

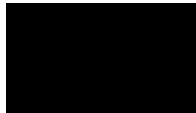
ANKENÆVNET PÅ ENERGIOMRÅDET

Afgørelse

Sag: SPA-24/06882

Sagsbehandler:
/ATO

Forbruger:



Selskab:

Grøn Elforsyning A/S
CVR-nummer 4213 3434
Navervej 4 A, 1.,
Snoghøj
7000 Fredericia

Sekretariat:
**KONKURRENCE- OG
FORBRUGERSTYRELSEN**

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Tlf. 4171 5000
CVR 2845 8185
EAN 5798000018020

post@energianke.dk

Klageemner:

Introduktionstilbud med gratis strøm –
Rykkergebyrer - Tilbagebetalingskrav

Nævnets
sammensætning:

Formand
Poul Gorm Nielsen

Udpeget af Forbrugerrådet Tænk
Regitze Buchwaldt
[tillagt 2 stemmer]

Udpeget af Green Power Denmark
Ida Kromann Eriksen
Christina M. Moshøj

Afgørelse

Selskabet, Grøn Elforsyning A/S, skal inden 30 dage fra forkyndelsestidspunktet betale i alt 1.427,30 kr. til forbrugeren, [REDACTED], vedrørende forbrugers krav om tilbagebetaling af henholdsvis 1.227,30 kr. vedrørende opkrævning for levering i perioden 15. december 2023 til 30. april 2024 og 200 kr. i rykkergebyrer.

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, at forbrugeren ikke er enig i selskabets opkrævning for levering til adressen [REDACTED] (herefter forbrugsadressen). Forbrugeren kræver at blive fritaget for betaling af henholdsvis produktet "El variabel pris", "Transportudgifter" og "Strøm Certificering", da selskabets introduktionstilbud ifølge forbrugeren var gratis strøm i de første seks måneder, og at han kun skulle betales elafgifter til selskabet i den periode. Forbrugeren kræver derfor tilbagebetaling af 1.227,30 kr. for perioden 15. december 2023 til 30. april 2024. Herudover kræver forbrugeren tilbagebetaling af selskabet af to rykkergebyrer á 100 kr. i alt 200 kr.

Ved e-mail af 20. november 2023 til forbrugeren kvitterede selskabet for, at forbrugeren havde tilmeldt sig som kunde hos selskabet. Selskabet oplyste endvidere i ordrebekræftelsen, at forbrugeren ville modtage en bekræftelse fra selskabet, når leverandørskiftet var blevet godkendt og dermed også oplyse den endelige startdato til forbrugeren.

Det fremgik videre af ordrebekræftelsen, at ordredatoen var den 20. november 2023, at produktet var "FlexEl – Elpris.dk", at betalingsmetoden var via Betalingsservice, at det var tre måneder á aconto, og at selskabet forventede at starte leverancen til forbrugsadressen den 15. december 2023. Selskabet vedhæftede dets leveringsbetingelser.

Ved faktura af 31. december 2023 opkrævede selskabet et forbrug på 163 kWh svarende til 252,24 kr. for perioden 15. december til 31. december 2023. El-abonnement og "Strøm Certificering" var dog for perioden 1. december til 31. december 2023. Produktet var "El variabel pris (FlexEl – Elpris.dk)". Elprisen var på 0,37 kr. pr. kWh. Forbrugeren blev opkrævet for transport og afgifter. Det fremgik endvidere af fakturaen, at forbrugeren havde betalt aconto på 1.975,91 kr. for perioden 1. december 2023 til 29. februar 2024. Forbrugeren havde fået en rabat på 637,50 kr., hvorfor forbrugers samlede tilgodehavende hos selskabet var på 2.613,41 kr. Selskabet modregnede fakturabeløbet på 252,24 kr. i tilgodehavendet, hvorefter saldoen i forbrugers favør var på 2.361,17 kr. pr. 31. december 2023.

Ved faktura af 31. januar 2024 opkrævede selskabet hos forbrugeren et forbrug på 290 kWh svarende til 793,80 kr. for perioden 1. januar til 31. januar 2024. Produktet var "*El variabel pris (Grøn Fordel)*". Elprisen var på 0,72 kr. pr. kWh. Forbrugeren blev opkrævet for transport, afgifter og "*Strøm Certificering*". Selskabet modregnede beløbet på 793,80 kr. i forbrugerenes tilgodehavende på 2.361,17 kr., hvorefter saldoen i forbrugerenes favør var på 1.567,37 kr. pr. 31. januar 2024.

