

ANKENÆVNET PÅ ENERGIMRÅDET

Afgørelse

Sag: SPA-24/10970

Sagsbehandler:

/ITC

Forbruger:



Sekretariat:

**KONKURRENCE- OG
FORBRUGERSTYRELSEN**

Selskab:

Vindstød A/S
CVR-nummer 34045143
Inge Lehmanns Gade 10
8000 Århus C

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Tlf. 4171 5000

CVR 2845 8185

EAN 5798000018020

Klageemne:

Ændring af kontrakt – Varsling – Retsforta-
bende passivitet – Tilbagebetalingskrav

post@energianke.dk

Nævnets
sammensætning:

Nævnets Formand
Poul Gorm Nielsen

Udpeget af Forbrugerrådet Tænk
Christian Jarby
Regitze Buchwaldt

Udpeget af Green Power Denmark
Ida Kromann Eriksen
Lars Jarl Christensen

Afgørelse

Nævnet kan ikke give forbrugeren, [REDACTED], medhold i det fremsatte krav mod selskabet, Vindstød A/S, om tilbagebetaling af 6.259,71 kr. vedrørende selskabets opkrævninger for levering af el i perioden 1. januar 2023 til 19. september 2024.

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, hvorvidt selskabet har haft ret til at foretage ændringer i forbrugers elaftale med selskabet af produktet LokalVind til produktet Variabel Klima Spot pr. 1. januar 2023 i forbindelse med selskabets levering af el til adressen [REDACTED] (herefter forbrugsadressen). Forbrugeren er ifølge selskabet blevet varslet om ændringen den 30. september 2022. Forbrugeren kræver tilbagebetaling af 6.259,71 kr. for ca. 21 måneder vedrørende differencen mellem det af selskabet opkrævede, og det beløb, som forbrugeren ville være opkrævet, hvis forbrugeren var forblevet på det hidtidige produkt. Sagen drejer sig i den forbindelse om, hvorvidt forbrugeren har mistet retten til at gøre indsigelse over for ændringerne i produktet som følge af retsfortabende passivitet.

Med virkning fra den 15. juni 2021 havde forbrugeren indgået aftale med selskabet om levering af el til forbrugsadressen. Produktet på aftalen var FastVind, som skulle løbe frem til den 15. oktober 2021 og derefter overgå til produktet LokalVind. Det fremgik af aftalen at abonnementet udgjorde 12,50 kr. pr. måned inklusive moms. Der var et tillæg på 1,25 øre pr. kWh inklusive moms.

Det fremgik endvidere af aftalen vedrørende udregning af prisen:

"Vi ønsker at give dig sikkerhed for, at dit kWh-forbrug altid er bundet til elmarkedets pris, nemlig prisen på Nord Pool spot. Dette sker ved, at vi afregner dit forbrug til vores kostpris med et fast tillæg til spotprisen og et fast, månedligt abonnement."

Det fremgik videre af aftalen, at der hverken var binding eller udløbsdato på aftalen.

Det fremgik af punkt 8 i elaftalen, at selskabet kunne ændre priser, gebyrer og andre vilkår i aftalen i følgende situationer:

"- Til dækning af udefrakommende omkostninger forbundet med Vindstøds levering af sine ydelser i henhold til aftalen, såsom afgifter og omkostninger til netselskaber, banker, postdistributionsselskaber eller lignende,

- For at imødekomme inflation regnet fra den 1. januar 2017 (indeks 100),
- Ved ændret lovgivning, regulering eller praksis,
- Ved produktændringer,
- For at skabe incitament til at reducere/ændre energiforbruget eller incitament til en mere effektiv kundedfærd i forbindelse med administration af aftalen. Ændringerne iværksættes med forudgående varsel i overensstemmelse med gældende lovgivning. Varsling sker ved individuel kommunikation, f.eks. gennem elektronik post (herunder e-mail, e-Boks og sms), brevpost, faktura eller lign. I forbindelse med varslingen kan der henvises til relevante oplysninger på Vindstøds hjemmeside. Ønsker du ikke at fortsætte aftalen på de varslede, ændrede vilkår, kan du opsiges aftalen i varslingsperioden, inden ændringerne træder i kraft."

