
ANKENÆVNET PÅ ENERGIOMRÅDET

AFGØRELSE

Sag: SPA-22/02593

Forbruger:



Sagsbehandler:
/ATO

Selskab:

NRGI Elsalg A/S
Cvr.nr. 3228 5759
Dusager 22
8200 Aarhus N

Sekretariat:
**KONKURRENCE- OG
FORBRUGERSTYRELSEN**

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Klageemne:

Regningsklage - Forsinket slutopgørelse -
Retsfortabende passivitet - Rykkergebyrer
- Fritagelse for betaling

Tlf. 4171 5000
CVR 2845 8185
EAN 5798000018020

post@energianke.dk

**Ankenævnets
sammensætning:**

FORMAND
Poul Gorm Nielsen

UDPEGET AF FORBRUGERRÅDET TÆNK
Regitze Buchwaldt
Christian Jarby

UDPEGET AF GREEN POWER DENMARK
Ida Kromann Eriksen
Christina Mary Moshøj

AFGØRELSE

Nævnet giver forbrugeren, [REDACTED], medhold i, at selskabet, NRGi Elsalg A/S, skal fritage forbrugeren for betaling af henholdsvis 10.192,17 kr. og tre rykkergebyrer á 100 kr. i alt 300 kr., således at selskabets krav ifølge slutopgørelse af 19. maj 2022 nedsættes fra 22.756,36 kr. til i alt 12.264,19 kr.

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.

NÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN

SAGSRESUMÉ

Sagen drejer sig om, hvorvidt forbrugeren har et økonomisk udestående med selskabet for leveret el i perioden 1. november 2018 til 30. april 2019 på adressen, [REDACTED] (herefter forbrugsadressen), eller om selskabet ved retsfortabende passivitet har mistet retten til at gøre kravet gældende over for forbrugeren. Selskabet har i slutopgørelser af henholdsvis i) 19. januar 2021 udbetalt 3.136,94 kr. til forbrugeren for perioden 12. november til 31. december 2020, ii) 18. maj 2021 efteropkrævet forbrugeren 6.243,37 kr. for perioden 1. november 2018 til 30. april 2019, og iii) 8. december 2021 efteropkrævet forbrugeren 3.948,89 kr. for perioden 8. januar 2019 til 30. april 2019. Forbrugeren kræver at blive fritaget for betaling af ca. 10.000 kr. vedrørende slutopgørelse af 19. maj 2022 på i alt 22.756,36 kr. og rykkergebyrer.

Forbrugeren blev kunde hos selskabet den 28. maj 2018.

Ved faktura nr. [REDACTED] af 20. november 2018 opkrævede selskabet 1.776,69 kr. hos forbrugeren for perioden 28. maj til 31. oktober 2018.

Ved faktura nr. [REDACTED] af 18. februar 2019 opkrævede selskabet 4.313,93 kr. hos forbrugeren for perioden 1. november 2018 til 30. april 2019.

Forbrugeren skiftede el-leverandør pr. 1. maj 2019.

Den 12. november 2020 blev forbrugeren igen kunde hos selskabet.

Ved slutopgørelse nr. [REDACTED] af 19. januar 2021 udbetalte selskabet 3.136,94 kr. til forbrugeren for perioden 12. november til 31. december 2020.

Ved faktura nr. [REDACTED] af 18. maj 2021 opkrævede selskabet hos forbrugeren i alt 10.405,80 kr. inkl. to rykkergebyrer á 100 kr. og et betalingsgebyr på 8 kr. Fakturaen indeholdt endvidere en opkrævning af aconto

2.431,42 for perioden 1. maj til 31. juli 2021. Endelig indeholdt fakturaen en slutopgørelse af forbruget på 6.243,37 kr. for perioden 1. november 2018 til 30. april 2019.

