

ANKENÆVNET PÅ ENERGIMRÅDET

Afgørelse

Sag: SPA-24/06657 (24/01292)

Sagsbehandler:

/ATO

Forbruger:



Sekretariat:

**KONKURRENCE- OG
FORBRUGERSTYRELSEN**

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Selskab:

Vindstød A/S
CVR-nummer 3404 5143
Inge Lehmanns Gade 10
8000 Aarhus C

Tlf. 4171 5000
CVR 2845 8185
EAN 5798000018020

post@energianke.dk

Klageemne:

Regningsklage – Modregning af acontobeløb – Gebyr for iværksættelse af lukkeprocedure - Tilbagebetalingskrav

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

Nævnet kan ikke give forbrugeren, [REDACTED], medhold i det fremsatte krav mod selskabet, Vindstød A/S, om tilbagebetaling af betalte acontobeløb på i alt 10.589,13 kr. for levering af el til [REDACTED] i perioden 1. marts 2020 til 24. februar 2023.

Selskabet skal dog inden 30 dage fra forkyndelsestidspunktet tilbagebetale et gebyr på 1.000 kr. til forbrugeren for iværksættelse af en lukkeprocedure.

Forbrugeren har fremsat krav mod selskabet om tilbagebetaling af i alt 10.589,13 kr. men nedsætter dette krav under sagens behandling i nævnet til tilbagebetaling af 2.225,46 kr. og får medhold om tilbagebetaling af 1.000 kr., hvorfor forbrugeren samlet set har fået delvist medhold i sin klage over selskabet.

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 selskabet ifølge forbrugeren ikke har modregnet hans indbetalte acontobeløb korrekt i selskabets opgørelser af elforbruget vedrørende levering af el til adressen [REDACTED] (herefter forbrugsadressen). Forbrugeren kræver tilbagebetaling af 10.589,13 kr. for perioden 1. marts 2020 til 24. februar 2023. Herudover kræver forbrugeren tilbagebetaling af et gebyr på 1.000 kr., som selskabet har opkrævet hos ham for iværksættelse af en lukkeprocedure.

Ved kontrakt af 26. januar 2020 indgik forbrugeren aftale med selskabet om levering af el til forbrugsadressen. Leveringstart var den 18. marts 2020. Selskabets leveringsbetingelser var indeholdt i kontrakten.

Ved e-mail af 22. marts 2022 til selskabet oplyste forbrugeren, at han gerne ville have en forklaring på de aconto beløb, som selskabet trak fra i regningerne, da de ikke stemte overens med de beløb, som han havde betalt. Forbrugeren oplyste, at han siden 2021 havde holdt øje hermed. Forbrugeren oplyste videre, at han var kommet frem til, at han havde et plus på sine indbetalte aconto beløb på 4.000,27 kr., hvorfor han ville foreslå selskabet, at det afregnede dem en til en.

Ved e-mail af 31. marts 2022 til forbrugeren oplyste selskabet, at det afregnede med kvartalsvis aconto. Selskabet oplyste endvidere, at forbrugersens seneste faktura med nr. 3803006 indeholdt aconto for perioden 1. april til 30. juni 2022 og en aflæsningsopgørelse for perioden 1. oktober til 31. december 2021. På aflæsningsopgørelsen fremgik det, at forbrugeren tidligere var faktureret aconto for 3.835,40 kr. (eksklusive moms). I denne periode havde forbrugeren reelt forbrugt strøm for 5.535,61 kr. (eksklusive moms),

hvorfor der var en difference, som forbrugeren skulle efterbetale. Selskabet vedhæftede en oversigt over fakturaen.

Selskabet oplyste videre, at på faktura med nr. [REDACTED] var forbrugeren blevet faktureret for perioden 1. oktober til 31. december 2021 med aconto 3.835,40 kr. (eksklusive moms). Selskabet vedhæftede en oversigt over fakturaen. Selskabet oplyste videre, at det fremgik af den vedhæftede oversigt, at der var overensstemmelse mellem det indbetalte og fakturaens aconto beløb.

