
ANKENÆVNET PÅ ENERGIOMRÅDET

AFGØRELSE

Sag: SPA-20/14557

Forbruger:



Sagsbehandler:
/EKKJ

Energiselskab:

Aura El-Handel A/S
CVR 2556 7714
Smedeskovvej 55
8464 Galten

Sekretariat:
**KONKURRENCE- OG
FORBRUGERSTYRELSEN**

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Klageemne:

Hæftelse – Krav på tilbagebetaling af sikkerhedsstillelse – Lukkeprocedure – Rykkegebyrer

Tlf. 4171 5000
CVR 2845 8185
EAN 5798000018020

post@energianke.dk

Ankenævnets sammensætning:

FORMAND
Poul Gorm Nielsen

UDPEGET AF FORBRUGERRÅDET TÆNK
Martin Salamon
Regitze Buchwaldt

UDPEGET AF DANSK ENERGI
Ida Kromann Eriksen
Kristoffer Mitens

AFGØRELSE

Nævnet kan ikke give forbrugeren, [REDACTED], medhold i det fremsatte krav over for selskabet, Aura El-Handel A/S, om fritagelse for betaling af henholdsvis 1.014,14 kr. vedrørende leveret og tilbagebetaling af 3.000 kr. vedrørende sikkerhedsstillelse.

Selskabet skal anerkende, at forbrugeren skal fritages for betaling af 105 kr. vedrørende selskabets uberettigede forsyningsafbrydelse.

Selskabet skal endvidere anerkende, at forbrugeren skal fritages for betaling af 2 rykkergebyrer á 100 kr.

Samlet set får forbrugeren delvist medhold.

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.

NÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN

SAGSRESUMÉ

Sagen drejer sig om, hvorvidt forbrugeren har ret til (i) fritagelse for betaling af 1.014,14 kr. vedrørende leveret el i perioden 31. august til 21. oktober 2019, (ii) tilbagebetaling af 3.000 kr. for betalt sikkerhedsstillelse, (iii) fritagelse for betaling af 105 kr. for et netgebyr for fjernafbrydelse og (iv) fritagelse for betaling af rykkergebyrer til selskabet.

Ved e-mail af 2. maj 2019 til forbrugeren sendte selskabet en bestillingsbekræftelse, hvoraf det fremgik, at selskabet ville sende bestilte varer til forbrugeren, når han havde underskrevet en finansieringsaftale, som selskabet ville sende til forbrugeren inden for 1-2 hverdage. Det fremgik endvidere af bestillingsbekræftelsen, at forbrugeren ville modtage en separat e-mail med en bekræftelse på hans "AURA FastEl aftale".

Ved e-mail af 3. maj 2019 til forbrugeren sendte selskabet en bestillingsbekræftelse på forbrugeren's elaftale, hvoraf det fremgik, at forbrugeren havde tilmeldt sig "AURA FastEl aftale" med opstartsdato den 1. juni 2019.

Ved faktura af 11. juli 2019 opkrævede selskabet 428,31 kr. fra forbrugeren vedrørende elforsyning og finansieringsaftale med betalingsfrist den 13. august 2019.

Ved faktura af 14. august 2019 opkrævede selskabet 705,02 kr. fra forbrugeren vedrørende elforsyning og finansieringsaftale med betalingsfrist den 3. september 2019.

Ved rykkerbrev af 19. august 2019 (rykker 1) til forbrugeren rykkede selskabet for betaling af 428,31 kr., som blev opkrævet i fakturaen af 11. juli 2019. Selskabet oplyste, at forbrugeren skulle betale beløbet senest den 29. august 2019, og at forbrugeren ville blive pålagt et rykkergebyr på 100 kr.

Ved rykkerbrev af 9. september 2019 (rykker 1) til forbrugeren rykkede selskabet for betaling af 705,02 kr., som blev opkrævet i fakturaen af 14. august 2019. Selskabet oplyste, at forbrugeren skulle betale beløbet senest den 19. september 2019, og at forbrugeren ville blive pålagt et rykkergebyr på 100 kr.

