
ANKENÆVNET PÅ ENERGIOMRÅDET

AFGØRELSE

Sag: SPA-20/16303

Forbruger:



Sagsbehandler:
/EKKJ

Energiselskab:

NettoPower ApS
CVR 3422 1162
Rosenkrantzgade 23, 4. sal
8000 Aarhus C

Sekretariat:
**KONKURRENCE- OG
FORBRUGERSTYRELSEN**

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Klageemne:

Sikkerhedsstillelse - Forsyningsafbrydelse
- Rykkergebyr

Tlf. 4171 5000
CVR 2845 8185
EAN 5798000018020

post@energianke.dk

**Ankenævnets
sammensætning:**

FORMAND
Poul Gorm Nielsen

UDPEGET AF FORBRUGERRÅDET TÆNK
Martin Salamon
Christian Jarby

UDPEGET AF DANSK ENERGI
Ida Kromann Eriksen
Tobias Duelund

AFGØRELSE

Selskabet, NettoPower ApS, skal tilbagebetale i alt 8.081,25 kr. til forbrugeren, [REDACTED], vedrørende selskabets uberettigede forsyningsafbrydelse.

Selskabet skal endvidere anerkende, at forbrugeren skal fritages for betaling af et rykkergebyr á 100 kr. til selskabet.

Forbrugeren får fuldt medhold i klagen.

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.

NÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN

SAGSRESUMÉ

Sagen drejer sig om, hvorvidt selskabet har overholdt betingelserne for sikkerhedsstillelse og lukkeprocedure, og om forbrugeren i den forbindelse har ret til tilbagebetaling af i alt 8.081,25 kr. Forbrugeren's tilbagebetalingskrav vedrører selskabets opkrævning af henholdsvis (i) et oprettelsesgebyr på 1.500 kr., (ii) et åbningsgebyr på 781,25 kr. og (iii) et depositum på 5.800 kr. svarende til to måneders forventet forbrug. Sagen drejer sig endvidere om, hvorvidt forbrugeren har ret til fritagelse for betaling af et pålignet rykkergebyr á 100 kr.

I perioden 2. marts til 23. november 2020 sendte selskabet 7 SMS'er til telefonnummeret [REDACTED] (herefter benævnet forbrugeren's tidligere telefonnummer), hvori selskabet oplyste, at den af forbrugeren registrerede e-mailadresse ikke virkede. Selskabet opfordrede forbrugeren til at opdatere sin e-mailadresse.

Ved e-mail af 13. oktober 2020 til e-mailadressen [REDACTED] (herefter benævnt forbrugeren's tidligere e-mailadresse) oplyste selskabet, at det havde modtaget oplysninger fra forbrugeren's betalingskortudbyder om, at forbrugeren's betalingskort ikke længere var gyldigt. Selskabet vejledte herefter forbrugeren om, hvordan han kunne opdatere sine betalingskortoplysninger.

Ved SMS af samme dato til forbrugeren's tidligere telefonnummer oplyste selskabet, at det påmindede om manglende betaling og henviste forbrugeren til at tjekke sin e-mail.

Ved e-mail af 21. oktober 2020 til forbrugerens tidligere e-mailadresse rykkede selskabet for betaling af forbrugerens udestående (Rykker 1). Selskabet oplyste, at det sendte denne rykker, fordi forbrugeren ikke havde reageret på selskabets seneste henvendelse om manglende betalingsoplysninger. Selskabet oplyste endvidere, at forbrugeren skulle følge selskabets anvisninger, og at der ellers ville påløbe yderligere omkostninger, ligesom der ville ske afbrydelse af elforsyningen. Selskabet oplyste videre følgende om sikkerhedsstillelse:

”NettoPower vil stille krav om sikkerhed for fremtidigt forbrug på 5 måneders betaling, hvis NettoPower bliver nødt til at fremsende en rykker 2 vedrørende ovenstående, og fristen i denne ikke overholdes. Sikkerheden skal stilles inden for 15 hverdage fra modtagelse af kravet om sikkerhed. Betales sikkerheden ikke inden for fristen, kan NettoPower ophæve aftalen, og elforsyningen vil blive afbrudt.”

Ved SMS af samme dato til forbrugerens tidligere telefonnummer oplyste selskabet, at det havde igangsat rykkerforløb på grund af forbrugerens manglende betaling. Selskabet bad forbrugeren om at tjekke sin e-mail for nærmere information eller kontakte selskabets kundeservice.