Selskabet gennemgik med illustrationer, hvorledes acontobeløb var opkrævet og senere blev modregnet i en opgørelse.

Endelig oplyste selskabet, at det var uforstående over for, hvad forbrugeren mente, der ikke passede. Selskabet bad derfor forbrugeren om at konkretisere dette.

Ved e-mail af 31. august 2022 til selskabet oplyste forbrugeren, at han havde ventet på at få en afgørelse og svar på, hvordan selskabet fik hans regnskab til at gå op. Forbrugeren havde gennemgået alle sine fakturaer tilbage fra hele 2021. Forbrugeren bad selskabet om at gøre det samme, da forbrugeren kun havde fået svar på en enkelt regning. Forbrugeren fandt, at regnskabet ikke stemte, når han gik hele 2021 igennem. Forbrugeren ønskede derfor at få en opgørelse fra januar til december 2021.

Ved e-mail af 7. september 2022 til forbrugeren oplyste selskabet, at det opgjorde forbrugers elforbrug løbende, efterhånden som selskabet modtog aflæsninger for et helt kvartal. Selskabet oplyste endvidere, at det derfor ikke udarbejdede årsopgørelser. På den måde undgik forbrugeren i højere grad eventuelle efterregninger.

Selskabet oplyste videre, at forbrugeren altid kunne finde en komplet forbrugs- og betalingshistorik via forbrugers kontrolpanel på selskabets hjemmeside. Selskabet gav forbrugeren et link hertil.

Endelig oplyste selskabet, at forbrugeren kunne følge sit elforbrug time for time på www.eloverblik.dk. Selskabet gav forbrugeren login vejledning til siden.

Ved e-mail af samme dato til selskabet oplyste forbrugeren, at han havde gennemgået alle sine fakturaer for 2021, og at ingen af aconto beløbene passede før den 17. marts 2022, hvor forbrugeren havde kontaktet selskabet. Forbrugeren oplyste endvidere, at han havde et tilgodehavende hos selskabet på 756,16 kr. efter at gennemgået sine fakturaer for 2021.

Ved e-mail af 15. september 2021 til forbrugeren gennemgik selskabet fakturaerne for 2021 over for forbrugeren.

Selskabet oplyste endvidere, at det fremgik af dets gennemgang af fakturaerne for 2021, at fakturaerne stemte. Selskabet oplyste videre, at det godt

kunne forstå forbrugerens frustration med de høje fakturaer, da elpriserne var historisk høje for øjeblikket. Dette skyldtes forhold, som var uden for selskabets hænder.

Forbrugeren og selskabet fortsatte deres e-mailkorrespondance vedrørende acontooprævning og modregning heraf uden at opnå enighed.

Ved e-mail af 28. december 2022 til forbrugeren rykkede selskabet for betaling af faktura [REDACTED] på 9.023,66 kr., som forfaldt til betaling den 20. december 2022. Selskabet vedhæftede fakturaen.

Ved e-mail af 31. december 2022 til forbrugeren takkede selskabet for indbetaling af 5.885,29 kr. og gjorde samtidig forbrugeren opmærksom på, at fakturaen løb på betaling af 9.023,66 kr., hvorfor selskabet bad forbrugeren om at indbetale det resterende beløb på 3.138,37 kr. Selskabet vedhæftede på ny fakturaen.

Ved e-mail af 5. januar 2023 til forbrugeren rykkede selskabet på ny for indbetaling af 3.138,37 kr. Selskabet vedhæftede fakturaen.

Ved e-mail af 17. januar 2023 til forbrugeren rykkede selskabet for indbetaling af 3.138,37 kr. Selskabet vedhæftede fakturaen.

