

ANKENÆVNET PÅ ENERGIMRÅDET

Afgørelse

Sag: SPA-23/00592

Sagsbehandler:

/EKKJ

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

Klageemne:

Prisaftale – Kvartalsprodukt – Renter –
Krav om betaling af klagegebyr og juridisk
bistand

post@energianke.dk

Nævnets
sammensætning:

Formand
Poul Gorm Nielsen

Udpeget af Forbrugerrådet Tænk
Christian Sand
Christian Jarby

Udpeget af Green Power Denmark
Ida Kromann Eriksen
Christina Lose

Afgørelse

Selskabet, Norlys Energi A/S, skal inden 30 dage fra forkyndelsestidspunktet betale 8.991,86 kr. til forbrugeren, [REDACTED]. Beløbet forrentes med rentelovens rentesats fra den 12. januar 2023.

Nævnet kan ikke give forbrugeren medhold i kravet om at få dækket udgifter på henholdsvis 160 kr. for indgivelse af klagen til nævnet (klagegebyr) og 1.885 kr. vedrørende juridisk bistand af selskabet.

Samlet set får forbrugeren delvist medhold i sin klage.

Selskabet betaler senest 30 dage efter fakturadato sagsomkostninger på 3.800 kr. inkl. moms til nævnet.

Klagegebyret på 160 kr. inkl. moms tilbagebetales af nævnet til forbrugeren.

Sagsresumé

Sagen drejer sig om, hvorvidt selskabet har opkrævet forbrugeren et højere beløb pr. kWh end aftalt for perioden 17. oktober til 31. december 2022 på adressen [REDACTED] (herefter benævnt forbrugsadressen), og om forbrugeren har ret til at få tilbagebetalt 9.229,36 kr. i den forbindelse. Sagen drejer sig endvidere om, hvorvidt forbrugeren har ret til at få forrentet tilbagebetalingsbeløbet, og om forbrugeren har ret til at få dækket udgifter på henholdsvis 160 kr. for indgivelse af klagen til nævnet (klagegebyr) og 1.885 kr. vedrørende juridisk bistand af selskabet.

Ved e-mail af 26. september 2022 til forbrugeren kvitterede selskabet for forbrugers bestilling af produktet PuljeEl til forbrugsadressen. I kvitteringen oplyste selskabet blandt andet, at forbrugers rene elpris var på 2,16 kr. pr. kWh.

Ved ordrebekræftelse af 28. september 2022 til forbrugeren bekræftede selskabet over for forbrugeren, at der var indgået aftale om levering af el til forbrugsadressen med startdato 17. oktober 2022. Det fremgik af ordrebekræftelsen, at "*Din rene elpris*" var på 2,16 kr. pr. kWh. Det fremgik endvidere af ordrebekræftelsen, at med produktet PuljeEl blev den rene elpris låst fast for et kvartal ad gangen, og at forbrugers elpris ville ændres pr. 1. januar, 1. april, 1. juli og 1. oktober.

Ved faktura af 4. november 2022 opkrævede selskabet 10.482,39 kr. hos forbrugeren for et acontoforbrug på 1.726 kWh på forbrugsadressen i perioden 17. oktober til 31. december 2022. Det fremgik af fakturaen, at selskabet opkrævede 1.726 kWh á 3,9825 kr. for PuljeEl svarende til en pris på 6.873,83 kr. ekskl. moms (8.592,29 kr. inkl. moms). Det fremgik endvidere af fakturaen, at den samlede gennemsnitspris uden abonnement var på 6,00 kr. pr. kWh inkl. moms, og at den samlede gennemsnitspris med abonnement var på 6,07 kr. pr. kWh inkl. moms.

Ved e-mail af 8. november 2022 til selskabet oplyste forbrugeren, at han havde indgået en aftale med selskabet til en samlet pris på 3,63 kr. pr. kWh, men at han havde modtaget en acontoopkrævning med en forventet gennemsnitspris på 6,00 kr. pr. kWh uden abonnementer. Forbrugeren anmodede selskabet om at fremsende en kreditnota for denne opkrævning.

