

ANKENÆVNET PÅ ENERGIMRÅDET

Afgørelse

Sag: SPA-25/11822

Sagsbehandler:

/EKKJ

Forbruger:



Sekretariat:

**KONKURRENCE- OG
FORBRUGERSTYRELSEN**

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Selskab:

Velkommen A/S
CVR-nummer 3796 0705
Ørestads Boulevard 69
2300 København S

Tlf. 4171 5000
CVR 2845 8185
EAN 5798000018020

post@energianke.dk

Klageemner:

Hæftelse for leveret el – Udbetaling efter
slutafregning – Korrektionsfakturaer –
Renter

Nævnets
sammensætning:

Formand
Poul Gorm Nielsen

Udpeget af Forbrugerrådet Tænk
Christian Sand
Birthe Abildgaard Nielsen

Udpeget af Green Power Denmark
Ida Kromann Eriksen
Lars Jarl Christensen

Afgørelse

Selskabet, Velkommen A/S, skal anerkende, at forbrugeren, [REDACTED], ikke hæfter i for to slutaftregninger dateret henholdsvis 21. december 2025 og 22. marts 2026, og selskabet skal derfor fritage forbrugeren for betaling i henhold til posterne i de to afregninger.

Selskabet skal inden 30 dage fra modtagelse af afgørelsen betale 2.112,11 kr. til forbrugeren. Beløbet forrentes fra den 15. januar 2026 frem til betaling sker, jf. rentelovens § 3, stk. 1. Renten fastsættes i overensstemmelse med rentelovens § 5, stk. 1.

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 ret til at få tilbagebetalt 4.774,66 kr. fra selskabet i overensstemmelse med en slutaftregning udstedt af selskabet dateret 9. november 2025 vedrørende elleveringen til adressen [REDACTED] (herefter forbrugsadressen). Selskabet har den 14. januar 2026 udbetalt 2.741,63 kr. til forbrugeren, og spørgsmålet er herefter, om forbrugeren har ret til at få tilbagebetalt 4.774,66 kr. med tillæg af eventuelle renter dog fratrukket det allerede tilbagebetalte beløb på 2.741,63 kr.

Den 1. april 2022 modtog forbrugeren en ordrebekræftelse fra selskabet vedrørende forbrugeren og selskabets aftale om ellevering til forbrugsadressen, idet det fremgik, at den forventede leveringsstart var den 2. maj 2022.

Den 2. maj 2022 begyndte selskabet at levere el til forbrugeren på forbrugsadressen, og selskabet leverede herefter el til forbrugsadressen frem til og med den 15. oktober 2025, hvorefter selskabets ellevering til forbrugsforbrugeren stoppede.

Ved e-mail af 16. oktober 2025 til forbrugeren oplyste selskabet, at selskabets ellevering til forbrugsadressen var ophørt pr. 16. oktober 2025, og at det kunne tage op til seks uger at færdiggøre forbrugerens slutaftregning.

Ved e-mail af 21. oktober 2025 til selskabet oplyste forbrugeren, at den korrekte tilbagebetalingskonto var noteret under fanen "*Mine betalinger*", og hun oplyste samtidig selskabet om, at fristen for slutaftregning var på fire uger efter leverandørskifte i overensstemmelse med § 17, stk. 1, i elleveringsbekendtgørelsen. Forbrugeren oplyste endvidere, at hun ville kræve renter, hvis hun ikke modtog slutaftregning og sit tilgodehavende inden fire uger fra leveranceophøret.

Ved e-mail af 8. november 2025 til forbrugeren fremsendte selskabet en faktura dateret 9. november 2025, som slutfregnede forbrugers kundeforhold hos selskabet vedrørende forbrugsadressen (herefter Slutfregning 1). Det fremgik af Slutfregning 1, at forbrugeren havde et tilgodehavende på 4.774,66 kr.

Ved e-mail af 25. november 2025 til forbrugeren kvitterede selskabet for, at forbrugeren havde valgt selskabet som sit nye elselskab.

Ved e-mail af 26. november 2025 til selskabet oplyste forbrugeren, at hun havde fået en velkomstmil fra selskabet, og at hun i den forbindelse var blevet oplyst, at selskabet havde afvist overførslen til forbrugers nye elselskab. Forbrugeren oplyste endvidere, at hun havde skiftet væk fra selskabet pr. 16. oktober 2025, og at hun havde et tilgodehavende på 4.774 kr., som hun bad om udbetaling af hurtigst muligt.

