

ANKENÆVNET PÅ ENERGIMRÅDET

Afgørelse

Sag: SPA-24/12196

Sagsbehandler:
/ATO

Forbruger:



Sekretariat:
**KONKURRENCE- OG
FORBRUGERSTYRELSEN**

Selskab:

Velkommen A/S
CVR-nummer 3796 0705
Ørestads Boulevard 69
2300 København S

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Tlf. 4171 5000
CVR 2845 8185
EAN 5798000018020

post@energianke.dk

Klageemner:

Fortrydelse af aftale – Hæftelse for leveret
el

Nævnets
sammensætning:

Formand
Poul Gorm Nielsen

Udpeget af Forbrugerrådet Tænk
Christian Sand
Birthe Abildgaard Nielsen

Udpeget af Green Power Denmark
Lars Jarl Christensen
Mathilde Øelund Salskov

Afgørelse

Selskabet, Velkommen A/S, skal inden 30 dage fra modtagelse af afgørelsen betale 1.182,35 kr. til forbrugeren, [REDACTED], da forbrugeren rettidigt har fortrudt aftalen om levering af el til adressen [REDACTED].

Tilbagebetalingsbeløbet på 1.182,35 kr. skal forrentes af selskabet med henholdsvis forrentning af 830,17 kr. fra den 29. oktober 2024 til betaling sker, jf. rentelovens § 3, stk. 4, og forrentning af 352,21 kr. fra den 30. november 2024 og frem til betaling sker, jf. rentelovens § 3, stk. 5. Renten fastsættes i overensstemmelse med rentelovens § 5, stk. 1.

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, hvorvidt forbrugeren har fortrudt den indgåede aftale med selskabet om levering af el til adressen [REDACTED] (herefter forbrugsadressen), og om forbrugeren hæfter for den leverede el. Forbrugeren kræver tilbagebetaling af 1.182,35 (830,14 kr. + 352,21 kr.) fra selskabet.

Den 28. august 2024 kontaktede selskabet forbrugeren telefonisk med henblik på at indgå aftale med hende om levering af el til forbrugsadressen.

Ved e-mail af 29. august 2024 til selskabet fortrød forbrugeren den indgåede aftale om levering af el til forbrugsadressen.

Selskabet begyndte at levere el til forbrugeren på forbrugsadressen den 1. oktober 2024.

Ved e-mail af 2. oktober 2024 til forbrugeren oplyste selskabet, at PBS-indbetaling ikke kunne gennemføres, da forbrugers betalning var blevet afvist via Betalingsservice. Selskabet bad forbrugeren om at foretage en engangsbetaling på 163,07 kr.

Ved e-mail af samme dato til selskabet oplyste forbrugeren, at hun havde fortrudt aftalen over for selskabet indenfor meget kort tid og inden udløbet af fortrydelsesfristen på 14 dage.

Forbrugeren oplyste endvidere, at hun derfor ikke anerkendte at skyldte noget beløb til selskabet, og at hun derfor havde afvist betalingen, da selskabet ikke var hendes valgte elleverandør. Endelig bad forbrugeren selskabet om skriftligt at bekræfte, at sagen var afsluttet, og at der ikke var noget udestående beløb til betaling.

Den 16. oktober 2024 indbetalte forbrugeren 830,17 kr. i engangsbetaling til selskabet.

Ved e-mail af 18. oktober 2024 til forbrugeren oplyste selskabet, at det ikke havde modtaget nogen besked om, at forbrugeren ønskede at benytte sig af sin fortrydelsesret. Selskabet oplyste endvidere, at aftalen allerede var trådt i kraft. Det betød, at selskabet ikke kunne annullere aftalen.

Selskabet oplyste endelig, at hvis forbrugeren overvejede at opsige aftalen, så skulle hun først finde en ny el-udbyder.

Ved e-mail af samme dato til selskabet oplyste forbrugeren, at selskabet havde modtaget en e-mail fra hende vedrørende hendes fortrydelse af aftalen.

Ved e-mail af 21. oktober 2024 til forbrugeren spurgte selskabet om, hvilken e-mailadresse forbrugeren havde brugt til at sende en fortrydelsesformular.