Ved e-mail af 18. november 2021 til selskabet oplyste forbrugeren, at hun blev ved med at blive rykket for betaling af en regning på 12.000 kr. fra 2018, og at hun med selskabet telefonisk havde aftalt, at hendes forbrug skulle specificeres. Herudover skulle der laves en reduktion af elafgiften med tilbagevirkende kraft, da hun havde fået installeret en varmepumpe på forbrugsadressen i januar 2019. Forbrugeren oplyste endelig, at hun havde fremsendt dokumentation af 29. oktober 2021 fra Teknisk Forvaltning vedrørende installationen af varmepumpen, som var registreret i BBR med virkning fra den 8. januar 2019.

Ved e-mail af 22. november 2021 til forbrugeren oplyste selskabet, at der var igangsat en proces vedrørende ansøgning om reduceret elafgift.

Ved faktura nr. [REDACTED] af 8. december 2021 opkrævede selskabet i alt 14.969,66 kr. hos forbrugeren. Fakturaen bestod dels af en opgørelse af forbruget på 9.777,97 kr. for perioden 12. november 2020 til 30. november 2021 og en slutopgørelse af forbruget på 3.948,89 kr. for perioden 8. januar til 30. april 2019.

Ved faktura nr. [REDACTED] af 19. januar 2022 opkrævede selskabet i alt 6.930,89 kr. hos forbrugeren for perioden 1. december til 31. december 2021.

Ved faktura nr. [REDACTED] af 15. februar 2022 opkrævede selskabet i alt 8.637,29 kr. hos forbrugeren. Fakturaen bestod dels af en opgørelse af forbruget på 1.528,35 kr. for perioden 1. januar til 31. januar 2022. Herudover blev forbrugeren opkrævet 6.930,89 kr. for forrige saldo, 100 kr. i rykkergebyr og renter på i alt 78,06 kr. (60,43 kr. + 17,63 kr.).

Ved e-mail af 24. februar 2022 til selskabet oplyste forbrugeren, at hun fortsat afventede en samlet opgørelse over forbruget på forbrugsadressen tilbage til den 1. juni 2018. Hun oplyste endvidere, at selskabet blev med at sende hende regninger vedrørende hendes tidligere kundeperiode, og at hun ikke ville betale noget til selskabet, før hun fik et samlet regnskab, som hun kunne kontrollere.

Ved e-mail af 28. februar 2022 til forbrugeren oplyste selskabet, at det havde noteret, at ejendommen på forbrugsadressen i BBR var registreret som elopvarmet. Selskabet havde i dets it-system noteret, at ejendommen var elopvarmet pr. 8. september 2019. Afgiftsnedsættelsen ville automatisk fremgå af forbrugers regninger. Selskabet gjorde forbrugeren opmærksom på, at kunder med reduceret elafgift var beregnet månedsvis bagud. Selskabet oplyste endvidere, at forbrugeren kunne logge sig ind på selskabets hjemmeside og følge sit forbrug, regninger mv.

Ved e-mail af 28. februar 2022 til selskabet oplyste forbrugeren, at hun ikke forstod faktura af 8. december 2021, hvori selskabet opkrævede hende for perioden 8. januar til 30. april 2019, da hun havde betalt selskabet for den-

ne periode, og at selskabet over for hende havde bekræftet, at den regning var betalt den 6. marts 2019. Forbrugeren forstod derfor ikke, hvorfor en regning for denne periode dukkede op to år senere i forbindelse med udregningen af den reducerede elafgift. Forbrugeren undrede sig over, at selskabet den 19. januar 2020 havde udbetalt på 3.136,94 kr. til hende, som ikke gav mening, hvis hun fx havde været i restance i to år, uden at have fået hverken en opkrævning eller rykkerskrivelser på beløbet.

Forbrugeren oplyste endvidere, at hun havde regnet sig frem til, at hun alene var i restance med forbruget fra henholdsvis november 2020 til november 2021 med 9.777,98 kr., forbruget for december 2021 på 1.647,21 kr. og forbruget for januar 2022 på 1.528,35 kr. i alt 12.953,54 kr. Forbrugeren forstod derfor ikke den skyldige saldo ifølge kontoudtoget på i alt 22.623,26 kr.