Ved rykkerbrev af 9. september 2019 (rykker 2) til forbrugeren rykkede selskabet for betaling af 428,31 kr., som blev opkrævet i fakturaen af 11. juli 2019. Selskabet oplyste, at forbrugeren skulle betale sikkerhedsstillelse på 3.400 kr. inden 15 hverdage fra modtagelse af rykkerbrevet, hvis forbrugeren fortsat ønskede at modtage el fra selskabet. Selskabet oplyste endvidere, at forbrugeren ville blive pålagt et rykkergebyr på 100 kr.

Ved rykkerbrev af 23. september 2019 (rykker 2) til forbrugeren rykkede selskabet for betaling af 705,02 kr., som blev opkrævet i fakturaen af 14. august 2019. Selskabet oplyste, at forbrugeren skulle betale sikkerhedsstillelse på 3.400 kr. inden 15 hverdage fra modtagelse af rykkerbrevet, hvis forbrugeren fortsat ønskede at modtage el fra selskabet. Selskabet oplyste endvidere, at forbrugeren ville blive pålagt et rykkergebyr på 100 kr.

Ved brev af 2. oktober 2019 til forbrugeren oplyste selskabet, at det ikke havde modtaget sikkerhedsstillelse på 3.400 kr. fra forbrugeren, og at selskabet derfor ophævede elaftalen, og at elforsyningen ville blive afbrudt den 21. oktober 2021.

Ved e-mail af 15. oktober 2019 til forbrugeren fremsendte selskabet betalingsoplysninger til brug for forbrugeren's betaling af den samlede restance på 2.112,66 kr. og sikkerhedsstillelsen på 3.400 kr.

Ved e-mail af samme dato til selskabet oplyste forbrugeren, at det var grove løjer, at forbrugeren skulle betale depositum for selskabets eget rod. Forbrugeren oplyste endvidere, at selskabet både kunne have ringet og sendt e-mails "*inden det stak af*". Forbrugeren oplyste endelig, at selskabet kunne sende ham pbs-information, hvorefter han ville opsætte det, men at han klagede over kravet om sikkerhedsstillelse.

Samme dag indbetalte forbrugeren den samlede restance på 2.112,66 kr. til selskabet.

Ved e-mail af 17. oktober 2019 til forbrugeren oplyste selskabet, at det ikke mente, at det var rod, at forbrugeren blev opkrævet sikkerhedsstillelse. Selskabet vejledte forbrugeren om, hvortil han skulle sende sin klage.

Den 21. oktober 2019 blev der foretaget forsyningsafbrydelse på forbrugsadressen.

Ved e-mail af 21. oktober 2019 til selskabet oplyste forbrugeren, at han var blevet orienteret af sin familie om, at der ikke var el på forbrugsadressen. Forbrugeren anmodede selskabet om at bekræfte, at den manglende el ikke skyldtes deres udestående.

Ved e-mail af 22. oktober 2019 til forbrugeren oplyste selskabet, at det kunne bekræfte, at kontrakten var ophævet, og at elaftalen ophørt som følge af manglende betaling af depositum.

Ved flytteopgørelse af 13. november 2019 opkrævede selskabet forbrugeren for følgende:

- El leveret i perioden 31. august til 21. oktober 2019: 1.014,14 kr. (herunder 105 kr. i netgebyr for fjernafbrydelse af elforsyningen)
- Restgæld for finansieringsaftale: 10.599,16 kr.
- Diverse gebyrer: 320,25 kr. (herunder 2 rykkergebyrer á 100 kr.)
- I alt: 11.933,55 kr.

Ved e-mail af 13. januar 2020 til selskabet spurgte forbrugeren *"hvad med de indbetalte penge, hvor I alligevel vælger at lukke for el"*. Forbrugeren reklamerede endvidere over en af sine varer og oplyste, at der skulle styr på reklamationerne.

Ved rykkerbrev af 16. december 2019 til forbrugeren rykkede selskabet for betaling af 11.933,55 kr., som blev opkrævet i flytteopgørelsen af 13. november 2019. Selskabet oplyste, at der skulle betales at rykkergebyr på 100 kr. for rykkerbrevet. Forbrugeren skulle derfor betale 11.933,55 kr. og et rykkergebyr på 100 kr. senest den 27. december 2019.

