

---

---

# ANKENÆVNET PÅ ENERGIOMRÅDET

## Afgørelse

Sag: SPA-24/06737

Sagsbehandler:  
/ATO

**Forbruger:**



Sekretariat:  
**KONKURRENCE- OG  
FORBRUGERSTYRELSEN**

**Selskab:**

Norlys Energi A/S  
CVR-nummer 2511 8359  
Over Bækken 6  
9000 Aalborg

Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby

Tlf. 4171 5000  
CVR 2845 8185  
EAN 5798000018020

post@energianke.dk

**Klageemne:**

Regningsklage – Forbrug – Hæftelse - Om-  
bytning af tællerværk 1 og 2 på elmåleren -  
Tilbagebetalingskrav

**Nævnets  
sammensætning:**

**Formand**  
Poul Gorm Nielsen

**Udpeget af Forbrugerrådet Tænk**  
Regitze Buchwaldt  
[tillagt 2 stemmer]

**Udpeget af Green Power Denmark**  
Helle Ørvad  
Christina M. Moshøj

## Afgørelse

Nævnet kan ikke give forbrugeren, [REDACTED], medhold i det fremsatte krav mod selskabet, Norlys Energi A/S, om tilbagebetaling af 16.607,39 kr. for leveret el til adressen [REDACTED] i perioden 1. oktober 2021 til 30. september 2023.

Selskabet skal ikke betale sagsomkostninger i denne sag, jf. § 27, stk. 1, i nævnets vedtægter.

Klagegebyret på 160 kr. inkl. moms skal ikke tilbagebetales til forbrugeren, jf. § 26, stk. 2, i nævnets vedtægter.

## Sagsresumé

Sagen drejer sig om, at forbrugeren ikke er enig i selskabets opkrævning af et elforbrug på 4.552 kWh i en korrektionsopgørelse af 2. januar 2024 svarende til i alt 16.607,39 kr. for perioden 1. oktober 2021 til 30. september 2023 vedrørende levering af el til adressen [REDACTED] (herefter forbrugsadressen). Der har været byttet om på tællerværk 1 og 2 på elmåleren, hvorfor forbrugeren har været afregnet med et nul-forbrug i perioden. Forbrugeren kræver at få tilbagebetalt 16.607,39 kr. af selskabet.

Ved elaftale af 20. september 2021 indgik forbrugeren og selskabet en aftale om levering af el til forbrugsadressen. Det fremgik af elaftalen, at produktet var "PuljeEl", at abonnement udgjorde 29 kr. om måneden, at den rene elpris var på 0,72 kr. pr. kWh, at den samlede elpris var på 2,17 kr. pr. kWh, og at startdato for leverancen af el var den 1. oktober 2021. Det fremgik endvidere af elaftalen, at elprisen blev låst fast for et kvartal ad gangen og fulgte årets fire kvartaler. Endelig havde selskabet vedlagt dets leveringsbetingelser.

Forbrugeren flyttede ind på forbrugsadressen den 1. oktober 2021. Ejendommen på forbrugsadressen var nyopført og havde ikke tidligere været tilsluttet elnettet.

Den 23. november 2023 udskiftede netselskabet elmåleren på forbrugsadressen.

Den 27. december 2023 sendte netselskabet korrigerede forbrugsværdier til selskabet med nedenstående perioder:

Fjerde kvartal 2021: Forbrug korrigeret fra nul til 635 kWh  
Første kvartal 2022: Forbrug korrigeret fra nul til 604 kWh  
Andet kvartal 2022: Forbrug korrigeret fra nul til 549 kWh  
Tredje kvartal 2022: Forbrug korrigeret fra nul til 534 kWh  
Fjerde kvartal 2022: Forbrug korrigeret fra nul til 608 kWh  
Første kvartal 2023: Forbrug korrigeret fra nul til 573 kWh  
Andet kvartal 2023: Forbrug korrigeret fra nul til 509 kWh  
Tredje kvartal 2023: Forbrug korrigeret fra nul til 540 kWh

Ved korrektionsopgørelse af 2. januar 2024 opkrævede selskabet hos forbrugeren 16.607,39 kr. for perioden 1. oktober 2021 til 30. september 2023 for levering af el til forbrugsadressen. Korrektionsopgørelsen skyldtes, at selskabet havde modtaget nye data fra netselskabet vedrørende forbrugeren elforbrug for den pågældende periode. Endelig fremgik det af korrektionsopgørelsen, at forbrugeren tidligere var blevet afregnet et elforbrug på nul kWh for perioden. Selskabet sendte korrektionsopgørelsen på e-mail til forbrugeren.

Ved e-mail af 17. januar 2024 til selskabet oplyste forbrugeren, at han var uforstående over for den modtagne korrektionsopgørelse. Forbrugeren oplyste endvidere, at han havde talt med selskabets Kundeservice og havde fået at vide, at elmåleren ikke havde virket. Forbrugeren var derfor uforstående over for, hvordan han kunne få en opkrævning på forbrugt strøm.