Afslutningsvis oplyste forbrugeren, at ifølge kontoudtoget var der både opkrævning af en del gebyrer, herunder rykkergebyrer, og sikkerhedsstillelse, som forbrugeren ikke ville betale, da hun selv henvendte sig til selskabet i februar 2019 om uoverensstemmelser i regninger, og siden da havde ventet på en forklaring fra selskabet.

Ved e-mail af 7. marts 2022 til forbrugeren oplyste selskabet, at det den 6. marts 2019 havde modtaget en betaling til forbrugeren på 4.305,93 kr. vedrørende faktura nr. [REDACTED] for perioden 12. november til 31. december 2020. Regningen blev slettet, hvorfor forbrugeren havde et tilgodehavende hos selskabet på 4.305,03 kr. Selskabet lavede herefter en ny faktura nr. [REDACTED] til forbrugeren, i hvilken forbrugers tilgodehavende på 4.305,03 blev modregnet, og herefter havde forbrugeren et tilgodehavende hos selskabet på 3.136,94 kr. Dette beløb blev udbetalt til forbrugeren den 10. februar 2021, men blev også fejlagtigt modregnet i faktura nr. [REDACTED] på 4.559,36 kr., hvorfor forbrugeren havde fået sit tilgodehavende to gange. Endelig oplyste selskabet, at forbrugeren herefter skyldte 7.696,30 kr. (3.136,94 kr. + 4.559,36 kr.) til selskabet, jf. faktura nr. [REDACTED].

Selskabet oplyste endvidere, at det herefter slettede faktura nr. [REDACTED] og dannede faktura nr. [REDACTED], som selskabet ikke modtog forbrugers betaling af. Selskabet modtog ikke betaling af forbrugeren af henholdsvis faktura nr. [REDACTED] og [REDACTED], hvorefter der blev pålagt rykkergebyrer og renter for manglende betaling. Selskabet modtog ikke betaling af forbrugeren af fakturaerne [REDACTED]. Selskabet slettede de pågældende fakturaer i forbindelse med registreringen af forbrugers elvarme på forbrugsadressen, således at fakturaerne blev genberegnet med den reducerede elafgift. Elforbruget blev genberegnet af selskabet og opkrævet hos forbrugeren i henholdsvis faktura nr. [REDACTED] og [REDACTED], som selskabet ikke modtog betaling for af forbrugeren.

Selskabet oplyste videre, at forbrugers skyld til selskabet udgjorde i alt 22.623,26 kr. inkl. renter, gebyrer og sikkerhedsstillelse.

Endelig oplyste selskabet, at forbrugeren ikke kunne se sit forbrug før den 12. november 2020, da forbrugeren denne dag igen blev kunde hos selskabet. Forbrugeren blev opkrævet igen for forbrug for 2019, da den oprindelige slutopgørelse, som var dannet i 2019, var blevet slettet i forbindelse med genberegningen af elafgiften, hvorfor denne blev opkrævet igen.

Ved e-mail af 10. marts 2022 til forbrugeren vedhæftede selskabet forbrugers forbrugsdata, som selskabet havde modtaget, siden hun var blevet kunde pr. 12. november 2020. Selskabet fastholdt dets tilgodehavende over for forbrugeren og oplyste, at det ville udarbejde en slutopgørelse, når det modtog besked fra forbrugers nye el-leverandør.

Forbrugeren klagede til nævnet den 11. marts 2022.

---0---

Under sagens behandling ved nævnet har forbrugeren oplyst, at hun har skiftet el-leverandør pr. 20. april 2022.

Selskabet har oplyst, at det fastholder betalingen af forbrugers forbrug på forbrugsadressen for begge kundeperioder, og at forbrugers skyld til selskabet udgør i alt 22.756,36 kr.

Selskabet har endvidere oplyst, at det i forbrugers første kundeperiode fra 28. maj 2018 til 30. april 2019 har sendt fakturaer med acontoopkrævning til forbrugeren, som forbrugeren ikke har overholdt betalingsfristerne på, hvorfor der er blevet pålagt rykkergebyrer.