Ved brev af 20. januar 2023 til forbrugeren rykkede selskabet for det skyldige beløb på 3.238,37 kr.

Ved brev af 26. januar 2023 til forbrugeren oplyste selskabet, at det havde rykket forbrugeren flere gange, og at det nu var nødsaget til at igangsætte en afbrydelse af aftaleforholdet, hvis forbrugeren ikke indbetalte det skyldige beløb senest den 6. februar 2023. Selskabet oplyste endvidere, at hvis forbrugeren ikke indbetalte det skyldige beløb, var selskabet nødsaget til at overdrage sagen til inkasso. Endelig bad selskabet forbrugeren om at indbetale det skyldige beløb på 3.238,37 kr.

Ved e-mail af samme dato til forbrugeren rykkede selskabet forbrugeren for betaling af 3.238,37 kr.

Ved e-mail af 29. januar 2023 til selskabet oplyste forbrugeren, at han havde betalt for sin strøm men ikke acontobeløbene, da han syntes, at alt det der med aconto kunne være ligegyldigt. Forbrugeren oplyste videre, at han havde mere brug for de penge, der stod på hans bankkonto i stedet for, at acontobeløbene skulle stå hos selskabet i seks måneder, før de blev udbetalt til ham. Forbrugeren oplyste videre, at da selskabet ikke havde nogen årsafslutning, anede han ikke, hvor mange penge, der var blevet brugt. Endelig oplyste forbrugeren, at han ville foretrække at betale hver måned til selskabet, så han kunne følge med i sit forbrug.

Ved brev af 30. januar 2023 til forbrugeren oplyste selskabet, at forbrugeren ikke havde betalt det skyldige beløb trods flere rykkere herom. Selskabet så sig derfor nødsaget til at ophæve aftalen med forbrugeren om levering af el

til forbrugsadressen med virkning pr. 20. februar 2023. Selskabet oplyste endvidere, at det var væsentligt, at forbrugeren bemærkede, at selskabet ikke længere leverede el til forbrugeren pr. denne dato. Endelig oplyste selskabet, at hvis det ikke havde modtaget det skyldige beløb senest 10 dage fra dato, ville fordringen uden yderligere varsel blive overdraget til inkasso.

Ved e-mail af 31. januar 2023 til forbrugeren oplyste selskabet, at det havde sendt flere rykkere, og at næste skridt var en ophævelse af aftalen om levering af el og inkasso.

Ved brev af 3. februar 2023 til forbrugeren oplyste selskabet, at det trods mange rykkerskrivelser til forbrugeren, fortsat ikke havde modtaget nogen indbetaling af forbrugeren. Selskabet oplyste endvidere, at hvis forbrugeren fortsat ønskede at modtage elektricitet, så skulle han inden 15 hverdage fra modtagelsen af brevet stille 5.400 kr. i sikkerhed for betaling af den fremtidige levering af el til forbrugsadressen.

Selskabet oplyste endvidere, at sikkerheden kunne stilles som kontant depositum eller ved pengeinstitutgaranti.

Selskabet oplyste videre, at hvis forbrugeren ikke stillede den fornødne sikkerhed inden fristens udløb, så ville selskabet ophæve aftalen om levering af el snarest muligt, hvorefter elforsyningen ville blive afbrudt.

Selskabet oplyste videre, at forbrugeren kunne undgå en eventuel afbrydelse af forsyningen, hvis han indgik en ny aftale om elforsyning med en anden elhandelsvirksomhed, inden selskabet gennemførte afbrydelsen.

Endelig oplyste selskabet, at det opkrævede et gebyr på 1.000 kr. inklusive moms for iværksættelse af lukning af forbrugers målepunkt i forbindelse med denne skrivelse.

Ved e-mail af 22. februar 2023 til forbrugeren oplyste selskabet, at det dags dato havde sendt et lukkebrev til forbrugeren. Lukning af elmåleren ville derfor ske uden yderligere varsel på forbrugsadressen.

