

---

---

# ANKENÆVNET PÅ ENERGIOMRÅDET

## Afgørelse

Sag: SPA-24/06699

Sagsbehandler:  
/AKM

**Forbruger:**

[REDACTED]

Sekretariat:  
**KONKURRENCE- OG  
FORBRUGERSTYRELSEN**

Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby

**Selskab:**

NordiskEL ApS  
CVR-nummer 41035064  
Smedeholm 21  
2730 Herlev

Tlf. 4171 5000  
CVR 2845 8185  
EAN 5798000018020

post@energianke.dk

**Klageemner:**

Udbetaling af tilgodehavende – Tilbagebetalingskrav – Servicegebyr

**Nævnets  
sammensætning:**

**Formand**  
Poul Gorm Nielsen

**Udpeget af Forbrugerrådet Tænk**  
Christian Sand  
Christian Jarby

**Udpeget af Green Power Denmark**  
Ida Kromann Eriksen  
Helle Ørvad

## Afgørelse

Selskabet, NordiskEL ApS, skal inden 30 dage fra forkyndelsestidspunktet tilbagebetale i alt 3.868,34 kr. til forbrugeren, [REDACTED], vedrørende selskabets levering i perioden 1. november 2023 til 2. februar 2024 (1.369,34 kr. vedrørende forbrugers tilgodehavende og 2.499 kr. vedrørende et af selskabet opkrævet servicegebyr).

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 ret til at få udbetalt et tilgodehavende på 1.369,34 kr. fra selskabet vedrørende for meget betalt for leveringen til adressen [REDACTED] (herefter benævnt forbrugsadressen) i perioden 1. november 2023 til 2. februar 2024. Sagen drejer sig herefter om, hvorvidt forbrugeren har ret til tilbagebetaling af 2.499 kr. fra selskabet vedrørende selskabets opkrævning af et servicegebyr.

Ved faktura af 30. november 2023 til forbrugeren opgjorde selskabet forbrugers elforbrug i perioden 1. til 30. november 2023. Opgørelsen vedrørte følgende poster, hvorefter forbrugeren havde et udestående hos selskabet på 2.891,57 kr.:

- Elforbrug:
  - 392,57 kr.
- Servicegebyr (Nordisk Energi Driftsaftale):
  - 2.499 kr.

Ved e-mail af 7. december 2023 til forbrugeren kvitterede selskabet for modtagelse af forbrugers betaling af 5.000 kr. vedrørende aconto.

Ved faktura af 31. december 2023 til forbrugeren opgjorde selskabet forbrugers elforbrug i perioden 1. til 31. december 2023. Opgørelsen vedrørte følgende poster, hvorefter forbrugeren havde et tilgodehavende hos selskabet på 1.828,08 kr.:

- Elforbrug:
  - 280,35 kr.
- Saldo pr. 30. november 2023:
  - 2.891,57 kr.
- Indbetaling vedrørende aconto:
  - -5.000 kr.

Den 2. februar 2024 stoppede forbrugeren med at aftale strøm fra selskabet.

Det fremgik af forbrugers selvbetjeningside, at forbrugeren pr. 2. februar 2024 havde et tilgodehavende hos selskabet på 1.369,34 kr.

Ved e-mail af 6. februar 2024 til selskabet oplyste forbrugeren, at hun ønskede at opsige sin aftale med selskabet. Forbrugeren oplyste endvidere, at hun var uforstående over for servicegebyret på 2.499 kr., som selskabet havde opkrævet hos hende ved faktura af 30. november 2023.

Ved e-mail af 7. februar 2024 til forbrugeren oplyste et andet elselskab, at det havde overtaget elleveringen til forbrugsadressen som følge af, at forbrugers nuværende udbyder ikke længere havde en elleveringsaftale i forbrugers område.

Den 8. februar 2024 klagede forbrugeren til nævnet.

---0---

Under sagens behandling ved nævnet har forbrugeren og selskabet fortsat korresponderet.

Ved e-mail af 14. februar 2024 til forbrugeren har selskabet oplyst, at forbrugers tilgodehavende udgør 1.369,34 kr.

Ved e-mail af 29. februar 2024 til forbrugeren har selskabet endvidere oplyst, at det har besluttet at foretage en frivillig likvidation som følge af, at virksomheden er insolvent.

Ved e-mail af 29. februar 2024 til selskabet har forbrugeren anmodet om at få refunderet sit tilgodehavende, og forbrugeren har rykket selskabet for svar vedrørende det opkrævede servicegebyr på 2.499 kr.

Den 21. maj 2024 sendte Erhvervsstyrelsen en anmodning til Sø- og Handelsrettens skifteretsafdeling om opløsning af selskabet.