Ved faktura nr. [REDACTED] af 21. marts 2022 har selskabet opkrævet i alt 9.916,43 kr. hos forbrugeren for perioden 1. februar til 28. februar 2022. Ifølge fakturaen har forbrugeren en ubetalt saldo på 8.637,29 kr.

Ved faktura nr. [REDACTED] af 19. april 2022 har selskabet opkrævet 20.494,16 kr. hos forbrugeren for perioden 1. marts til 31. marts 2022. Det fremgår af fakturaen, at forbrugeren har en ubetalt saldo på 18.598,06 kr., som indgår i fakturaen.

Selskabet har videre oplyst, at da forbrugeren skiftede el-leverandør den 30. april 2019, skulle selskabet udarbejde en slutopgørelse pr. skæringsdatoen 30. april 2019, hvorfor selskabet krediterede forbrugeren faktura nr. [REDACTED] af 18. februar 2019 på 4.313,93 kr. for perioden 1. november 2018 til 30. april 2019.

Ved slutopgørelse nr. [REDACTED] af 19. maj 2022 opkrævede selskabet 22.756,36 kr. hos forbrugeren for perioden 1. april til 19. april 2022, idet en opkrævning af depositum på 4.200 kr. blev tilbageført, og en ubetalt saldo på 25.798,50 kr. indgik i slutopgørelsen.

Selskabet har videre oplyst, at det den 19. maj 2019 udarbejdede en slutopgørelse til forbrugeren vedrørende det første kundeforhold, hvor forbrugers indbetaling på 4.305,93 kr. blev modregnet vedrørende faktura nr. [REDACTED] af 18. februar 2019. Men på grund af tekniske udfordrin-

ger blev slutopgørelsen først endelig udarbejdet den 19. januar 2021, hvor der den 1. februar 2021 blev udbetalt 3.136,94 kr. til forbrugeren via Betalingservice. Selskabet opkrævede i slutopgørelsen forbrugeren 1.168,99 kr., hvor perioden 12. november til 31. december 2020 var angivet.

Selskabet har videre oplyst, at det den 14. februar 2021 udarbejdede en opgørelse og aconto faktura nr. [REDACTED] til forbrugeren, hvor selskabet ved en fejl igen modregnede beløbet på 3.136,94 kr., som var udbetalt til forbrugeren den 1. februar 2021. Forbrugeren havde derved fået beløbet på 3.136,94 kr. udbetalt to gange.

Selskabet har herudover oplyst, at da forbrugeren reducerede elafgift blev godkendt med tilbagevirkende kraft til den 8. januar 2019, genberegnete selskabet den 8. december 2021 forbrugeren fakturaer for tidligere opkrævede perioder.

Endelig har selskabet oplyst, at forbrugeren selv via Betalingservice har annulleret sine indbetalinger til selskabet, at hun ikke har betalt til selskabet siden marts 2019, og at hun intet har betalt til selskabet i hendes anden kundeperiode.

Selskabet har tilbudt forbrugeren at godskrive hende 3.136,94 kr., som selskabet fejlagtigt har udbetalt til hende to gange, hvis hun herefter anerkender en skyld til selskabet på i alt 19.619,42 kr.

NÆVNETS VURDERING

Ved nævnets vurdering af sagen har nævnsmedlemmerne været bekendt med samtlige breve og bilag, som parterne har indsendt i sagen.

Leverings- og kontraktretlige forhold

Det fremgår af elforsyningslovens § 6 b, at en elhandelsvirksomhed, som tilbyder levering af elektricitet til husholdningsforbrugere, på anmodning om levering og mod betaling som hovedregel skal levere ethvert elprodukt til husholdningsforbrugere inden for det eller de netområder, hvor elhandelsvirksomheden tilbyder elprodukter.