Det fremgik af lukkebrevet, at selskabet ophævede dets leveringsaftale med forbrugeren, da forbrugeren ikke havde indbetalt den af selskabet forlangte sikkerhed. Ophævelsen af aftalen havde virkning fra den 28. februar 2023.

Endelig oplyste selskabet, at forbrugeren kunne undgå afbrydelse af elforsyningen, hvis han straks indbetalte 5.400 kr. til selskabet. Forbrugeren kunne også undgå afbrydelsen, hvis han indgik aftale om levering af el med en anden elhandelsvirksomhed. Forbrugeren ville blive opkrævet et lukkegebyr for afbrydelsen, ligesom forbrugeren skulle betale et genåbningsgebyr, hvis han ønskede gentilslutning af strømmen. Afbrydelsen ville blive gennemført den 28. februar 2023 eller snarest derefter.

Ved brev af samme dato til forbrugeren sendte selskabet et lukkebrev, hvori selskabet oplyste, at det havde rekvireret en afbrydelse af forsyningen hos forbrugers lokale netselskab.

Selskabet oplyste, at forsyningen ville blive afbrudt den 28. februar 2023 eller snarest derefter. Selskabet informerede forbrugeren om, at han kunne undgå en afbrydelse af elforsyningen, hvis han indgik en ny aftale med en anden elleverandør om levering af el til forbrugsadressen. Selskabet gjorde forbrugeren opmærksom på, at han ville blive opkrævet et lukkegebyr for afbrydelsen, ligesom han ville blive opkrævet et genåbningsgebyr, hvis forbrugeren ønskede gentilslutning af strømmen.

Ved e-mail af 23. februar 2023 til selskabet oplyste forbrugeren, at han ikke forstod, hvad der foregik hos selskabet, da han hele tiden blev truet med afbrydelse af strømmen, fordi han ikke havde betalt sin acontoregning til selskabet. Forbrugeren oplyste endvidere, at han havde betalt for den strøm, som selskabet havde leveret til ham, hvorfor der ikke var grundlag for at afbryde for hans strøm.

Forbrugeren oplyste videre, at der var en målerundersøgelse i gang hos netselskabet Cerius, som selskabet selv havde sat i gang.

Forbrugeren oplyste videre, at han ikke forstod selskabets politik om aconto beløb, idet han ikke havde betalt 3.238,37 kr., men dette beløb blev hele tiden større. Forbrugeren oplyste videre, at han nu var oppe på at skylde 5.400 kr., til selskabet, og han spurgte derfor, hvor mange aconto beløb han skulle betale til selskabet.

Den 25. februar 2023 skiftede forbrugeren elleverandør.

I slutopgørelse af 21. april 2023 slutafregnede selskabet forbrugeren for perioden 1. juli 2022 til 24. februar 2023 og opkrævede samtidig gebyret på 1.000 kr. hos forbrugeren for iværksættelse af lukkeprocedure.

Forbrugeren klagede til nævnet den 27. juni 2023 og indbetalte klagegebyret til nævnet den 27. september 2023.

---0---

Under sagens behandling i nævnet har forbrugeren fremlagt 12 fakturaer for perioden 1. marts 2020 til 31. marts 2023.

Forbrugeren har endvidere oplyst, at han ikke kan forstå, at han skal betale et fogedgebyr på 1.000 kr., da han ikke har haft besøg af fogeden. Hans strøm har heller ikke været afbrudt, selvom selskabet har truet med dette et par gange.

Selskabet har oplyst, at forbrugeren har været kunde hos selskabet i perioden 18. marts 2020 til 24. februar 2023. Elforbruget har været på 24.790 kWh for hele perioden.

Selskabet har fremlagt en oversigt over forbrugerens aconto betalinger og selskabets modregninger i kundeperioden. Selskabet har endvidere fremlagt et kontoudtog over selskabets opkrævninger og forbrugerens indbetalinger i kundeperioden.