Ved e-mail af 11. december 2022 til forbrugeren oplyste selskabet, at forbrugeren havde indgået en aftale om PuljeEl den 26. september 2022 med opstart 17. oktober 2022, hvoraf det fremgik, at prisen blev ændret den 1. januar, 1. april, 1. juli og 1. oktober, og at den viste elpris var prisen i indeværende kvartal. Selskabet oplyste endvidere, at det ikke kunne spå om, hvad prisen blev den 1. oktober 2022, og at kontrakten var lavet ud fra prisen på den dato, hvor aftalen blev indgået. Selskabet oplyste endelig, at prisen derfor var korrekt, men at det kunne tilbyde at ændre forbrugerens produkt pr. 1. december 2022, hvis forbrugeren ønskede det.

Ved e-mail af 5. januar 2023 til nævnet oplyste forbrugeren, at han forgæves havde forsøgt at udfylde klageformularen til nævnet, og at han i stedet havde skrevet en e-mail med en klage over selskabet.

Ved faktura af 10. januar 2023 opkrævede selskabet 11.860,40 kr. hos forbrugeren bestående af opgjort forbrug for perioden 17. oktober til 31. december 2022 (22.342,79 kr.) fratrukket tidligere opkrævet aconto (-10.482,39 kr.). Det fremgik af forbrugsopgørelsen, at selskabet opkrævede forbrugeren for 3.947 kWh á 3,9825 kr. for PuljeEl svarende til en pris på 15.719,01 kr. ekskl. moms (19.648,76 kr. inkl. moms). Det fremgik endvidere af forbrugsopgørelsen, at den samlede gennemsnitspris uden abonnement var på 5,59 kr. pr. kWh inkl. moms, og at den samlede gennemsnitspris med abonnement var på 5,63 kr. pr. kWh inkl. moms. Fakturaen havde forfald den 6. februar 2023.

Den 12. januar 2023 modtog nævnet en udfyldt klageformular fra forbrugeren.

---0---

Selskabet har under sagens behandling i nævnet oplyst, at det erkender, at prisoplysningerne i ordrebekræftelsen er misvisende, idet prisen på 2,16 kr. pr. kWh var for tredje kvartal 2022 og dermed ikke gældende for fjerde kvartal 2022, hvor forbrugerens aftale om PuljeEl trådte i kraft, og at selskabet dermed anerkender, at aftalen skal fortolkes til forbrugerens fordel, jf. aftalelovens § 38 b, stk. 1, 1. pkt.

Selskabet og forbrugeren har herefter indgået i forligsdrøftelser dog uden at finde en mindelig løsning.

Forbrugeren har oplyst, at han kræver tilbagebetaling af 9.239,36 kr. vedrørende selskabets fakturering for produktet PuljeEl i perioden 17. oktober til 31. december 2022 samt morarenter. Forbrugeren har endvidere krævet at

selskabet skal dække udgifter på 160 kr. for indgivelse af klagen til nævnet (klagegebyr) og 1.885 kr. vedrørende juridisk bistand.

Selskabet har oplyst, at det vil kreditere 8.991,8625 kr. vedrørende fjerde kvartal af 2022 (det vil sige 17. oktober til 31. december 2022). Selskabet har afvist at betale morarenter og at dække forbrugerens udgifter til juridisk bistand på 1.885 kr.

Nævnets vurdering

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

Prisaftale

Det fremgår af ordrebekræftelsen af 28. september 2022, at "*Din rene elpris*" er på 2,16 kr. pr. kWh, og at den forventede startdato er den 17. oktober 2022. Det fremgår endvidere af ordrebekræftelsen, at med produktet PuljeEl bliver den rene elpris låst fast for et kvartal ad gangen, og at forbrugerens elpris vil ændres pr. 1. januar, 1. april, 1. juli og 1. oktober.

Da forbrugeren fra leveringsstart den 17. oktober 2022 ikke fik den oplyste pris på 2,16 kr. pr. kWh, klagede forbrugeren først til selskabet og siden til nævnet.

Nævnet finder, at det ikke fremgår tydeligt af aftalegrundlaget, at den angivne pris på 2,16 kr. pr. kWh blot er et priseksempel.