Ved e-mail af 30. september 2022 til forbrugeren varslede selskabet en ændring af elleveringsaftalen, da forbrugeren blev varslet over på prisaf-talen Variabel Klima Spot med virkning fra den 1. januar 2023.

Følgende fremgik at bulle 4 i e-mailen om stigning i spottillæg på forbrugere-ns elkøb og abonnement:

"[...]"

Som følge af ændringerne i tarifmodellen samt Vindstøds ønske om at under- støtte formålet med tarifmodellen, ændres dit spottillæg hos vindstød til at være et bestemt tillæg i hver time. Tidligere havde du et ensartet tillæg i samt- lige døgnets timer. Samtidig hæves dit abonnement. Disse justeringer er også en følge af de stigende elpriser i Europa.

Derfor indfører vi, at din maksimale elpris udregnes som vores faktiske omkost- ninger til:

-At indkøb din el på børsen. Indkøbsprisen opgøres som den indkøbspris (øre pr. kWh som du forbruger), vi har i hver enkelt time på den nordiske elbørs (Nord Pool spot), med tillæg af vores faktiske balance- og handelsomkostnin- ger til Energinet.dk samt bidrag til Vindstød. Tillægget til Vindstød udgør i ti- merne kl. 00:00-05:00: 0 øre pr. kWh. I timerne kl. 05:00-09:00: 45 øre pr. kWh. I timerne kl. 09:00-13:00: 25 øre pr. kWh. I timerne kl. 13:00-22:00: 45 øre pr. kWh. I timerne kl. 22:00-00:00: 25 øre pr. kWh. For erhverv udgør tillægget til Vindstød i timerne kl. 00:00-05:00: 10 øre pr. kWh. I øvrige timer er tillægget tilsvarende dem, som er angivet overfor for private. Priser er inkl. moms.

-At indkøbe oprindelsescertifikater fra vindmøller ("GoOs" dækkende det ind- købte elforbrug) med tillæg af et fast, månedligt abonnement på 29,00 kr. inkl. moms.

"[...]"

Ændringerne træder i kraft den 1/1-2023. Dit produkt hedder pr. 1/1-2023 "Variabel Klima Spot" og du kan følge priser og rabatter på vindstød.dk/vari- abelklimaspot, med virkning senest fra 1/1-2023.

[...]

Ret til ophævelse af din el-aftale

Hvis du ikke vil acceptere ændringerne, har du efter elleveringsbekendtgørelsen ret til at opsige din el-aftale med virkning fra ændringernes ikrafttræden den 1/1-2023. Men da Vindstød ikke har nogen bindingsperioder, er du altid frit stillet til at kunne skifte væk fra os."

Ved e-mail af 19. september 2024 til selskabet klagede forbrugeren over selskabets ændring af aftalen, som selskabet havde gennemført pr. 1. januar 2023 på den aftale forbrugeren havde med selskabet på forbrugsadressen.

Forbrugeren oplyste, at hans produkt LokalVind med variabel timepris var blevet ændret fra den 1. januar 2023. Det nye produkt hed Variabel Klima Spot med et abonnementsgebyr på 29 kr. og store tillæg på spotprisen. Dette var sket uden forbrugers samtykke eller aktive valg.

Forbrugeren oplyste endvidere, at han den 1. oktober 2022 havde modtaget en mail som muligvis var en varslings af denne ændring, men at han ikke havde accepteret eller bekræftet en sådan ændring.

Forbrugeren oplyste videre, at han mente, at han var blevet opkrævet en højere abonnementspris og spotpris end aftalt og ønskede derfor at få tilbagebetalt det beløb, som han var blevet opkrævet for meget.

---0---

Under sagens behandling i nævnet har forbrugeren oplyst at beløbet på 6.259,71 kr., som forbrugeren kræver tilbagebetalt af selskabet, er beregnet ud fra en gennemsnitspris af pristillægget i spotprisen på 28 øre pr. kWh x 21.482 kWh + abonnement i 2023 og 2024.