Ved e-mail af samme dato til selskabet sendte forbrugeren dokumentation for sendt e-mail af 29. august 2024, kl. 6:52 AM. Det fremgik af dokumentationen, at e-mailadressen var kundeservice@velkommen.dk. E-mailens emne var: "Fortrydelse: Elhandel + Mobilt bredbånd".

Ved e-mail af samme dato til forbrugeren oplyste selskabet, at det desværre ikke havde kunnet finde noget, hvorfor selskabet bad forbrugeren om at sende dokumentation for, at hun havde sendt en fortrydelsesformular til selskabet vedrørende forbrugsadressen.

Ved e-mail af samme dato til selskabet sendte forbrugeren kopi af indholdet af e-mailen af 29. august 2024. Det fremgik heraf, at e-mailen var sendt til selskabets kundeservice, og at indholdet var følgende:

"Jeg meddeler herved, at jeg ønsker at fortryde købsaftale om følgende varer/tjenesteydelser:

- *El-aftale*
- *Mobilt bredbånd – Fri data (4 G)*

Bestilt den: 28/8 2024"

Ved e-mail af 22. oktober 2024 til forbrugeren oplyste selskabet, at forbrugeren havde kontaktet selskabet den 29. august 2024 for at annullere aftalen af 28. februar 2024. Det var desværre ikke muligt, da selskabet ikke kunne gå med til det med tilbagevirkende kraft.

Ved e-mail af samme dato til selskabet oplyste forbrugeren, at den 29. august 2024 ikke var med tilbagevirkende kraft.

Ved e-mail af samme dato til forbrugeren oplyste selskabet, at det var ked af misforståelsen, men at det ville sende sagen videre til dets tekniske afdeling for at høre, om det var muligt at anmelde et fejlagtigt leverandørskift.

Ved e-mail af samme dato til selskabet oplyste forbrugeren, at selskabet skulle gøre dette, og at forbrugeren samtidig ville kontakte sit forsikringselskab for at føre en sag mod selskabet.

Ved e-mail af 23. oktober 2024 til forbrugeren oplyste selskabet, at det skulle have vendt sagen i en anden afdeling. Selskabet ville derfor vende tilbage til forbrugeren hurtigst muligt.

Forbrugeren klagede til nævnet den 29. oktober 2024.

Forbrugeren skiftede elleverandør den 1. november 2024.

Ved slutopgørelse af 11. november 2024 opkrævede selskabet hos forbrugeren i alt 709,96 kr. for perioden 1. til 31. oktober 2024. Det fremgik af opgørelsen, at der var pålagt rykkergebyrer og betalingsservicegebyrer for i alt 306,50 kr.

Den 29. november 2024 indbetalte forbrugeren 352,21 kr. til selskabet.

Den 2. december 2024 indbetalte forbrugeren klagegebyret til nævnet.

Ved ny slutopgørelse af 11. december 2024 tilbageførte selskabet gebyrer for i alt 357,75 kr. Forbrugers indbetaling den 29. november 2024 på 352,21 kr. var registreret. Slutopgørelsen var herefter opgjort til 0,00 kr. (709,96 kr. ifølge slutopgørelsen af 11. november 2024 – 357,75 kr. i tilbageførte gebyrer – 352,21 kr. i indbetaling fra forbrugeren).

---0---

Under sagens behandling i nævnet har selskabet oplyst, at forbrugeren var kunde hos selskabet i perioden 1. oktober til 1. november 2024. Selskabet har endvidere oplyst, at forbrugers saldo hos selskabet er 0,00 kr.

Selskabet har videre oplyst, at det er enig med forbrugeren i, at selskabet kontaktede hende telefonisk den 28. august 2024.

Selskabet har videre oplyst, at det skriftlige samtykke til at måtte kontakte forbrugeren telefonisk var indhentet via en ekstern partner, som var inter-
nettilbud.dk.