Selskabet har i den forbindelse oplyst, at det fremgår heraf, at der er tale om præcis det samme beløb, som er opkrævet som aconto og senere er modregnet. Selskabet har endvidere vedhæftet alle tilgængelige fakturaer.

Selskabet har videre oplyst, at fakturaer, som er ældre end tre år, ikke længere er tilgængelige som bilag på grund af GDPR. Dog har selskabet stadig adgang til beløbene på fakturaerne, jf. bogføringsloven, hvor bogføringsmateriale skal gemmes i fem år.

Selskabet har oplyst gebyret på 1.000 kr. opkræves, når der iværksættes en afbrydelse af strømmen, når der ikke er blevet betalt sikkerhedsstillelse. Selskabet er dog villige til at kreditere gebyret for at lukke klagesagen.

Forbrugeren har den 5. maj 2024 fremsat et forligstilbud til selskabet, efter hvilket selskabet skal tilbagebetale 2.225,46 kr. (980,73 kr. + 800 kr. + moms) til ham.

Selskabet har den 21. maj 2024 oplyst, at det ikke er interesseret i at indgå et forlig med forbrugeren. Selskabet tilbød alene at kreditere gebyret på 1.000 kr. for at få lukket klagesagen.

Nævnets vurdering

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

Modregning af aconto beløb

Forbrugeren har fremlagt 12 fakturaer for perioden 1. marts 2020 til 31. marts 2023, og han har i denne forbindelse oplyst, at han har indbetalt 45.696,10 kr. i aconto til selskabet men kun har fået 35.106,97 kr. tilbagebetalt af selskabet.

Forbrugeren kræver derfor tilbagebetaling af i alt 10.589,13 kr. af selskabet for kundeperioden.

Det fremgår af sagen, at selskabet opkrævede strøm hos forbrugeren i perioden 1. marts 2020 til 24. februar 2023, da forbrugeren skiftede elleverandør den 25. februar 2023.

Nævnet bemærker, at selskabet har gjort rede for, at det i perioden 1. marts 2020 til 1. januar 2023 har opkrævet i alt 45.435,77 i aconto hos forbrugeren. Selskabet har endvidere gjort rede for, at det i perioden 18. marts 2020 til

24. februar 2023 har modregnet i alt 45.435,78 kr. i aconto over for forbrugeren.

Selskabet har fremlagt et kontoudtog for perioden 26. januar 2020 til 21. april 2023 over dets opkrævninger hos forbrugeren og forbrugers indbetalinger til selskabet i perioden.

Nævnet har gennemgået selskabets fakturering, og nævnet konstaterer, at selskabet har modregnet betalte acontobeløb korrekt i de senere opgørelser af forbruget.

Nævnet bemærker i den forbindelse, at selskabet overfor forbrugeren har forsøgt at tydeliggøre modregningerne over for forbrugeren i dets e-mail af 31. marts 2022 til forbrugeren.

Nævnet finder på den baggrund, at selskabet har modregnet forbrugers indbetalte acontobeløb korrekt i dets senere opgørelser af forbruget.

Nævnet kan derfor ikke give forbrugeren medhold i det fremsatte krav mod selskabet om tilbagebetaling af betalte acontobeløb på i alt 10.589,13 kr. for levering af el til forbrugsadressen i perioden 1. marts 2020 til 24. februar 2023.

Gebyr for iværksættelse af lukkeprocedure

Forbrugeren kræver tilbagebetaling af et gebyr på 1.000 kr., som selskabet har opkrævet for at iværksætte en lukkeprocedure, da forbrugeren oplyser, at han hverken har haft besøg af fogeden eller har haft strømmen afbrudt.