For at der kan leveres elektricitet til en elforbruger, er det i elforsyningslovens § 6 forudsat, at der foreligger en aftale herom mellem elforbrugeren og en elhandelsvirksomhed. Minimumskravene til indholdet af en aftale om levering af elektricitet fremgår af § 3 i elleveringsbekendtgørelsen (bekendtgørelse nr. 2648 af 28. december 2021 om elhandelsvirksomhedernes opgaver og forpligtelser i forbindelse med levering af elektricitet til elforbrugere). Herudover skal aftalen nærmere beskrive henholdsvis elforbrugeren og elhandelsvirksomhedens rettigheder og forpligtelser i kundeforholdet.

Elforbrugeren betaler for både brug af elnettet og transport af elektricitet til den valgte elhandelsvirksomhed. Elforbrugeren har således ikke noget

direkte kundeforhold til netselskabet vedrørende den løbende betaling for net- og transportydelse.

Når elforbrugeren indgår en aftale med en elhandelsvirksomhed om køb af elektricitet, indgår elforbrugeren automatisk også en aftale om de nettekniske forhold med det netselskab, der ejer distributionsnettet i det netområde, hvor leveringsaftalens målepunkt (installationsadresse) er beliggende.

Forbrugeren og netselskabets rettigheder og forpligtelser fremgår af tilslutningsbestemmelserne, som gælder i netselskabets forsyningsområde. Tilslutningsbestemmelserne gælder, uanset om parterne har bekræftet dem ved en underskrift. Hvis forbrugeren ønsker det, kan parterne tiltræde tilslutningsbestemmelserne ved underskrift. Forbrugeren og netselskabets rettigheder og forpligtelser følger desuden af lovgivningen samt af retningslinjer mm., der er fastsat af netselskabet.

Aftaleforholdet for forbrugeren elforsyning er således reguleret af aftalerne mellem forbrugeren og elhandelsvirksomheden og dennes leveringsbetingelser samt netselskabets tilslutningsbestemmelser. Endvidere er kundeforholdet omfattet af elforsyningsloven og elleveringsbekendtgørelsen suppleret med øvrig lovgivning, herunder bl.a. aftale- og forbrugeraftaloven.

Slutopgørelse(r)

Forbrugeren kræver at blive fritaget for betaling af ca. 10.000 kr. vedrørende slutopgørelse af 19. maj 2022 på i alt 22.756,36 kr.

Forbrugeren har været kunde hos selskabet i to omgange henholdsvis i perioden 28. maj 2018 til 30. april 2019 og perioden 12. november til 20. april 2022.

Selskabet har under forbrugeren anden kundeperiode slutopgjort forbrugeren første kundeperiode ved at sende tre forskellige slutopgørelser til hende.

De tre slutopgørelser er dateret henholdsvis den 19. januar 2021 med tilbagebetaling af 3.136,94 kr. til forbrugeren, 18. maj 2021 med efteropkrævning af 6.243,37 kr. hos forbrugeren og 8. december 2021 med efteropkrævning af 3.948,89 kr. hos forbrugeren.

Selskabet har oplyst, at det to gange har udbetalt 3.136,94 kr., jf. slutopgørelse af 19. januar 2021, til forbrugeren, hvorfor det igen efteropkræver beløbet hos forbrugeren i slutopgørelse af 18. maj 2021.

Endelig har selskabet slutopgjort forbrugeren andet kundeforhold i slutopgørelse af 19. maj 2022 med en efteropkrævning på 22.756,36 kr. I denne slutopgørelse indgår en ikke betalt saldo på 25.798,50 kr.

Som udgangspunkt er forbrugeren forpligtet til at betale for den mængde strøm, som hun har modtaget, og hvis selskabet har et tilgodehavende hos forbrugeren, skal dette derfor betales, medmindre kravet er forældet.

Elhandelsvirksomheder skal inden for 6 uger efter et leverandørskift sende forbrugeren en slutopgørelse, jf. § 7, stk. 5, i elleveringsbekendtgørelsen.