Selskabet har fremlagt et skærmpoint af formularen, hvor forbrugeren skulle indtaste sine kontaktoplysninger for at modtage tilbud enten via e-mail, SMS eller telefon med et uforpligtende tilbud på deres produkter, herunder blandt andet om bredbånd, evt. kombineret med telefoni, TV og energi.

Selskabet har endvidere fremlagt kopi af forbrugers samtykke i excel-format. Ifølge selskabet, fremgår det af excel-formatet, at forbrugeren den 27. august 2024 har givet samtykke til, at Velkommen, YouSee, Hiper, Telia, Waoo, Call me og 3Mobil måtte behandle hendes oplysninger og kontakte hende via e-mail, SMS og telefon.

Selskabet har videre fremlagt kopi af en udateret ordrebekræftelse vedrørende forbrugers tilmelding til en grøn elaftale hos selskabet.

Det fremgår af ordrebekræftelsen, at forbrugeren ligeledes finder selskabets leverings- og abonnementsbetingelser i e-mailen. Det fremgår endvidere af ordrebekræftelsen, at selskabet forventede, at elleverancen ville blive påbegyndt den 1. oktober 2024.

Endelig fremgår det af ordrebekræftelsen:

"Fortrydelsesret: hvis det skulle ske, at du ønsker at fortryde aftalen, så har du som forbruger fri ret til dette inden 14 dage fra aftalens indgåelse. Ved fortrydelse henvises der til punkt. 2.3 i vedlagte leverings- og abonnementsbetingelser. Kontakt kundeservice eller benyt den standard fortrydelsesformular, der er vedlagt i leverings- og abonnementsbetingelser."

Nævnets vurdering

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

Fortrydelse af aftale

Det fremgår af sagen, at selskabet kontaktede forbrugeren telefonisk den 28. august 2024 med henblik på at indgå aftale med hende om levering af el til forbrugsadressen.

Forbrugeren fortrød aftalen med selskabet, hvilket hun meddelte til selskabet i e-mail af 29. august 2024.

Selskabet begyndte at levere el til forbrugeren på forbrugsadressen den 1. oktober 2024.

Den 2. oktober 2024 oplyste selskabet til forbrugeren, at en betaling ikke kunne gennemføres, da forbrugers betaling var blevet afvist via Betalings-service. Samme dato oplyste forbrugeren til selskabet, at hun havde fortrudt aftalen.

Den 16. oktober 2024 indbetalte forbrugeren 830,17 kr. til selskabet.

Den 22. oktober 2024 oplyste selskabet, at forbrugeren havde kontaktet selskabet den 29. august 2024 for at annullere aftalen af 28. februar 2024, og at det ikke var muligt, da selskabet ikke kunne gå med til en annullering med tilbagevirkende kraft.

Forbrugeren oplyste samme dato til selskabet, at hendes fortrydelse af aftalen var den 29. august 2024, og at det ikke var med tilbagevirkende kraft.

Forbrugeren klagede til nævnet den 29. oktober 2024, og hun skiftede elleverandør den 1. november 2024.

I slutopgørelse af 11. november 2024 opkrævede selskabet i alt 709,96 kr. hos forbrugeren for perioden 1. til 31. oktober 2024. Det fremgik af opgørelsen, at der var pålagt forbrugeren at betale rykkergebyrer og betalingsservicegebyrer på i alt 306,50 kr.

Den 29. november 2024 indbetalte forbrugeren 352,21 kr. til selskabet.

Ved ny slutopgørelse af 11. december 2024 tilbageførte selskabet gebyrer på i alt 357,75 kr. Forbrugerens indbetaling på 352,21 kr. var registreret hos selskabet. Slutopgørelsen var herefter opgjort til 0,00 kr.

Ifølge forbrugeraftalelovens § 19, stk. 1, har forbrugeren muligheden for at fortryde en aftale inden for 14 dage, og fristen løber som udgangspunkt fra aftalens indgåelse, jf. § 19, stk. 2 nr. 3.

Ønsker forbrugeren at fortryde aftalen med selskabet, skal forbrugeren inden udløbet af fortrydelsesfristen i forbrugeraftalelovens § 19 give selskabet besked herom, jf. § 20.