Det fremgår af selskabets brev af 3. februar 2023 til forbrugeren, at selskabet krævede sikkerhedsstillelse af forbrugeren på 5.400 kr., og at det samtidig oplyste ham om, at det opkrævede et gebyr på 1.000 kr. hos ham for iværksættelse af lukning af målepunktet.

Forbrugeren skiftede elleverandør den 25. februar 2023.

I slutopgørelsen af 21. april 2023 for perioden 1. juli 2022 til 24. februar 2023 opkrævede selskabet gebyret på 1.000 kr. hos forbrugeren.

Selskabet har oplyst, at gebyret på 1.000 kr. opkræves, når der iværksættes en afbrydelse af strømmen på forbrugsadressen, fordi der ikke er blevet betalt sikkerhed af forbrugeren.

Selskabet har under sagens behandling i nævnet tilbudt at kreditere gebyret på 1.000 kr., hvis forbrugeren afslutter sin klage over selskabet.

Forbrugeren har i den forbindelse nedsat sit krav mod selskabet om tilbagebetaling af 10.589,13 kr. til tilbagebetaling af i alt 2.225,46 kr. for at afslutte klagesagen. Dette har selskabet afvist.

Det fremgår af selskabets hjemmeside, at det opkræver et gebyr på 1.000 kr. for iværksættelse af åbning eller lukning af et målepunkt [Gebyrer \(vindstoed.dk\)](http://www.vindstoed.dk).

I punkt 7 i selskabets kontrakt med forbrugeren fremgår det, at gebyrer, tariffer og andre priser løbende kan ses på selskabets hjemmeside på <http://www.vindstoed.dk/gebyrer>.

Forbrugerombudsmanden har i sin gebyrvejledning fra 2008, som er opdateret den 1. juli 2017 i forbindelse med den nye markedsføringslov, anført følgende om gebyroplysning i aftaler mellem forbrugere og erhvervsdrivende:

"I relation til aftalevilkår om gebyrer bemærkes i den forbindelse, at det efter Forbrugerombudsmandens opfattelse som udgangspunkt ikke vil være tilstrækkeligt, at oplysningerne blot er tilgængelige fx på den erhvervsdrivendes hjemmeside som en del af dennes forretningsbetingelser. Forbrugernes opmærksomhed skal eksplicit henledes på sådanne oplysninger inden aftalens indgåelse, før vilkåret kan anses for aftalt mellem parterne."

Nævnet bemærker, at gebyrets størrelse hverken fremgår af selskabets kontrakt med forbrugeren eller selskabets generelle leveringsbetingelser, men at det alene fremgår af selskabets hjemmeside.

Nævnet finder på den baggrund, at det af selskabet opkrævede gebyr på 1.000 kr. for iværksættelse af en lukkeprocedure ikke er oplyst med tilstrækkelig tydelighed over for forbrugeren til at være gældende i parternes aftaleforhold, da forbrugeren opmærksomhed ikke eksplicit er henledt herpå inden aftalens indgåelse, jf. Forbrugerombudsmandens gebyrvejledning.

Nævnet finder endvidere, at gebyret på 1.000 kr. ikke afspejler de faktiske omkostninger, som selskabet må have i forbindelse med dets iværksættelse af en lukkeprocedure over for forbrugeren.

Nævnet giver derfor forbrugeren medhold i det fremsatte krav mod selskabet om tilbagebetaling af gebyret på 1.000 kr. for selskabets iværksættelse af lukkeproceduren.

---0---

Forbrugeren har fremsat krav mod selskabet om tilbagebetaling af i alt 10.589,13 kr. men nedsætter dette krav under sagens behandling i nævnet

til tilbagebetaling af 2.225,46 kr. og får medhold om tilbagebetaling af 1.000 kr., hvorfor forbrugeren samlet set har fået delvist medhold i sin klage over 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 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 i et sådant omfang, jf. ovenfor, at selskabet skal 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 28. juni 2024.

Poul Gorm Nielsen
Formand for nævnet

Anette Topholt
Chefkonsulent