jf. vedtægternes § 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 15. oktober 2024.



Poul Gorm Nielsen
Formand for nævnet



Isabella Thure Clemmensen
Sagsbehandler