Nævnet bemærker, at elhandelsvirksomheder ikke mister retten til at kræve betaling i henhold til en slutopgørelse, som er fremsendt mere end 6 uger efter forbrugers leverandørskift.

Efter nævnets praksis kan elhandelsvirksomheder dog efter omstændighederne miste retten til at kræve betaling i henhold til en slutopgørelse som følge af retsfortabende passivitet.

Nævnet konstaterer, at selskabet ikke har sendt en slutopgørelse til forbrugeren inden for 6 uger efter forbrugers første leverandørskift den 30. april 2019, idet selskabet først har sendt en slutopgørelse til forbrugeren henholdsvis den 19. januar, 18. maj og 8. december 2021. Det må endvidere lægges til grund, at den sene fremsendelse af disse slutopgørelser alene beror på selskabets forhold.

Nævnet finder derfor, at forbrugeren med rette har kunnet indrette sig i tiltro til ikke at blive mødt med et senere krav fra selskabet navnlig henset til, at der er gået henholdsvis ca. 24 måneder og 31 måneder fra leverandørskiftet, indtil selskabet sender slutopgørelse af henholdsvis 18. maj og 8. december 2021 til forbrugeren.

Nævnet finder på den baggrund, at selskabet har udvist passivitet, og at selskabet efter almindelige passivitetsbetragtninger derfor har mistet retten til at opkræve beløbene på henholdsvis 6.243,37 kr. i slutopgørelse af 18. maj 2021 og 3.948,80 kr. i slutopgørelse af 8. december 2021 i alt 10.192,17 kr. hos forbrugeren. Selskabet har endvidere mistet retten til at kræve tilbagebetaling hos forbrugeren af 3.106,43 kr., jf. slutopgørelse af 19. januar 2021.

Forbrugeren får derfor medhold i, at hun skal fritages for betaling af 10.192,17 kr. vedrørende slutopgørelse af 19. maj 2022.

Nævnet bemærker, at selskabet ikke på tilfredsstillende vis over for nævnet har redegjort for dets fakturering vedrørende både det første og andet kundeforhold med forbrugeren.

Rykkergebyrer

Efter en gennemgang af sagen konstaterer nævnet, at forbrugeren var i fortsat restance hos selskabet i perioden 10. marts 2021 til 2. maj 2022, og at selskabet i denne periode har tilskrevet i alt seks rykkergebyrer á 100 kr. til forbrugers udestående.

Følgende fremgår af rentelovens § 9 b, stk. 2, 1. og 2. pkt., om retten til at opkræve rykkergebyrer:

”Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse. Har skyldneren inden for en sammenhængende periode til stadighed været i restance vedrørende samme skyldforhold, kan der uanset 1. pkt. højst kræves rykkergebyr for 3 skrivelser vedrørende restancerne i den pågældende periode.”

Da selskabet alene er berettiget til at opkræve rykkergebyrer for 3 skrivelser, mens forbrugeren er i fortsat restance, har selskabet således opkrævet 3 rykkergebyrer á 100 kr. mere, end det er berettiget til efter rentelovens § 9 b, stk. 2.

Nævnet finder derfor, at selskabet skal fritage forbrugeren for betaling af 3 rykkergebyrer á 100 kr. i alt 300 kr.

Selskabets krav mod forbrugeren ifølge slutopgørelse af 19. maj 2022 nedsættes herefter fra 22.756,36 kr. til i alt 12.264,19 kr. (22.756,36 kr. - 10.192,17 kr. - 300 kr.).

Sagsomkostninger og klagegebyr

Nævnet beslutter i denne sag, at selskabet skal betale sagsomkostninger til nævnet, jf. § 27, stk. 1, i nævnets vedtægter. Beløbet udgør 8.500 kr. inkl. moms, jf. vedtægtens § 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 forfaldsdag, 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. 1, i nævnets vedtægter.

ANKENÆVNET PÅ ENERGIOMRÅDET, DEN 13. OKTOBER 2022.

Poul Gorm Nielsen
Formand

/

Anette Topholt
Chefkonsulent