Det fremgår af § 20 i forbrugeraftaleloven, at ønsker forbrugeren at udøve sin fortrydelsesret, skal forbrugeren afgive en utvetydig erklæring herom til den erhvervsdrivende.

Forbrugeren har dokumenteret, at hun i e-mail af 29. august 2024 har meddelt følgende til selskabets kundeservice:

"Jeg meddeler herved, at jeg ønsker at fortryde købsaftale om følgende varer/tjenesteydelser:

- *El-aftale*
- *Mobilt bredbånd – Fri data (4 G)*

Bestilt den: 28/8 2024"

Nævnet finder på den baggrund, at forbrugeren har fortrudt sin aftale med selskabet rettidigt den 29. august 2024 og i overensstemmelse med forbrugeraftalelovens §§ 19 og 20, da aftalen med selskabet er indgået den 28. august 2024.

Ifølge forbrugeraftalelovens § 21 ophører parternes forpligtelser til at opfylde aftalen, når fortrydelsen udøves. Dette indebærer, at selskabet uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage efter modtagelse af fortrydelsesoplysningerne fra forbrugeren, skal tilbagebetale alle beløb til forbrugeren, jf. § 22, stk. 1, i forbrugeraftaleloven.

Nævnet finder på den baggrund, at forbrugeren har ret til fuld tilbagebetaling af samtlige indbetalinger foretaget til selskabet vedrørende perioden, hvor hun fik leveret el af selskabet.

Tilbagebetalingskrav

Det fremgår af sagen, at selskabet leverede el til forbrugeren i perioden 1. til 31. oktober 2024. Det vil sige i 31 dage.

Forbrugeren kræver tilbagebetaling af ca. 1.500 kr.

Forbrugeren har indbetalt i alt 1.182,35 kr. til selskabet, da forbrugeren har indbetalt henholdsvis 830,17 kr. den 16. oktober 2024 og 352,21 kr. den 29. november 2024.

Nævnet finder derfor, at forbrugeren har ret til tilbagebetaling af i alt 1.182,35 kr. fra selskabet.

Forrentning

Det fremgår af sagen, at forbrugeren indbetalte 830,17 kr. til selskabet den 16. oktober 2024.

Forbrugeren klagede til nævnet den 29. oktober 2024.

Den 29. november 2024 indbetalte forbrugeren yderligere 352,21 kr. til selskabet.

Følgende fremgår af rentelovens § 3, stk. 4 og 5:

"Rente skal betales fra forfaldsdagen, hvis denne er fastsat i forvejen.

[...]

Stk. 4. Uanset stk. 2 og 3 skal der senest betales rente fra den dag, da fordringshaveren begyndte retsforfølgning til betaling af gælden.

Stk. 5. Hvor særlige forhold begrunder det, kan retten bestemme, at rente skal betales fra et tidligere eller senere tidspunkt. Ved fordringer i henhold til aftaler som nævnt i § 1, stk. 4 kan retten dog alene bestemme, at rente skal betales fra et tidligere tidspunkt."

Det fremgår endvidere af rentelovens § 5, stk. 1:

"Renten efter forfaldsdagen fastsættes til en årlig rente, der svarer til den fastsatte referencesats med et tillæg på 8 pct. Som referencesats anses i denne lov 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 forrentning af 830,17 kr. fra den 29. oktober 2024 til betaling sker, jf. rentelovens § 3, stk. 4.

Selvom forbrugeren klager til nævnet den 29. oktober 2024, er forbrugerens tab på 352,21 kr. først realiseret i forbindelse med forbrugerens betaling af beløbet den 29. november 2024. Nævnet finder, at forbrugeren derfor først har ret til betaling af renter af 352,21 kr. fra den 30. november 2024 og frem

til betaling sker, idet rentedatoen fastsættes af nævnet, jf. rentelovens § 3, stk. 5.

Renten fastsættes i overensstemmelse med rentelovens § 5, stk. 1.

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 forbrugers 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, jf. ovenfor, og selskabet skal derfor 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 30. juni 2025.



Poul Gorm Nielsen
Formand for nævnet

/



Anette Topholt
Chefkonsulent