Ved rykkerbrev af 6. januar 2020 til forbrugeren rykkede selskabet for betaling af 11.933,55 kr., som blev opkrævet i flytteopgørelsen af 13. november 2019. Selskabet oplyste, at der skulle betales at rykkergebyr på 100 kr. for rykkerbrevet. Forbrugeren skulle betale 11.933,55 kr. og to rykkergebyr á 100 kr. senest den 16. januar 2019. Selskabet oplyste endelig, at beløbet ville blive overdraget til inkasso, hvis det ikke blev betalt inden for fristen.

Den 4. august 2020 stævnedes selskabet forbrugeren ved Retten i Lyngby.

Den 29. september 2020 modtog nævnet sagen oversendt fra Retten i Lyngby.

Den 27. januar 2021 traf nævnets sekretariat afgørelse om at afvise den del af klagen, der vedrørte køb af varer via finansieringsaftale, da den ikke kunne behandles af nævnet, jf. § 6, stk. 1, jf. § 2, stk. 1, i nævnets vedtægter.

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 § 2 i den dagældende elleveringsbekendtgørelse (bekendtgørelse nr. 1233 af 6. november 2015 om elhandelsvirksomhedernes opgaver og forpligtelser i forbindelse med levering af elektricitet til elkunder) og § 3 i den gældende elleveringsbekendtgørelse (bekendtgørelse nr. 2254 af 29. december 2020 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 kunde-forholdet.

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 transportydelser.

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 forbrugerens elforsyning er således reguleret af aftalerne mellem forbrugeren og elhandelsvirksomheden og dennes leveringsbetingelser samt netselskabets tilslutningsbestemmelser. Endvidere er kundeforholdet omfattet af de nævnte elforsyningslove, den tidligere forbrugerbeskyttelsesbekendtgørelse og elleveringsbekendtgørelse suppleret med øvrig lovgivning, herunder bl.a. aftale-, forbrugeraftale- og købeloven.

Fritagelse for betaling og tilbagebetalingskrav

Forbrugeren har over for selskabet fremsat krav om henholdsvis fritagelse for betaling af 1.014,14 kr. for leveret el og tilbagebetaling af 3.000 kr. for indbetalt sikkerhedsstillelse.

På trods af anmodninger herom fra nævnet har forbrugeren ikke redegjort nærmere for sit krav om fritagelse for betaling af 1.014,14 kr. for leveret el, og forbrugeren har endvidere ikke dokumenteret at have indbetalt 3.000 kr. i sikkerhedsstillelse til selskabet.

Det følger af dansk rets almindelige principper, at det er den part, der gør et krav gældende, der skal dokumentere, at kravet består. I dette tilfælde er det således forbrugeren, der skal dokumentere kravet om henholdsvis fritagelse for betaling for leveret el og tilbagebetaling for indbetalt sikkerhedsstillelse.

Da forbrugerens krav ikke er begrundede eller dokumenterede, kan nævnet ikke give forbrugeren medhold i de fremsatte krav.

Forsyningsafbrydelse

Det fremgår af flytteopgørelsen af 13. november 2019, at forbrugeren er blevet opkrævet et net-gebyr for fjernafbrydelse af elforsyningen på 105 kr. af selskabet.

Da gebyret er pålagt som følge af selskabets forsyningsafbrydelse, skal det vurderes, om selskabet har overholdt bestemmelserne i elforsyningsloven om opkrævning af sikkerhedsstillelse og lukkeprocedure i forbindelse med forsyningsafbrydelse af el.

Disse bestemmelser fremgår af elforsyningslovens § 6 b¹, og den dagældende elleveringsbekendtgørelse (bekendtgørelse nr. 1233 af 6. november 2015 om elhandelsvirksomhedernes opgaver og forpligtelser i forbindelse med levering af elektricitet til elkunder) §§ 8-10².

¹ Pr. 31. december 2020 er bestemmelserne i elforsyningslovens § 6 b, stk. 2-11, flyttet til stk. 3-12, jf. lov nr. 2196 af 29. december 2020 om ændring af lov om elforsyning. Bestemmelserne benævnes her med respektive stk., der var gældende på tidspunktet for forsyningsafbrydelsen.