Under hensyn til at aftalen er indgået i tredje kvartal af 2022, og elleverancen først begynder i fjerde kvartal af 2022, finder nævnet, at selskabet havde særlig anledning til at tydeliggøre, at forbrugeren reelt ikke kunne få den oplyste pris på 2,16 kr. pr. kWh. Det fremgår af ordrebekræftelsen, at selskabet har taget et forbehold for den oplyste elpris ved at oplyse om, at forbrugerens elpris bliver ændret pr. 1. januar, 1. april, 1. juli og 1. oktober, og at den viste rene elpris var prisen i indeværende kvartal (tredje kvartal) og derved ikke prisen for fjerde kvartal.

Efter en gennemgang af aftalegrundlaget finder nævnet imidlertid, at ordlyden "*Din rene elpris*" svækker tydeligheden af forbeholdet, og nævnet finder derfor, at forbrugeren havde en berettiget forventning om, at han reelt kunne få den pris, som var oplyst i ordrebekræftelsen af 28. september 2022, i det kvartal han startede med at aftage el fra selskabet.

Nævnet finder derfor, at forbrugeren har ret til at få den oplyste pris på 2,16 kr. pr. kWh i det kvartal, han startede med at aftage el fra selskabet, og at forbrugeren derfor har ret til tilbagebetaling af differencen mellem det op-

krævede for perioden 17. oktober til 31. december 2022, og hvad forbrugeren skulle have betalt, såfremt han blev opkrævet til en pris på 2,16 kr. pr. kWh for produktet.

Tilbagebetalingskrav

Det fremgår af fakturaen af 10. januar 2023, at selskabet opkræver forbrugeren for 3.947 kWh á 3,9825 kr. for PuljeEl svarende til en pris på 15.719,01 kr. ekskl. moms i perioden 17. oktober til 31. december 2022.

Selskabet har under sagens behandling i nævnet erkendt, at prisoplysningerne i ordrebekræftelsen er misvisende, idet prisen på 2,16 kr. pr. kWh var for tredje kvartal 2022 og dermed ikke gældende for fjerde kvartal 2022, hvor forbrugers aftale trådte i kraft, og at selskabet dermed anerkender, at aftalen skal fortolkes til forbrugers fordel, jf. aftalelovens § 38 b, stk. 1, 1. pkt. Selskabet har oplyst, at det vil kreditere 8.991,8625 kr. vedrørende fjerde kvartal af 2022 (det vil sige 17. oktober til 31. december 2022) ud fra følgende beregning:

"Beregningen er foretaget ud fra forbruget i 4. kvartal på 3.947 kWh á 3,9825 kr. = 15.719,01 kr. + moms (25%) = 19.648,7625 kr. fratrukket 3.947 kWh á 2,16 kr. = 8.525,52 kr. + moms (25%) = 10.656,9 kr.

Differencen bliver hermed 8.991,8625 kr."

Forbrugeren kræver tilbagebetaling af 9.239,36 kr. vedrørende perioden 17. oktober til 31. december 2022, idet forbrugeren oplyser følgende om sin beregning af tilgodehavendet:

"Pulje El 4. kvartal 2022 3.947 kWh á 3,9825 kr. = 15.719,01 (+ 25% MOMS 3.979,2525) = 19.896,26

Ret til at blive afregnet 2,16 kr. pr. kWh for den rene el i perioden 3.947 kWh á 2,16 kr. = 8.525,52 (+ 25% MOMS 2.131,38) = 10.656,90

For meget opkrævet af NORLYS i perioden 17.10.2022 - 31.12.2022 19.896,26 - 10.656,90 = 9.239,36 kr. inkl. MOMS".

Nævnet konstaterer, at parternes beregning af tilgodehavendet grundlæggende er ens, idet forbrugeren og selskabet dog kommer frem til forskellige resultater i forbindelse med momsregningen af de 15.719,01 kr., som selskabet har opkrævet i fakturaen af 10. januar 2023.

Ifølge nævnets beregning, svarer 25 % af 15.719,01 kr. til 3.929,7525 kr., jf. følgende beregning: 15.719,01 kr. / 100 * 25 = 3.929,7525 kr.

Det af selskabet opkrævede beløb i fakturaen af 10. januar er derfor 19.648,7625 kr. inkl. moms (15.719,01 kr. + 3.929,7525 kr.) i overensstemmelse med selskabets beregning.