Ved e-mail af 5. december 2025 til forbrugeren oplyste selskabet, at det efter en grundig gennemgang kunne bekræfte, at der ikke var oprettet en ny elaftale hos selskabet vedrørende forbrugeren eller forbrugsadressen. Den udsendte velkomstmil måtte derfor være en fejl, som selskabet beklagede.

Ved e-mail af samme dato til selskabet bad forbrugeren selskabet om at bekræfte, at hun ikke havde været kunde hos selskabet siden 16. oktober 2025. Forbrugeren oplyste herefter, at hun så frem til at modtage sit tilgodehavende på 4.774,66 kr., jf. tidligere e-mail.

Den 7. december 2025 klagede forbrugeren til Ankenævnet på Energiområdet, idet forbrugeren krævede at få tilbagebetalt 4.774,66 kr. fra selskabet i henhold til Slutfregning 1.

Ved e-mail af 9. december 2025 til forbrugeren oplyste selskabet, at forbrugers elaftale var afsluttet og afregnet frem til den 27. november 2025. Selskabet oplyste endvidere, at aftalen i systemet stod som opsagt pr. denne dato, hvilket skyldtes en fejlagtig registrering af til-/fraflytning i forbindelse med, at en anden kunde var blevet tilmeldt adressen hos en anden leverandør. Selskabet oplyste videre, at der naturligvis ikke ville blive opkrævet yderligere forbrug eller gebyrer efter denne dato. Selskabet oplyste endelig, at det var ved at færdigbehandle den endelige slutfregning, og først når den var på plads, kunne selskabet behandle en udbetaling af et eventuelt tilgodehavende.

Ved e-mail af samme dato til selskabet oplyste forbrugeren, at det netop var en fejl fra selskabets side, idet selskabet uden forbrugers viden havde trukket hende tilbage fra hendes nye selskab uden tilsagn. Forbrugeren oplyste endvidere, at hun formodede, at det handlede om, at selskabet ville beholde hendes tilgodehavende længst muligt, hvilket selvfølgelig var uacceptabelt, og at hun forventede omgående tilbagebetaling af tilgodehavendet jf. Slutfregning 1.

Ved e-mail af 20. december 2025 til forbrugeren fremsendte selskabet en ny slutfregning, som var dateret 21. december 2025, angående forbrugers kundeforhold hos selskabet vedrørende forbrugsadressen (herefter Slutfregning 2). Det fremgik af Slutfregning 2, at den vedrørte perioden 1. til 26. november 2025. Det fremgik endvidere af Slutfregning 2, at forbrugeren havde et tilgodehavende på 2.741,63 kr. ud fra følgende poster:

- Saldo ved periodens start: 4.050,59 kr.
- Periodens forbrug: -1.308,96 kr.
- Saldo pr. 21. december 2025: 2.741,63 kr.

- Beløb til udbetaling: 2.741,63 kr.

Ifølge forbrugeren modtog hun den 14. januar 2026 2.741,63 kr. udbetalt fra selskabet.

Ved e-mail af 22. marts 2026 til forbrugeren fremsendte selskabet en ny slutfregning, som var dateret 22. marts 2026, angående forbrugers kundeforhold hos selskabet vedrørende forbrugsadressen (herefter Slutfregning 3). Det fremgik af Slutfregning 3, at den vedrørte reguleringer på månedsbasis vedrørende "*Grøn kompensation*" i perioden 1. juni 2023 til 31. oktober 2025. Det fremgik endvidere af Slutfregning 3, at den vedrørte en opkrævning for perioden 1. til 26. november 2026. Det fremgik videre af Slutfregning 3, at forbrugeren havde et tilgodehavende på 1.051,74 kr. ud fra følgende poster:

- Saldo ved periodens start: 4.050,59 kr.
- Periodens forbrug: -257,22 kr.
- Periodens indbetalinger: -2.741,63 kr.
- Saldo pr. 22. marts 2026: 1.051,74 kr.

---0---

Nævnet har under sagens behandling blandt andet bedt selskabet om at indsende følgende oplysninger:

- Oplysninger om, hvorvidt selskabet har leveret el til forbrugsadressen efter den 15. oktober 2025. I bekræftende fald er selskabet bedt om at sende følgende:
 - Oplysninger om, hvornår elleverancen stoppede.
 - Dokumentation for den aftale, som elleveringen hviler på, der giver selskabet ret til at opkræve el til forbrugsadressen efter den 15. oktober 2025.