Ved e-mail af 20. februar 2024 til selskabet oplyste forbrugeren, at han havde indgået en aftale med selskabet om "*Grøn Fordel*", som det var anført på Elpris.dk. Aftalen indebar, at forbrugeren fik strømmen til 0 øre pr. kWh inklusive transport men eksklusive afgifter for en periode på seks måneder.

Forbrugeren oplyste endvidere, at han netop havde gennemgået sine fakturaer for henholdsvis december 2023 og januar 2024, som var behæftet med fejl i opgørelserne.

Forbrugeren oplyste videre, at han uberettiget var opkrævet for henholdsvis transportudgifter, elabonnement og "*Strøm Certificering*" i fakturaen af 31. december 2023.

Forbrugeren oplyste videre, at han uberettiget var opkrævet for henholdsvis "*El variabel pris*", transportudgifter, elabonnement og "*Strøm Certificering*" i fakturaen af 31. januar 2024.

Forbrugeren bad selskabet om at rette disse fejl.

Ved e-mail af samme dato til forbrugeren oplyste selskabet, at dets tilbud fra Elpris.dk var, at forbrugeren fik en variabel elaftale, hvor forbrugeren fik spotprisen uden abonnementsomkostninger og tillæg på 0 kr. Selskabet oplyste endvidere, at forbrugeren derudover fik en kontant rabat baseret på et maksimalt forbrug på 1.000 kWh om året.

Selskabet oplyste videre, at ved et max forbrug på 1.000 kWh om året ville forbrugeren få seks måneders strøm til 0 kr. pr. kWh inklusive transport men eksklusive afgifter. Selskabet oplyste videre, at det skulle understreges, at hvis prisen oversteg 127,50 øre pr. kWh for den rå el på Nordpool inklusive transportomkostninger, skulle forbrugeren betale for differencen af 127,50 øre, og hvad den oprindelige pris havde været på elbørsen inklusive transportomkostninger.

Selskabet oplyste videre, at ved et forbrug på 1.000 kWh eller mere sikrede forbrugeren sig blot en maksimal rabat. Forbrugeren fik ifølge selskabets introduktionstilbud på elpris.dk en variabel elaftale helt uden abonnement eller tillæg og en kontant rabat på 637,50 kr.

Selskabet oplyste endelig, at forbrugeren var afregnet for et abonnement, hvilket selskabet rettede og modregnede. To beløb var derfor fratrukket (16,68 kr. + 30,42 kr.) på forbrugerenes saldo, og forbrugeren saldo hos selskabet var derfor blevet opdateret hermed.

Ved e-mail af samme dato til selskabet oplyste forbrugeren, idet han henviste til en tidligere telefonsamtale med selskabet, at selskabets introduktionstilbud udgjorde den aftale, som forbrugeren havde indgået med selskabet. Forbrugeren oplyste endvidere, at ifølge introduktionstilbuddet skulle han have de første seks måneder med en elpris på 0 øre pr. kWh, inklusive transportomkostninger men eksklusive afgifter.

Forbrugeren vedhæftede selskabets introduktionstilbud, hvoraf det fremgik, at introduktionstilbuddet hed *"Grøn Fordel"*. Det fremgik endvidere af tilbuddet, at forbrugeren ville få seks måneders strøm til 0 øre pr. kWh eksklusive afgifter. Det fremgik videre af tilbuddet:

"Det vil sige, at du får de første 6 mdr. til 0 øre pr. kWh inkl. transport, eks. afgifter (Max forbrug på 1000 kWh årligt)."

Forbrugeren oplyste videre, at introduktionstilbuddet betød, at han var berettiget til at få strøm til 0 øre pr. kWh, inklusive transportomkostninger men eksklusive afgifter. Dette fremgik klart og tydeligt af den aftale, som han havde indgået med selskabet om levering af el til forbrugsadressen.

Forbrugeren oplyste videre, at han naturligvis var indforstået med at betale prisdifference, hvis den rå elpris på Nordpool inklusive transportomkostningerne oversteg 127,50 øre pr. kWh, som selskabet tog forbehold om i dets tilbud. Forbrugeren gik dog ud fra, at beløbene i han seneste fakturaer ikke hidrørte en sådan prisdifference. Forbrugeren forlangte derfor, at fakturaerne blev bragt i orden i overensstemmelse med aftalen.