Ved e-mail af 1. november 2020 til forbrugerens tidligere e-mailadresse rykkede selskabet for betaling af forbrugerens udestående (Rykker 2). Selskabet oplyste, at forbrugeren ikke havde reageret på trods af selskabets anvisninger i rykkeren af 21. oktober 2020, og at det opfordrede forbrugeren til at følge anvisningerne. Selskabet oplyste endvidere, at rykkerforløbet kunne ende med tvungen adgang til forbrugsadressen med låsesmed og foged i forbindelse med afbrydelse af strømmen. Selskabet oplyste videre, at der blev pålignet et rykkergebyr på 100 kr. for fremsendelse af rykkeren. Selskabet oplyste endelig, at rykkeren også tjente som inkassovarsel, og at såfremt forbrugeren ikke betalte inden for 15 hverdage, ville det skyldige beløb blive overdraget til inkasso uden videre varsel.

Ved e-mail af samme dato til forbrugerens tidligere e-mailadresse stillede selskabet krav om sikkerhed for fremtidig betaling. Selskabet anmodede forbrugeren om betaling af 14.928,75 kr. i sikkerhedsstillelse og oplyste, at dette beløb skulle være indbetalt inden for 15 hverdage. Selskabet oplyste, at forbrugeren kunne undgå en eventuel afbrydelse af elforsyningen, hvis forbrugeren indgik aftale med en anden elleverandør, som overtog elleveringen, inden selskabet gennemførte afbrydelsen.

Ved SMS af samme dato til forbrugerens tidligere telefonnummer oplyste selskabet, at det havde igangsat rykkerforløb på grund af forbrugerens manglende betaling. Selskabet bad forbrugeren om at tjekke sin e-mail for nærmere information eller kontakte selskabets kundeservice.

Ved e-mail af 21. november 2020 til forbrugerens tidligere e-mailadresse oplyste selskabet, at forbrugeren fortsat ikke havde reageret på trods af

selskabets "tredje rykkerskrivelse" af 1. november 2020. Selskabet oplyste endvidere, at det derfor var nødsaget til at lade beløbet overgå til inddrivelse ved inkasso. Selskabet oplyste endelig, at elforsyningen ville blive afbrudt, og at forbrugeren ville modtage nærmere oplysninger herom.

Ved SMS'er af 1. og 23. november 2020 til forbrugeren tidligere telefonnummer oplyste selskabet, at det havde igangsat rykkerforløb på grund af forbrugeren manglende betaling. Selskabet bad forbrugeren om at tjekke sin e-mail for nærmere information eller kontakte selskabets kundeservice.

Den 30. november 2020 blev elforsyningen afbrudt på forbrugsadressen. Forbrugeren var herefter i kontakt med selskabets kundeservice og oplyste sin nuværende e-mailadresse og telefonnummer.

Ved e-mail af 30. november 2020 til forbrugeren nuværende e-mailadresse oplyste selskabet, at det skrev til forbrugeren vedrørende en eventuel genåbning af strømmen, efter denne var blevet afbrudt. Selskabet oplyste endvidere, at forbrugeren skulle betale følgende for at genoprette sit kundeforhold hos selskabet:

- Oprettelses gebyr: 1.500 kr.
- Åbningsgebyr: 781,25 kr.
- Depositum svarende til to måneders forventet forbrug: 5.800 kr.
- Skyldig saldo: 3.435,22 kr.
- I alt: 11.516,47 kr.

Ved e-mail af samme dato til selskabet oplyste forbrugeren om de gener, som forsyningsafbrydelsen havde medført for ham og hans familie. Forbrugeren oplyste endvidere, at han beklagede, at han havde haft en udestående betaling, og at det ikke havde været hans hensigt ikke at betale, men at han dog havde været kunde hos selskabet i 6 år og altid betalt sine regninger. Forbrugeren oplyste videre, at selskabets kundeservice havde orienteret ham om, at selskabet ikke havde forbrugeren opdaterede telefonnummer og e-mailadresse, men at selskabet trods alt havde forbrugeren adresse. Forbrugeren spurgte i den forbindelse om, hvorfor han ikke var blevet kontaktet pr. brev eller på anden vis. Forbrugeren oplyste, at der ikke var noget i selskabets leveringsbestemmelser, der gav selskabet ret til at hæve aftalen. Forbrugeren oplyste endelig, at han for nuværende ikke var interesseret i at skifte elselskab, men at han dog ville bede selskabet om (i) at returnere de gebyrer, som selskabet havde pålagt, (ii) at fortælle hvordan han kunne få sit depositum retur, og (iii) at svare på om selskabet ikke fandt det rimeligt at godtgøre forbrugeren for forløbet, tabet forbrugeren havde lidt, og det ubehag dette havde forårsaget.

Den 30. december 2020 klagede forbrugeren til nævnet.

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 kundeforholdet.

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 transportydelse.

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 forbrugeren 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, sup-

pleret med øvrig lovgivning, herunder bl.a. aftale-, forbrugerftale- og købeloven.