- En nærmere begrundet redegørelse for, hvad korrektionerne og opkrævningerne i Slutfregning 2 og Slutfregning 3 angår.
 - Selskabet er her bedt om at redegøre for de enkelte poster, herunder hvad eventuelle korrektioner angår, hjemlen til at

opkræve de respektive poster og satser samt behovet for at korrigere.

Selskabet har ikke besvaret sekretariatets henvendelser.

Nævnets vurdering

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

Hæftelse for Slutafregning 2 og Slutafregning 3

Det fremgår af sagen, at selskabet har leveret el til forbrugsadressen frem til og med den 15. oktober 2025, hvorefter selskabets ellevering til forbrugsadressen stopper.

Det fremgår endvidere af sagen, at forbrugeren efter sit leverandørskifte den 15. oktober 2025 modtager en slutafregning (Slutafregning 1), der afregner kundeforholdet, idet forbrugeren har et tilgodehavende på 4.774,66 kr.

Det fremgår videre af sagen, at forbrugeren herefter modtager to andre slutafregninger (Slutafregning 2 og Slutafregning 3), som indeholder opkrævninger for forbrug på forbrugsadressen i perioden 1. til 26. november 2025, det vil sige efter den 15. oktober 2025. Slutafregning 3 indeholder endvidere korrektioner vedrørende tidligere perioden.

Følgende fremgår af forbrugeraftalelovens § 6 vedrørende en forbrugers hæftelse for varer eller tjenesteydelser, der er leveret uanmodet:

"§ 6

Fremsender eller afleverer en erhvervsdrivende en vare til en forbruger uden dennes forudgående anmodning, og skyldes dette ikke en fejl, kan forbrugeren beholde varen vederlagsfrit. Udfører en erhvervsdrivende en tjenesteydelse for forbrugeren uden dennes forudgående anmodning, kan forbrugeren ikke blive forpligtet til at betale vederlag herfor. Manglende reaktion fra forbrugeren efter modtagelsen af varer eller udførelsen af tjenesteydelser uden forudgående anmodning medfører ikke, at forbrugeren forpligtes til at betale vederlag for det leverede."

Nævnet bemærker, at selskabet – på trods af nævnets anmodning – ikke har fremlagt dokumentation for den aftale, som eventuel ellevering hviler på, der giver selskabet ret til at opkræve el til forbrugsadressen efter den 15. oktober 2025. Selskabet har endvidere ikke redegjort for, hvad korrektionerne og opkrævningerne i Slutafregning 2 og Slutafregning 3 angår, hvad hjemlen til at opkræve de respektive poster og satser er, eller hvad behovet er for at korrigere.

Nævnet finder på den baggrund, at selskabet ikke har dokumenteret en aftale med forbrugeren om levering til forbrugsadressen efter den 15. oktober 2025. Forbrugeren hæfter derfor ikke overfor selskabet for et eventuelt forbrug afholdt efter den 15. oktober 2025, jf. forbrugeraftalelovens § 6.

Nævnet finder endvidere, at selskabet ikke overfor nævnet har dokumenteret, at det har ret til at opkræve forbrugeren for en højere pris eller for ikke tidligere opkrævede poster i korrektionerne.

Nævnet finder derfor, at forbrugeren ikke hæfter for Slutafregning 2 og Slutafregning 3, og selskabet skal derfor fritage forbrugeren for betaling i henhold til posterne i de to afregninger.

Forbrugerens tilbagebetalingskrav og renter

Som nævnt ovenfor stopper forbrugeren med at aftage el fra selskabet pr. 16. oktober 2025, og forbrugeren modtager herefter Slutafregning 1, hvorefter forbrugeren skal have udbetalt 4.774,66 kr.

Da nævnet finder, at forbrugeren ikke hæfter for Slutafregning 2 og Slutafregning 3, jf. ovenfor, skulle forbrugeren derfor have fået udbetalt 4.774,66 kr. i henhold til Slutafregning 1 forbindelse med afregningen af kundeforholdet.

Følgende fremgår af § 17, stk. 1 og 2, i den dagældende elleveringsbekendtgørelse¹ om fristen for at slutafregne elkunder:

”§ 17

Elkunden skal modtage en slutafregning fra elhandelsvirksomheden senest 4 uger efter, at skift af elhandelsvirksomhed har fundet sted i datahubben, eller fra tidspunktet for leveringsophør på den fraflyttede adresse i forbindelse med flytning.

Stk. 2.

For meget betalte acantobeløb tilbageføres til elkunden samtidig med slutafregningen.”