Forbrugeren oplyste videre, at det tydede på, at der havde været rod i selskabets IT-system, hvilket ikke var hans skyld.

Forbrugeren oplyste videre, at han havde haft selskabet som elleverandør siden han flyttede ind på forbrugsadressen, hvorfor han ikke forstod, at selskabet ikke havde kontrolleret dets fakturaer til ham.

Endelig oplyste forbrugeren, at han havde forventet, at selskabets opkrævninger til ham var korrekte, og at selskabet ikke skulle bruge 2-3 år på at opdage en fejl.

Ved e-mail af 23. januar 2024 til forbrugeren oplyste selskabet, at forbrugeren havde været kunde hos selskabet siden den 1. oktober 2023, og at fakturaerne blev sendt til forbrugeren på e-mail, og at forbrugeren betalte fakturaerne via Betalingsservice.

Selskabet oplyste endvidere, at det fremgik af fakturaerne, at forbrugeren gennem hele perioden var blevet opkrævet et forbrug på nul kWh. Forbrugeren havde udelukkende betalt for sit abonnement til henholdsvis selskabet og netselskabet.

Selskabet oplyste videre, at det som elleverandør kun afregnede på baggrund af de forbrugsdata, som det modtog fra forbrugeren netselskab. Selskabet var ikke bekendt med et givet elforbrug på en given adresse, men det agerede udelukkende ud fra de informationer, som det modtog fra netselskabet.

Selskabet oplyste videre, at forbrugeren var bekendt med som bruger af strømmen, at han forbrugte strøm på forbrugsadressen og havde således haft mulighed for at rette henvendelse til selskabet herom, da han netop ikke blev opkrævet for strøm på sine fakturaer.

Selskabet oplyste videre, at forbrugeren var forpligtet til at betale for den mængde strøm, som han havde forbrugt.

Selskabet tilbød forbrugeren at opdele korrektionsopgørelsen i tre rater. Det ville koste ham et gebyr på 100 kr., og forbrugeren skulle betale morarenter på afdragsordningen.

Endelig oplyste selskabet, at det ud over korrektionsopgørelsen også havde dannet en opgørelse for perioden 1. oktober til 31. december 2023 samt en opkrævning for aconto for perioden 1. januar til 31. marts 2024 på i alt 2.603,59 kr., som ville blive trukket på Betalingsservice den 2. februar 2024.

Ved e-mail af 25. januar 2024 til forbrugeren bekræftede selskabet, at det fastholdt betalingen af korrektionsopgørelsen af 2. januar 2024 på 16.607,37 kr., idet selskabet henviste til dets e-mail af 23. januar 2024 til forbrugeren.

E-mailkorrespondancen mellem forbrugeren og selskabet fortsatte uden at parterne opnåede enighed.

Forbrugeren klagede til nævnet den 17. februar 2024 og indbetalte klagegebyret til nævnet den 8. marts 2024.

---0---

Under sagens behandling i nævnet har selskabet fremlagt en besked fra netselskabet af 10. april 2024, hvoraf det fremgår, at det korrigerede elforbrug skyldtes, at elmåleren havde været vendt forkert. Elmåleren havde således målt elforbruget på tællerværk 2 i stedet for tællerværk 1, da ledningerne ved en fejl havde været byttet rundt.

Selskabet har endvidere oplyst, at der ikke er tilsluttet et solcelleanlæg til forbrugsadressen.

Selskabet har videre oplyst, at elmåleren er opsat af en ekstern elektriker den 17. september 2021, og at opsætningen ikke er foretaget af netselskabet.

Endelig har selskabet oplyst, at det afregnede forbrug er reelle målte værdier, da de er målt på tællerværk 2 i stedet for tællerværk 1.

Selskabet har fremlagt kopi af forbrugsoversigt, saldooversigt og forventet årsforbrug af el på forbrugsadressen. Selskabet har endvidere fremlagt kopi af otte opgørelser for perioden 1. oktober 2021 til 30. september 2023, hvoraf det fremgår, at forbruget er opgjort til nul kWh, og at forbrugeren derfor får tilbagebetalt de tidligere betalte acantobeløb fratrukket abonnement til henholdsvis selskabet og netselskabet.

Forbrugeren har bekræftet, at der ikke er et solcelleanlæg tilsluttet på forbrugsadressen.

Forbrugeren har oplyst, at netselskabet ikke har udført nogen kontrol af installationen, som var udført af en ekstern leverandør. Forbrugeren har endvidere oplyst, at hverken netselskabet eller selskabet har udført nogen form

for kontrol af det afregnede forbrug på nul kWh, og at elmåleren ikke kan undersøges, da den er skrottet.