Da parterne er enige om, at forbrugeren skulle være opkrævet 10.656,90 kr. for produktet i perioden, skal dette fratrækkes, og resultatet bliver derfor et tilbagebetalingsbeløb på 8.991,86 kr.¹ i overensstemmelse med selskabets beregning (19.648,7625 kr. – 10.656,90 kr.).

Nævnet finder derfor, at selskabet skal tilbagebetale 8.991,86 kr. til forbrugeren vedrørende selskabets opkrævning for perioden 17. oktober til 31. december 2022.

Renter

Det fremgår af sagen, at forbrugeren kræver morarenter af sit tilbagebetalingskrav, jf. ovenfor, og at selskabet afviser forbrugers krav herom.

Det fremgår endvidere af sagen, at nævnet modtog en udfyldt klageformular fra forbrugeren den 12. januar 2023.

Ifølge rentelovens § 3, stk. 4, skal der senest betales rente fra den dato, hvor fordringshaveren begyndte retsforfølgning til betaling af gælden.

Efter rentelovens § 5, stk. 1, fastsættes renten efter forfaldsdagen til en årlig rente, der svarer til den fastsatte referencesats med et tillæg på 8 pct. Som referencesats anses den officielle udlånsrente, som Nationalbanken har fastsat henholdsvis pr. den 1. januar og den 1. juli det pågældende år.

Nævnet finder, at forbrugeren har ret til at få forrentet sit krav fra indbringelse af sagen for nævnet i overensstemmelse med rentelovens § 3, stk. 4, med renten der fremgår af rentelovens § 5.

Da nævnet modtog en udfyldt klageformular fra forbrugeren den 12. januar 2023, har forbrugeren derfor ret til betaling af renter af 8.991,86 kr. fra den 12. januar 2023, jf. rentelovens § 3, stk. 4. Rentes fastsættes i overensstemmelse med rentelovens § 5.

Selskabets dækning af klagegebyr og juridisk bistand

Det fremgår af sagen, at forbrugeren kræver, at selskabet skal dække udgifter på 160 kr. for indgivelse af klagen til nævnet (klagegebyr) og 1.885 kr. vedrørende juridisk bistand.

Ifølge § 25 i nævnets vedtægter betaler ingen af parterne omkostninger til den anden part ved nævnsbehandlingen.

¹ Beløbet afrundes til 8.991,86 kr. fra 8.991,8625 kr.

Nævnet finder derfor, at forbrugeren ikke har ret til at få dækket udgifter på 160 kr. for indgivelse af klagen til nævnet (klagegebyr) og 1.885 kr. vedrørende juridisk bistand af selskabet.

Sagsomkostninger og klagegebyr

Forbrugeren får delvist medhold i sin klage til nævnet, idet selskabet skal tilbagebetale 8.991,86 kr. til forbrugeren forrentet med rentelovens rentesats fra den 12. januar 2023, mens forbrugeren ikke kan få medhold i kravet om at få dækket udgifter på henholdsvis 160 kr. for indgivelse af klagen til nævnet (klagegebyr) og 1.885 kr. vedrørende juridisk bistand af selskabet.

Følgende fremgår af § 27, stk. 1 og 2 i nævnets vedtægter:

"§ 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."

Som nævnt ovenfor har selskabet under sagens behandling i nævnet tilbudt forbrugeren at kreditere 8.991,8625 kr. vedrørende fjerde kvartal af 2022 (det vil sige 17. oktober til 31. december 2022). Havde forbrugeren accepteret selskabets forligstilbud, var selskabet blevet pålagt at betale 3.800 kr. til nævnet, jf. § 27, stk. 2, jf. stk. 1, nr. 2, i nævnets vedtægter.

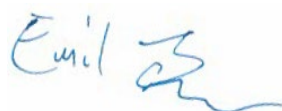
Under hensyn hertil finder nævnet, at selskabet skal betale 3.800 kr. i sagsomkostninger, da dette er beløbet, som selskabet skulle have betalt til nævnet, såfremt forbrugeren havde taget imod selskabets forligstilbud. Beløbet betales senest 30 dage efter den dato, der er anført på den faktura, som Konkurrence- 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, nr. 1, i nævnets vedtægter.

Ankenævnet på Energiområdet, den 21. november 2023.



Poul Gorm Nielsen
Formand for nævnet



Emil Kamp Kirkeby
Jørgensen
Sagsbehandler