Rente skal betales fra forfaldsdagen, hvis denne er fastsat i forvejen. Det fremgår rentelovens § 3, stk. 1.

Det fremgår af rentelovens § 5, stk. 1, at renten efter forfaldsdagen fastsættes til en årlig rente, der svarer til den fastsatte referencesats med et tillæg på 8 procent. Som referencesats anses i renteloven den officielle udlånsrente,

¹ Bekendtgørelse nr. 1728 af 30. december 2024 om elhandelsvirksomhedernes opgaver og forpligtelser i forbindelse med levering af elektricitet til elkunder.

som Nationalbanken har fastsat henholdsvis den 1. januar og den 1. juli det pågældende år.

Nævnet finder, at datoen for en endelig slutafrigging af forbrugerens kunde-forhold og dermed tilbagebetaling af et eventuelt tilgodehavende til forbrugerens er fastsat i den dagældende elleveringsbekendtgørelses § 17, stk. 2, jf. stk. 1. Forfaldsdagen er dermed fastsat i forvejen som senest fire uger efter leverandørskiftet, og der skal derfor betales rente efter udløbet af fristen, jf. rentelovens § 3, stk. 1.

Slutafriggingen, og dermed udbetalingen af tilgodehavendet, skulle være sket senest den 13. november 2025, hvis afregningen skulle være sket senest fire uger efter forbrugerens leverandørskifte pr. 16. oktober 2025.

Forbrugeren har derfor ret til betaling af renter af 4.774,66 kr. fra den 14. november 2025, jf. rentelovens § 3, stk. 1, jf. den dagældende elleveringsbekendtgørelses § 17, stk. 2, jf. stk. 1. Rentes fastsættes i overensstemmelse med rentelovens § 5, stk. 1.

Nævnet konstaterer, at selskabet udbetaler 2.741,63 kr. til forbrugeren den 14. januar 2026.

Nævnet finder, at forbrugeren har ret til at anvende selskabets betaling til først at dække renter og dernæst hovedstolen.

De 4.774,66 kr. i henhold til Slutafrigging 1 skal derfor forrentes i perioden 14. november 2025 til 14. januar 2026 således:

- Dage i perioden:
 - 62
- Rentesats efter rentelovens § 5, stk. 1, i perioden:²
 - 9,75 procent pr. år
- Rente pr. år:
 - $4.774,66 \text{ kr.} / 100 * 9,75 = 465,53 \text{ kr.}$
- Rente i perioden:
 - $465,53 \text{ kr.} / 365 \text{ dage} * 62 \text{ dage} = \underline{79,08 \text{ kr.}}$

Selskabets betaling på 2.741,63 kr. til forbrugeren den 14. januar 2026 skal først fratrækkes i renterne (79,08 kr.) og derefter hovedstolen (4.774,66 kr.).

Tilbage står en hovedstol på 2.112,11 kr., som forrentes fra den 15. januar 2026 (dagen efter selskabets betaling af 2.741,63 kr.).

² <https://forbrug.dk/regler/opslagsvaerk-forbrugerleksikon/morarenten> og <https://www.nationalbanken.dk/da/vores-arbejde/stabile-priser-pengepolitik-og-dansk-oekonomi/officielle-rentesatser>

Selskabet skal derfor betale 2.112,11 kr. til forbrugeren. Beløbet forrentes fra den 15. januar 2026. Renten skal fastsættes i overensstemmelse med rentelovens § 5, stk. 1.

Sagsomkostninger og klagegebyr

Følgende fremgår af § 26, stk. 1 og stk. 2, nr. 1, og § 27, stk. 1 og 2, i nævnets vedtægter om gebyrer og omkostninger:

”§ 26. En forbruger skal betale et klagegebyr på 160 kr. inkl. moms.

Stk. 2. Klagegebyret skal tilbagebetales til forbrugeren, hvis

1) forbrugeren får medhold i klagen,

[...]

§ 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.

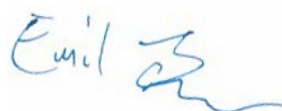
Beløbet betales senest 30 dage efter den dato, der er anført på den faktura, som Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen udsender på nævnets vegne. Ved betaling efter forfaldsdagen, jf. rentelovens § 3, stk. 1, forrentes beløbet efter rentelovens § 5, stk. 1.

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 2. juli 2026.



Poul Gorm Nielsen
Formand for nævnet



Emil Kamp Kirkeby
Jørgensen
Sagsbehandler