## **Nævnets vurdering**

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

### ***Forbrugers tilgodehavende***

Det fremgår af forbrugers selvbetjeningside, at forbrugeren har et tilgodehavende hos selskabet på 1.369,34 kr. vedrørende elleveringen til forbrugsadressen i perioden 1. november 2023 til 2. februar 2024.

Det fremgår endvidere af selskabets e-mail til forbrugeren den 14. februar 2024 vedrørende slutaftregning, at forbrugers tilgodehavende udgør 1.369,34 kr.

Det fremgår videre af sagen, at forbrugeren adskillige gange har anmodet selskabet om at få udbetalt sit tilgodehavende.

Ifølge selskabet har det den 18. februar 2024 besluttet at foretage en frivillig likvidation som følge af, at virksomheden er insolvent.

Nævnet bemærker, at en frivillig likvidation forudsætter solvens, hvorfor selskabet ikke kan igangsætte en frivillig likvidation, såfremt selskabet er insolvent.

Nævnet konstaterer, at selskabets status i CVR er ændret fra "Normal" til "Under tvangsopløsning" pr. 21. maj 2024.

Nævnet konstaterer endvidere, at der pr. 24. maj 2024, hvor nævnet træffer afgørelsen, endnu ikke er taget stilling til om selskabet skal tages under konkursbehandling eller træde i likvidation og der er således ikke udnævnt en likvidator eller kurator.

Nævnet konstaterer videre, at der pr. 24. maj 2024 ingen offentliggørelse er foretaget i Statstidende vedrørende likvidation eller anden opløsning af selskabet.

Nævnet finder, at forbrugeren har et tilgodehavende hos selskabet på 1.369,34 kr., og at forbrugeren har ret til udbetaling af sit tilgodehavende.

### **Servicegebyr**

Forbrugeren kræver tilbagebetaling af 2.499 kr. vedrørende et servicegebyr.

Det fremgår af selskabets opkrævning hos forbrugeren ved faktura af 30. november 2023, at selskabet har opkrævet et servicegebyr hos forbrugeren på 2.499 kr. vedrørende "Nordisk Energi Driftsaftale".

Følgende fremgår af selskabets forretningsbetingelser, som er udleveret til forbrugeren i forbindelse med kvitteringen for tilmelding ved e-mail af 8. oktober 2023 til forbrugeren:

*"5. Betalingsbetingelser / Priser*

*[...]*

*Oplysninger om aktuelle tariffer, gebyrer og andre priser fremgår af leverandørens hjemmeside, og udleveres i øvrigt efter anmodning ved henvendelse til leverandøren. Leverandøren har ret til at regulere priserne i overensstemmelse med punkt 13."*

Forbrugerombudsmanden har i sin gebyrvejledning fra 2008, som er opdateret den 1. juli 2017 i forbindelse med den nye markedsføringslov, anført følgende om gebyroplysning i aftaler mellem forbrugere og erhvervsdrivende:

*"I relation til aftalevilkår om gebyrer bemærkes i den forbindelse, at det efter Forbrugerombudsmandens opfattelse som udgangspunkt ikke vil være tilstrækkeligt, at oplysningerne blot er tilgængelige fx på den erhvervsdrivendes hjemmeside som en del af dennes forretningsbetingelser. Forbrugernes opmærksomhed skal eksplicit henledes på sådanne oplysninger inden aftalens indgåelse, før vilkåret kan anses for aftalt mellem parterne."*

Nævnet konstaterer, at gebyrets størrelse ikke fremgår af selskabets forretningsbetingelser, som er udleveret til forbrugeren i forbindelse med indgåelsen af aftalen.

Nævnet finder, at det af selskabet opkrævede gebyr på 2.499 kr. vedrørende "Nordisk Energi Driftsaftale" dermed ikke er oplyst med tilstrækkelig tydelighed til at være gældende i parternes aftaleforhold.

Nævnet finder herefter, at selskabets opkrævning af gebyret på 2.499 kr. er ugyldigt, og at forbrugeren har ret til tilbagebetaling heraf.

#### **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.

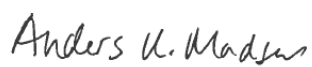
Klagegebyret på 160 kr. inkl. moms tilbagebetales af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen på nævnets vegne ved overførsel til den bankkonto, som forbrugeren har anvist, jf. § 26, stk. 2, i nævnets vedtægter.

Ankenævnet på Energiområdet, den 12. juni 2024.



Poul Gorm Nielsen  
Formand for nævnet

/



Anders Kehling Madsen  
Sagsbehandler