² Det er den dagældende elleveringsbekendtgørelse, der finder anvendelse på forholdet, idet den gældende elleveringsbekendtgørelse (bekendtgørelse nr. 2254 af 29. december 2020 om elhandelsvirksomhedernes opgaver og forpligtelser i forbindelse

Selskabet kan efter elforsyningslovens § 6 b, stk. 3, stille krav til forbrugeren om sikkerhedsstillelse som vilkår for fortsat levering af el. Krav om sikkerhedsstillelse skal være begrundet med, at selskabet med særlig grund forventer manglende betalingsevne eller betalingsvillighed.

Efter elforsyningslovens § 6 b, stk. 5, kan selskabet efter varsel hæve aftalen om levering af elektricitet til forbrugeren, hvis selskabet har stillet krav om sikkerhedsstillelse efter § 6 b, stk. 3, og sikkerheden ikke er stillet inden for en af selskabet fastsat frist. Hvis en aftale ophæves efter § 6 b, stk. 5, kan der ske forsyningsafbrydelse efter § 6 b, stk. 7, og forbrugeren hæfter for omkostningerne hertil, jf. § 6 b, stk. 8.

Om kravene til fristen for sikkerhedsstillelse fremgår følgende af elleveringsbekendtgørelsens § 8, stk. 2:

”Hvis en elhandelsvirksomhed stiller krav om sikkerhedsstillelse som vilkår for fortsættelse af et eksisterende kundeforhold med en husholdningsforbruger, der er i et aktuelt restanceforhold til elhandelsvirksomheden, jf. § 6 b, stk. 3, i lov om elforsyning, kan elhandelsvirksomheden tidligst stille krav om sikkerhedsstillelse som vilkår for fortsættelse af det eksisterende kundeforhold med husholdningsforbrugeren, når elhandelsvirksomheden har sendt mindst to rykkerskrivelser med mindst 10 dages mellemrum til husholdningsforbrugeren for det aktuelle restanceforhold, og husholdningsforbrugeren ikke har betalt inden for fristen i den anden rykker. I disse tilfælde skal elhandelsvirksomheden give husholdningsforbrugeren et varsel på mindst 15 hverdage til at stille sikkerheden fra husholdningsforbrugeren modtager kravet om sikkerhedsstillelse.” [understregning foretaget af nævnet].

Nævnet konstaterer, at selskabet sendte den første rykker den 19. august 2019 og den anden rykker den 9. september 2019 til forbrugeren. Nævnet konstaterer endvidere, at selskabet allerede i den anden rykker fremsatte krav om sikkerhedsstillelse 3.400 kr., som skulle betales inden for 15 hverdage.

Selskabets fremgangsmåde i forbindelse med opkrævning af sikkerhedsstillelse overholder således ikke § 8, stk. 2, i den dagældende elleveringsbekendtgørelsen, da betalingsfristen i den anden rykker ikke var udløbet, før selskabet fremsatte krav om sikkerhedsstillelse.

Selskabet var dermed ikke berettiget til at hæve aftalen efter elforsyningslovens § 6 b, stk. 5, og selskabet var således heller ikke berettiget til at foretage forsyningsafbrydelse efter elforsyningslovens § 6 b, stk. 7.

med levering af elektricitet til el-forbrugere) først trådte i kraft den 31. december 2020, jf. § 23, stk. 1, det vil sige efter forsyningsafbrydelsen hos forbrugeren den 21. oktober 2019.

Nævnet finder på den baggrund, at selskabet skal fritage forbrugeren for betaling af 105 kr. vedrørende net-gebyr for fjernafbrydelse af elforsyningen.

Rykkergebyrer

Efter en gennemgang af sagen konstaterer nævnet, at forbrugeren var i fortsat restance hos selskabet i perioden 26. juni til 15. oktober 2019, og at selskabet i denne periode har tilskrevet i alt 5 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 2 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 2 rykkergebyrer á 100 kr.

Samlet set får forbrugeren delvist medhold, idet selskabet skal fritage forbrugeren for betaling af 105 kr. vedrørende netgebyr for fjernafbrydelse af elforsyningen og 2 rykkergebyrer á 100 kr. Forbrugeren får dog ikke medhold i en sådan grad, at klagegebyret skal tilbagebetales, ligesom selskabet ikke skal betale sagsomkostninger.

ANKENÆVNET PÅ ENERGIOMRÅDET, DEN 8. SEPTEMBER 2021.

Poul Gorm Nielsen
Formand

/

Emil Kamp Kirkeby
Jørgensen
Sagsbehandler