Forbrugeren oplyste videre, at han ikke var enig i selskabets beregninger, som på ingen måde havde støtte i introduktionstilbuddet, og det var tvivlsomt, hvad selskabet mente med oplysningen: *"Max forbrug på 1000 kWh årligt"*. Forbrugeren oplyste videre, at hvis det var vigtigt for selskabet at støtte sig til denne oplysning, så burde selskabet have gjort det klart og tydeligt, hvad det mente med denne oplysning, herunder hvilke konsekvenser det ville have for hans aftale og/eller beregningerne i aftalen.

Forbrugeren oplyste videre, at han derfor holdt fast i, at han var berettiget til at modtage strømmen til 0 øre pr. kWh inklusive transportomkostninger men eksklusive afgifter.

Endelig oplyste forbrugeren, at han også var opkrævet uberettiget for *"Strøm Certificering"*, som heller ikke var en del af hans aftale med selskabet.

Ved e-mail af 20. februar 2024 til forbrugeren oplyste selskabet, at det var af stor betydning at gennemgå alle betingelser nøje og ikke blot den indledende del af aftalen. Selskabet oplyste endvidere, at forbrugeren opnåede et korrekt grundlag for beregningen ved at tage hele teksten, herunder betingelserne, i betragtning, eksempelvis den angivne maksimale årlige forbrugsgrænse på 1.000 kWh.

Selskabet oplyste videre, at forbrugeren og selskabet havde talt om i et telefonopkald, at denne begrænsning var fastsat, så forbrugeren kunne estimere sin rabat. Dette indebar ikke, at hvis forbrugeren årlige forbrug var på fx 20.000 kWh, at dette så ville være gratis, da ovenstående betingelser skulle overvejes.

Selskabet oplyste videre, at dets navn var "*Grøn Elforsyning*". Dette indebar, at det handlede udelukkende med 100 pct. grøn strøm, hvilket blev specificeret i dets leveringsbetingelser. Selskabet oplyste videre, at det havde valgt at tilbyde forbrugeren muligheden for at fravælge dette bidrag, hvorved det ville dække omkostningerne for forbrugeren. Selskabet henviste til linket <https://elpris.dk/#/home>, hvor forbrugeren kunne genlæse betingelserne.

Endelig oplyste selskabet, at dets mål var at have tilfredse kunder, og hvis forbrugeren ikke var tilfreds med tilbuddet og ikke ønskede at benytte sig af det, ville selskabet tilbyde forbrugeren at ophæve aftalen, hvilket gav forbrugeren mulighed for at skifte til en anden elleverandør.

Ved faktura af 29. februar 2024 opkrævede selskabet hos forbrugeren 240 kWh svarende til i alt 561,82 kr. for perioden 1. til 29. februar 2024. Elprisen udgjorde 0,55 kr. pr. kWh. Selskabet tilbageførte abonnement på i alt 47,10 kr. (16,68 kr. + 30,42 kr.). Saldoen i forbrugeren favør udgjorde herefter 1.052,65 kr. pr. 29. februar 2024.

Ved e-mail af 8. marts 2024 til selskabet oplyste forbrugeren, at han ikke var enig med selskabet i dets gengivelse af aftalen. Forbrugeren havde ikke tilvalgt at betale for "*Strøm Certificering*". Endelig oplyste forbrugeren, at han ville indbringe sagen for nævnet, når han ikke kunne finde en mindelig løsning med selskabet.

Forbrugeren klagede til nævnet den 11. marts 2024 og indbetalte klagegebyret til nævnet den 27. marts 2024.

Ved rykkerskrivelse af 28. marts 2024 rykkede selskabet forbrugeren for betaling af 953,70 kr. inklusive et rykkergebyr på 100 kr.

Ved faktura af 15. april 2024 opkrævede selskabet hos forbrugeren 248 kWh svarende til i alt 612,02 kr. for perioden 1. til 31. marts 2024. Elprisen udgjorde 0,4472 kr. pr. kWh. Selskabet opkrævede et rykkergebyr på 100 kr. Saldoen i forbrugeren favør udgjorde herefter 306,74 kr. pr. 31. marts 2024.

Ved rykkerskrivelse af 8. april 2024 rykkede selskabet forbrugeren for betaling og pålagde forbrugeren et rykkergebyr på 100 kr.

Den 1. maj 2024 skiftede forbrugeren elleverandør.

Ved slutopgørelse af 13. maj 2024 opkrævede selskabet hos forbrugeren 172 kWh svarende til i alt 367,81 kr. for perioden 1. til 30. april 2024. Elprisen udgjorde 0,42 kr. pr. kWh. Selskabet opkrævede et rykkergebyr på 100 kr. Saldoen til udbetaling til forbrugeren udgjorde i alt 597,94 kr.