Ved e-mail af 28. november til nævnet oplyste forbrugeren, at han mente, at emnefeltets længde og udformning samt placeringen af den væsentlige information i varslings af 30. september 2022 skulle medtages i vurderingen af sagen.

Forbrugeren oplyste videre, at emnefeltets længde og udformning i varslings af 30. september 2022 udgjorde en øget risiko for at ende i modtagerens spamfilter og risikere ikke at blive læst. Hertil gjorde forbrugeren opmærksom på, at placeringen af den væsentlige information fremgik sent i emnefeltet. Dette mente forbrugeren var grunden til, at man kunne have svært ved hurtigt forstå, hvad e-mail omhandlede, og at man af den grund kunne overse centrale detaljer.

Selskabet har oplyst, at forbrugeren har betalt alle sine fakturaer til selskabet efter ændringen af aftalen.

Nævnets vurdering

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

Varsling

Sagen drejer sig om, hvorvidt selskabet har haft ret til at foretage ændringer i forbrugerens aftale med selskabet, idet selskabet har ændret produktet fra LokalVind til Variabel Klima Spot pr. 1. januar 2023 vedrørende selskabets levering af el til forbrugsadressen.

Forbrugeren gør gældende, at selskabets varsel i e-mail af 30. september 2022 ikke er udført i et klart og tydeligt sprog.

Forbrugeren gør endvidere gældende, at varslet om pris- og/eller produktændringen er gemt i e-mailen af 30. september 2022, som også indeholder varsel om andre ændringer, og at pris- og/eller produktændringen først kommer som punkt 4 i varslet, som indeholder varsling om i alt 7 ændringer.

Selskabet gør gældende, at det har varslet forbrugeren i et klart og tydeligt sprog, at varslet har en indholdsfortegnelse, at prisaftalen er omtalt i e-mailens emnefelt, og at forbrugeren oplyses om muligheden for at opsiges aftalen, hvis forbrugeren ikke kan acceptere ændringen af aftalen.

Nævnet bemærker, at selskabet har varslet ændringen af forbrugerens aftale i e-mailen af 30. september 2022 med ikrafttræden pr. 1. januar 2023.

Nævnet bemærker endvidere, at selskabet har bundlet flere informationer og varsler i e-mailen, hvor selskabet har lavet en indholdsfortegnelse, og hvor varslet om ændringen i forbrugerens aftale med selskabet er emne 4 i en indholdsfortegnelse med 7 emner.

Følgende fremgår af § 4, stk. 1 og 2, i den dagældende elleveringsbekendtgørelse¹:

"Hvis elhandelsvirksomheden agter at foretage ændringer i kontraktbetingelserne, herunder prisændringer, til ugunst for elkunden, skal den berørte elkunde have et forudgående varsel herom. For husholdningsforbrugere skal varslet være på mindst 3 måneder. For andre elkunder end husholdningsforbrugere skal varslet være på mindst 14 dage.

Stk. 2. Varslet skal gives i et klart og forståeligt sprog ved anvendelse af e-mail, faktura eller lignende individuel kommunikation."

¹ Bekendtgørelse nr. 2648 af 28. december 2021 om elhandelsvirksomhedernes opgaver og forpligtelser i forbindelse med levering af elektricitet til elkunder.

Et flertal på tre nævnsmedlemmer (Poul Gorm Nielsen, Christian Jarby og Regitze Buchwaldt) finder, at selskabets varsel i e-mailen af 30. september 2022 ikke er givet i et klart og forståeligt sprog.

Selskabets varsel i e-mailen er bygget op på en sådan måde, at det ikke er de for forbrugeren væsentligste og mest byrdefulde ændringer, som fremgår først i e-mailen.

Flertallet lægger herved vægt på, at selskabets varsel om, at forbrugeren ville overgå til et nyt produkt, og at dette ville medføre prisstigninger, er angivet i e-mailen som det fjerde emne ud af syv emner.

Det fremgår endvidere ikke tydeligt af varslet, hvad den egentlige prisstigning er. Endelig fremstår det ikke med den fornødne tydelighed, at forbrugeren kommer over på et helt nyt produkt. Varslet fremstår derfor ikke med den tydelighed og klarhed, som kræves i den dagældende elleveringsbekendtgørelses § 4, stk. 2.