Kommunikation til forbrugeren

Nævnet bemærker, at det er forbrugers eget ansvar at sørge for, at selskabet er i besiddelse af korrekte kontaktoplysninger i form af e-mailadresse og telefonnummer vedrørende forbrugeren.

Nævnet konstaterer, at selskabet har kontaktet forbrugeren via de kontaktoplysninger, der var tilgængelige for selskabet, i overensstemmelse med parternes aftale.

Forsyningsafbrydelse

Forbrugeren er den 30. november 2020 i forbindelse med en forsyningsafbrydelse samme dag hos forbrugeren blevet opkrævet i alt 8.081,25 kr. af selskabet vedrørende henholdsvis (i) et oprettelsesgebyr på 1.500 kr., (ii) et åbningsgebyr på 781,25 kr. og (iii) et depositum på 5.800 kr. svarende til to måneders forventet forbrug

Da disse omkostninger er pålagt som følge af selskabets forsyningsafbrydelse, skal det vurderes, om selskabet har overholdt bestemmelserne 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.

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

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 med levering af elektricitet til elforbrugere) først trådte i kraft den 31. december 2020, jf. § 23, stk. 1, det vil sige efter forsyningsafbrydelsen hos forbrugeren den 30. november 2020.

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 21. oktober 2020 og den anden rykker den 1. november 2020. Betalingsfristen i den anden rykker var fastsat til senest 15 hverdage efter den 1. november 2020.

Den 1. november 2020 har selskabet dog samtidig fremsendt krav om sikkerhedsstillelse på 14.928,75 kr., som ligeledes havde betalingsfrist 15 hverdage efter den 1. november 2020.

Nævnet konstaterer herefter, at selskabets fremgangsmåde i forbindelse med opkrævning af sikkerhedsstillelse således ikke overholder § 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.

Nævnet finder på den baggrund, at selskabet til forbrugeren skal tilbagebetale i alt 8.081,25 kr. vedrørende henholdsvis (i) oprettelsesgebyret på 1.500 kr., (ii) åbningsgebyret på 781,25 kr. og (iii) depositummet på 5.800 kr.

Rykkergebyr

Det fremgår af sagen, at selskabet ved rykkerskrivelse fremsendt ved e-mail af 1. november 2020 til forbrugeren pålignede forbrugeren et rykkergebyr på 100 kr.

Følgende fremgår af rentelovens § 9 b, stk. 1, 1. pkt.:

”For rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr).” [Understregning foretaget af nævnet].

Efter rentelovens § 9 b, stk. 2, 1. pkt., kan en fordringshaver kræve et rykkergebyr på højst 100 kr. for hver rykkerskrivelse.

Det er en betingelse for adgangen til at belaste skyldneren med et rykkergebyr, at rykkerskrivelsen må antages at kunne virke motiverende for skyldneren, jf. rentelovens forarbejder.

Det fremgår af sagen, at selskabet i perioden 2. marts til 23. november 2020 til forbrugeren sendte syv SMS'er, hvori selskabet oplyste, at den af forbrugeren registrerede e-mailadresse ikke virkede.

Nævnet finder herefter, at selskabet må have været bekendt med, at e-mailadressen, hvortil rykkerskrivelsen af 1. november 2020 er fremsendt, ikke virkede. Rykkerskrivelsen kan derfor ikke antages at virke motiverende for forbrugeren, og rykkerskrivelsen var dermed ikke fremsendt med rimelig grund i overensstemmelse med rentelovens § 9 b, stk. 1, 1. pkt.

Da rykkerskrivelsen ikke var fremsendt med rimelig grund, kan forbrugeren ikke belastes med et rykkergebyr, jf. rentelovens § 9 b, stk. 1, 1. pkt.

Nævnet finder derfor, at forbrugeren skal fritages for betaling af rykkergebyret på 100 kr.

Sagsomkostninger og klagegebyr

Nævnet beslutter i denne sag, at selskabet skal betale sagsomkostninger til nævnet, jf. § 27, stk. 1, nr. 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 forfaldsdag, jf. rentelovens § 3, stk. 1, forrentes beløbet efter rentelovens § 5, stk. 1.

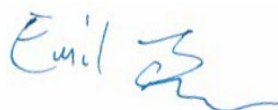
Klagegebyret på 160 kr. inkl. moms tilbagebetales af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen på nævnets vegne ved overførsel til den bankkonto, som forbrugeren har anvist, jf. § 26, stk. 2, nr. 1, i nævnets vedtægter.

ANKENÆVNET PÅ ENERGIOMRÅDET, DEN 8. JUNI 2021.



Poul Gorm Nielsen
Formand

/



Emil Kamp Kirkeby
Jørgensen
Sagsbehandler