---0---

Under sagens behandling i nævnet har selskabet oplyst, at det den 14. marts 2024 pr. kulance har tilbudt følgende til forbrugeren:

- "1. Der er for dig ingen begrænsning på "maks. Forbrug" i introduktionsperioden. Du kan bruge et ubegrænset antal kWh og stadig få rabat.*
- 2. Uanset hvad prisen er i introduktionsperioden, får du fuld rabat, svarende til 127,5 øre pr. kWh.*
- 3. De ovenstående to punkter er gældende i hele din introduktionsperiode (6 måneder).*
- 4. Du betaler ikke "Grøn Certificering" i hele perioden.*

Den samlede rabat vil blive udregnet på følgende måde:

Dit ubegrænset antal kWh forbrug i 6 måneder x 127,5 øre = din samlede konstante rabat for tilmelding af introduktionstilbuddet. Du har i forvejen fået 637,5,- i rabat, som vi naturligvis tager hensyn til."

Selskabet har endvidere oplyst, at forbrugeren hverken har bekræftet eller afkræftet dets forslag til at løse sagen.

Forbrugeren har oplyst, at selskabet skal fjerne henholdsvis "El variabel pris", "Transportudgifter", "Elabonnement" og "Strøm Certificering" fra de udstedte fakturaer, da introduktionstilbuddet ikke indeholder opkrævning af disse elementer.

Forbrugeren har endvidere oplyst, at det print, som selskabet har fremlagt i sagen vedrørende "Strøm Certificering" ikke er opdateret fra det tidspunkt, hvor han indgik aftalen med selskabet om levering af el.

Selskabet har videre oplyst, at det har rettet og korrigeret for el-abonnementet, da det var uberettiget, at forbrugeren var blevet opkrævet herfor.

Endelig har selskabet oplyst den 24. september 2024, at det har frafaldet et rykkergebyr på 100 kr., som selskabet har pålagt forbrugeren ved rykker-skrivelsen af 8. april 2024, men at selskabet fastholder rykkergebyret på 100 kr., som selskabet har pålagt forbrugeren ved rykkerskrivelsen af 28. marts 2024.

Forbrugeren har den 6. november 2024 fastholdt sit krav om tilbagebetaling af to rykkergebyrer á 100 kr. i alt 200 kr. Forbrugeren har endvidere oplyst, at selskabet ikke har tilbagebetalt det ene rykkergebyr på 100 kr. til ham.

Nævnets vurdering

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

Aftale om pris

Det fremgår af sagen, at selskabet har sendt en e-mail til forbrugeren den 20. november 2023 med ordrebekræftelse på den indgåede aftale.

Ifølge ordrebekræftelsen var produktet "FlexEl – Elpris.dk", og betalingsmetoden var "Betalingservice Automatisk" med tre måneders aconto. Det fremgår endvidere af ordrebekræftelsen, at leverancestart var den 15. december 2023, og at forbrugeren kunne følge sit forbrug på selvbetjeningssiden på selskabets hjemmeside. Selskabets leveringsbestemmelser af 1. maj 2023 var vedhæftet e-mailen til forbrugeren.

Forbrugeren har under sagens behandling i nævnet oplyst, at han har indgået en aftale med selskabet, hvor prisen på produktet var 0 øre pr. kWh inklusive transportafgifter men eksklusive elafgifter i de første seks måneder af aftalen.

Ifølge forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 6, skal den erhvervsdrivende, inden der indgås aftale, på en klar og forståelig måde give forbrugeren følgende oplysninger¹:

"den samlede pris for varen eller tjenesteydelsen inklusive afgifter eller, hvis varens eller tjenesteydelsens art gør, at prisen ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, den måde, hvorpå prisen skal udregnes, samt, hvor det er relevant, alle yderligere omkostninger vedrørende fragt, levering eller porto og enhver anden omkostning eller, hvor disse omkostninger ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, oplysning om, at der kan forekomme sådanne yderligere omkostninger".

Det fremgår af forbrugeraftalelovens § 13, stk. 1, at den erhvervsdrivende, ved aftaler indgået ved fjernsalg skal give forbrugeren en bekræftelse af aftalen på et varigt medium inden for rimelig tid efter aftaleindgåelsen og senest ved levering af varen, eller før leveringen af tjenesteydelsen påbegyndes. Efter forbrugeraftalelovens § 13, stk. 2, 1. pkt., skal bekræftelsen indeholde de oplysninger, der er nævnt i § 8, stk. 1, i loven.