Flertallet finder på den baggrund, at forbrugeren som udgangspunkt har ret til at få leveret el på de vilkår og priser, som selskabet og forbrugeren aftalte med virkning fra den 15. juni 2021 vedrørende levering af el til forbrugsadressen.

Et mindretal på to nævnsmedlemmer (Ida Kromann Eriksen og Lars Jarl Christensen) finder, at selskabet har varslet ændringen i e-mailen af 30. september 2022 rettidigt og i et klart og tydeligt sprog i overensstemmelse med den dagældende elleveringsbekendtgørelses § 4, stk. 1 og 2.

Flertallet finder endvidere, at det er et vilkår i selskabets leveringsbetingelser, at selskabet kan ændre produkt mv. Produktet udbydes ikke længere til selskabets kunder, og selskabet har derfor hjemmel i dets betingelser til at ændre aftalen med forbrugeren.

Varslet er givet på et varigt medium, og de tre måneders varsel er overholdt, jf. den dagældende elleveringsbekendtgørelses § 4, stk. 1.

Mindretallet lægger vægt på, at ændringen fremgår af anden linje i e-mailens emnefelt, og at de varslede ændringer er fremhævet med fed skrift og opstillet i overskuelig punktform (afsnit) i begyndelsen af e-mailen med 7 emner, hvor ændringen af forbrugerens aftale med selskabet er emne 4.

Mindretallet lægger endvidere vægt på, at det fremgår af emne 4, at der sker en stigning i henholdsvis spottillæg og abonnement, at der er tale om et nyt produkt, at forbrugeren gives muligheden for at opsige sin aftale med selskabet, og at varslet giver tilstrækkelig klarhed for forbrugeren om ændringen,

da selskabet oplyser priserne på det nye variable spottillæg samt abonnementets størrelse på produktet, som forbrugeren overgår til.

Mindretallet finder på den baggrund, at selskabet har ret til at foretage de i sagen omhandlede prisændringer i forbrugers aftale, herunder ændringen af produktet.

Der træffes afgørelse i overensstemmelse med stemmeflertallet.

Retsfortabende passivitet

Da flertallet i nævnet har afgjort, at selskabets varsel af 30. september 2023 ikke er i overensstemmelse med den dagældende elleveringsbekendtgørelses § 4, stk. 2, tager nævnet herefter stilling til forbrugers krav om tilbagebetaling af 6.259,71 kr. fra selskabet for perioden 1. januar 2023 til 19. september 2024.

Det fremgår af sagen, at forbrugeren klagede første gang til selskabet over ændringen af aftalen den 19. september 2024. Det fremgår endvidere af sagen, at forbrugeren har betalt sine fakturaer til selskabet, da der ikke er en udestående saldo i sagen.

Nævnet konstaterer herefter, at forbrugeren den 1. januar 2023 overgår til produktet Variabel Klima Spot, at forbrugeren løbende har betalt sine fakturaer til selskabet, og at forbrugeren først klager til selskabet den 19. september 2024, hvilket er ca. 21 måneder efter overgangen til produktet Variabel Klima Spot.

Under disse omstændigheder finder nævnet, at forbrugeren stiltiende er indtrådt i aftalen med selskabet om produktet Variabel Klima Spot pr. 1. januar 2023, og at forbrugeren har mistet retten til at gøre indsigelse gældende over for ændringen som følge af retsfortabende passivitet, uanset om selskabet havde ret til at foretage den pågældende ændring.

Nævnet finder derfor, at forbrugeren hæfter i overensstemmelse med selskabets opkrævninger for elleveringen med produktet Variabel Klima Spot i perioden 1. januar 2023 til 19. september 2024.

Nævnet kan på den baggrund ikke give forbrugeren medhold i det fremsatte krav mod selskabet om tilbagebetaling af 6.259,71 kr. vedrørende selskabets opkrævninger for levering af el i perioden 1. januar 2023 til 19. september 2024.

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 17. februar 2025.



Poul Gorm Nielsen
Formand for nævnet



Isabella Thure Clemmen-
sen
Sagsbehandler