## Nævnets vurdering

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

### *Hæftelse for forbrug*

Forbrugeren kræver tilbagebetaling af 16.607,39 kr., som selskabet har opkrævet hos forbrugeren for et elforbrug på i alt 4.552 kWh i en korrektionsopgørelse af 2. januar 2024 for perioden 1. oktober 2021 til 30. september 2023 for levering af el til forbrugsadressen.

Det fremgår af sagen, at netselskabet den 23. november 2023 konstaterede, at der var byttet om på tællværk 1 og 2 på elmåleren, hvorfor forbrugeren elforbrug var registreret på tællværk 2 i stedet for 1. Forbrugeren var derfor blevet afregnet med et nul-forbrug af el i perioden 1. oktober 2021 til 30. september 2023.

Den 27. december 2023 sendte netselskabet korrigerede forbrugsværdier til selskabet med nedenstående perioder:

Fjerde kvartal 2021: Forbrug korrigeret fra nul til 635 kWh  
Første kvartal 2022: Forbrug korrigeret fra nul til 604 kWh  
Andet kvartal 2022: Forbrug korrigeret fra nul til 549 kWh  
Tredje kvartal 2022: Forbrug korrigeret fra nul til 534 kWh  
Fjerde kvartal 2022: Forbrug korrigeret fra nul til 608 kWh  
Første kvartal 2023: Forbrug korrigeret fra nul til 573 kWh  
Andet kvartal 2023: Forbrug korrigeret fra nul til 509 kWh  
Tredje kvartal 2023: Forbrug korrigeret fra nul til 540 kWh.

Ved korrektionsopgørelsen af 2. januar 2024 opkrævede selskabet et forbrug på 4.552 kWh hos forbrugeren svarende til i alt 16.607,39 kr. for perioden 1. oktober 2021 til 30. september 2023.

Forbrugeren har med selskabet indgået en gyldig og bindende aftale om levering af el. Udgangspunktet er herefter, at forbrugeren hæfter for det registrerede forbrug på elmåleren. Efter nævns- og retspraksis er det forbrugeren, som skal dokumentere, at det faktiske forbrug ikke svarer til det målte forbrug.

Nævnet har i tidligere afgørelser slået fast, at det registrerede forbrug på henholdsvis tællværk 1 og tællværk 2 på elmåleren er et faktisk forbrug, og at der ikke vil være en fejlmargen i at lægge de to tællværker sammen. Dette svarer til, at elmåleren har været tilsluttet korrekt, når der ikke har været installeret et produktionsanlæg, for eksempel et solcelleanlæg.

Nævnet bemærker, at hele forbrugerens elforbrug er registreret på tællerværk 2, da forbrugeren i perioden 1. oktober 2021 til 30. september 2023 har været afregnet med et nul-forbrug af el, idet der ikke har været registreret et forbrug på tællerværk 1.

Nævnet lægger til grund, at forbrugeren ikke har installeret et produktionsanlæg på forbrugsadressen, da både forbrugeren og selskabet har oplyst til nævnet, at forbrugeren ikke har et solcelleanlæg installeret på forbrugsadressen.

Selskabet har hjemmel i dets leveringsbetingelser til at opkræve et korrigeret elforbrug.

Nævnet finder på den baggrund, at det registrerede elforbrug på 4.552 kWh på tællerværk 2 kan lægges til grund som forbrugerens faktiske elforbrug for perioden 1. oktober 2021 til 30. september 2023, at dette elforbrug derved kan danne grundlag for selskabets korrektionsopgørelse af 2. januar 2024, og at forbrugeren hæfter for elforbruget.

Nævnet bemærker, at elforbruget på 4.552 kWh for perioden 1. oktober 2021 til 30. september 2023 forekommer rimeligt i forhold til forbrugsadressen.

Nævnet kan derfor ikke give forbrugeren medhold i det fremsatte krav mod selskabet om tilbagebetaling af 16.607,39 kr. for leveret el til forbrugsadressen i perioden 1. oktober 2021 til 30. september 2023.

### ***Klagegebyr***

Forbrugeren har betalt et klagegebyr på 160 kr. for nævnets behandling af klagen, jf. § 26, stk. 1, i nævnets vedtægter. Klagegebyret skal tilbagebetales til forbrugeren, hvis forbrugeren får medhold i klagen, jf. § 26, stk. 2, nr. 1, i nævnets vedtægter.

Da forbrugeren ikke har fået medhold i klagen, skal klagegebyret på 160 kr. ikke tilbagebetales til forbrugeren, jf. § 26, stk. 2, i nævnets vedtægter.

Ankenævnet på Energiområdet, den 11. september 2024.



**Poul Gorm Nielsen**  
Formand for nævnet

/



**Anette Topholt**  
Chefkonsulent