Efter en gennemgang af de i sagen fremlagte aftalevilkår for parternes aftale om ellevering, kan nævnet ikke konstatere nogen prisoplysninger i parternes aftalegrundlag.

Selskabet har derfor ikke dokumenteret, at det har givet forbrugeren oplysninger i overensstemmelse med forbrugeraftalelovens § 13, da

¹ Forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, finder anvendelse på aftaler om varer eller ikke-finansielle tjenesteydelser, hvis aftalen indgås uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg.

ordrebekræftelsen af 20. november 2023 ikke indeholder oplysninger om prisen, jf. forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 6.

Da prisen for elleveringen ikke fremgår af parternes aftalegrundlag, skal forbrugeren betale, hvad der under hensyn til salgsgenstandens art og beskaffenhed, gængs pris ved aftalens indgåelse samt omstændighederne i øvrigt må anses for rimeligt, jf. købelovens § 72.

Forbrugeren har fremsat krav om tilbagebetaling af 1.227,30 kr. vedrørende aftalen for perioden 15. december 2023 til 31. januar 2024.

Da selskabet ikke har fremlagt oplysninger om, at der er givet prisoplysninger i overensstemmelse med forbrugeraftaleloven, og da selskabet endvidere ikke til nævnet har dokumenteret, hvilken pris der er aftalt mellem parterne, lægger nævnet herefter forbrugers prisoplysninger til grund.

Selskabet skal derfor tilbagebetale 1.227,30 kr. til forbrugeren vedrørende opkrævning af el i perioden 15. december 2023 til 31. januar 2024.

Rykkergebyrer

Forbrugeren kræver tilbagebetaling af to rykkergebyrer á 100 kr. i alt 200 kr. af selskabet.

Det fremgår af sagen, at selskabet har rykket forbrugeren for betaling henholdsvis den 28. marts og 8. april 2024.

Selskabet har ikke fremlagt kopi af de to rykkerskrivelser, men forbrugeren er enig med selskabet i, at han er blevet rykket af selskabet de pågældende to gange.

Selskabet har oplyst, at det har frafaldet rykkergebyret af 8. april 2024, således at der kun er ét skyldigt rykkergebyr på 100 kr. til betaling.

Selskabet har opkrævet de to rykkergebyrer á 100 kr. i henholdsvis fakturaen af 15. april 2024 og slutopgørelsen af 13. maj 2024.

Forbrugeren har oplyst, at selskabet ikke har godskrevet ham rykkergebyret af 8. april 2024, da selskabet har opkrævet det hos ham i slutopgørelsen af 13. maj 2024.

Nævnet konstaterer, at selskabet har pålignet forbrugeren to rykkergebyrer á 100 kr., efter at forbrugeren har klaget til selskabet den 20. februar 2024 over dets fakturering af ham.

Følgende fremgår af rentelovens § 9 b, stk. 1, 1. pkt.:

"For rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr)." [Understregning foretaget af nævnet].

Det fremgår endvidere af forarbejderne til renteloven vedrørende rimelig grund til at fremsende rykkerskrivelser og opkræve rykkergebyrer herfor:

"Der vil heller ikke være rimelig grund til at rykke yderligere for betaling, hvis forbrugeren efter den første rykkerskrivelse meddeler, at han ikke vil betale. Har forbrugeren meddelt, at beløbet ikke vil blive betalt, fordi forbrugeren ikke mener at skyldte beløbet eller ikke er i stand til at betale, tjener det ikke noget formål at fremsende en rykkerskrivelse. I så fald må den erhvervsdrivende søge beløbet inddrevet på anden vis, og vælger den erhvervsdrivende alligevel at rykke for betalingen, vil der ikke kunne kræves gebyr herfor."

Nævnet finder, at selskabet ikke har haft rimelig grund til at rykke for betaling efter forbrugeren klagede til selskabet, og selskabet har derfor ikke ret til at opkræve gebyrer for rykkerskrivelser fremsendt efter forbrugers klage, jf. rentelovens § 9 b, stk. 1, 1. pkt.

Selskabet har derfor ikke kunnet opkræve gebyrer for rykkerskrivelserne af henholdsvis den 28. marts og 8. april 2024.

Nævnet bemærker endvidere, at selskabet ikke har dokumenteret, at det har krediteret forbrugeren rykkergebyret af 8. april 2024 på 100 kr.

Nævnet finder derfor, at forbrugeren skal have tilbagebetalt 200 kr. i rykkergebyrer af selskabet.

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 forbrugers 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 12. december 2024.



Poul Gorm Nielsen
Formand for nævnet

/



Anette Topholt
Chefkonsulent