
ANKENÆVNET PÅ ENERGIONRÅDET

AFGØRELSE

Sag: SPA-21/02152

Forbruger:



Sagsbehandler:
/EKKJ

Energiselskab:

Norlys Energi A/S
CVR 2511 8359
Over Bækken 6
9000 Aalborg

Sekretariat:
**KONKURRENCE- OG
FORBRUGERSTYRELSEN**

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Klageemne:

Aftaleindgåelse - Korrekt kommunikation
- Forsyningsafbrydelse - Erstatning

Tlf. 4171 5000
CVR 2845 8185
EAN 5798000018020

post@energianke.dk

**Ankenævnets
sammensætning:**

FORMAND
Poul Gorm Nielsen

UDPEGET AF FORBRUGERRÅDET TÆNK
Regitze Buchwaldt
Christian Jarby

UDPEGET AF DANSK ENERGI
Ida Kroman Eriksen
Kristoffer Mitens

AFGØRELSE

Selskabet, Norlys Energi A/S, skal anerkende, at forbrugeren skal fritages for betaling af renter, gebyrer og andre omkostninger, der er påløbet forbrugersens udestående, efter selskabet modtog rykkerbrev af 23. november 2020 retur den 7. december 2020.

Selskabet skal betale 355 kr. i erstatning til forbrugeren for udgifter til genåbning af elforsyningen.

Nævnet kan ikke give forbrugeren medhold i kravet om erstatning på 300 kr. for ødelagte madvarer som følge af forsyningsafbrydelse.

Samlet set får forbrugeren delvist medhold i sin klage.

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 indgået en gyldig og bindende aftale med forbrugeren, om selskabet var berettiget til at foretage forsyningsafbrydelse på adressen, [REDACTED] (herefter benævnt forbrugsadressen). Sagen drejer sig endvidere om, hvorvidt forbrugeren har ret til tilbagebetaling af 4,59 kr. i morarenter og erstatning på henholdsvis 355 kr. vedrørende udgifter til genåbning af elforsyningen og 300 kr. for ødelagte madvarer som følge af forsyningsafbrydelsen.

Den 3. september 2020 indgik forbrugeren og Region Nordjylland (ejer af bolig på forbrugsadressen) aftale om forbrugersens leje af boligen på forbrugsadressen per 15. september 2020.

Den 15. september 2020 tilmeldte Region Nordjylland forbrugeren som kunde hos selskabet på forbrugsadressen, da forbrugsadressen fungerede som en pendlerbolig for forbrugeren. Der fremgik ikke en e-mailadresse eller faktureringsadresse af kontrakten mellem forbrugeren og selskabet, og selskabet sendte derfor fakturaer og rykkere til forbrugsadressen.

Ved faktura af 30. september 2020 opkrævede selskabet forbrugeren 330,34 kr. med betalingsfrist den 2. november 2020.

Ved rykkerbrev af 9. november 2020 (Rykker 1) til forbrugeren oplyste selskabet, at det ikke havde modtaget betaling for fakturaen med frist 2.

november 2020, og at forbrugeren skulle betale 330,34 kr. senest den 19. november 2020. Selskabet oplyste endvidere, at det pålignede renter og et rykkergebyr på 100 kr., som ville blive opkrævet på forbrugers næste faktura.

Ved rykkerbrev af 23. november 2020 (Rykker 2) til forbrugeren oplyste selskabet, at det ikke havde modtaget betaling for fakturaen med frist 2. november 2020, og at forbrugeren skulle betale 330,34 kr. senest den 2. december 2020. Selskabet oplyste endvidere, at det pålignede renter og et rykkergebyr på 100 kr. Selskabet oplyste videre, at manglende betaling ville medføre yderligere omkostninger og krav om sikkerhedsstillelse, og at forbrugeren risikerede, at strømmen blev afbrudt.

Ved rykkerbrev af 4. december 2020 (Rykker 3) til forbrugeren oplyste selskabet, at det ikke havde modtaget betaling for fakturaen med frist 2. november 2020. Selskabet oplyste endvidere, at forbrugeren derfor skulle betale fakturaen på 330,34 kr. og sikkerhedsstillelse på 1.000 kr. senest den 28. december 2020. Selskabet oplyste videre, at det pålignede renter og et rykkergebyr på 100 kr. på forbrugers næste faktura. Selskabet oplyste videre, at manglende betaling af sikkerhedsstillelse ville medføre, at selskabet ophævede aftalen om elforsyning og snarest herefter lukkede for elforsyningen. Selskabet oplyste endelig, at forbrugeren kunne undgå afbrydelse af elforsyning ved at indgå en ny aftale med selskabet eller en anden elleverandør.

Den 7. december 2020 modtog selskabet Rykker 2 retur.

Ved rykkerbrev af 30. december 2020 (Rykker 4) til forbrugeren oplyste selskabet, at det endnu ikke havde modtaget sikkerhedsstillelse på 1.000 kr., og at det derfor ophævede elaftalen på forbrugsadressen per 13. januar 2021, og at strømmen ville blive afbrudt på denne dato. Selskabet oplyste endvidere, at forbrugeren kunne undgå afbrydelsen af elforsyningen, hvis forbrugeren betalte sin ubetalte elregning på 330,34 kr. og sikkerhedsstillelse på 1.000 kr. senest kl. 14:00 dagen før den varslede lukning.

Den 12. januar 2021 blev der foretaget forsyningsafbrydelse på forbrugsadressen.

Ved e-mail af 15. januar 2021 til selskabet oplyste forbrugeren, at hun kunne konstatere, at der var blevet lukket for strømmen på forbrugsadressen, hvor hun havde pendlerværelse, men hvor hun ikke boede. Forbrugeren oplyste endvidere, at hun ikke havde sit navn på postkassen, men at hun i postkassen havde fundet nogle regninger og rykkerbreve fra selskabet. Forbrugeren oplyste videre, at det var skuffende, at selskabet sendte breve til forbrugsadressen, hvor hun ikke boede, i stedet for til hendes folkeregisteradresse. Forbrugeren oplyste videre, at hun forstod det således, at hun skyldte 874,35 kr. til selskabet, som hun ville overføre samme dag. Forbrugeren oplyste endelig, at det var ærgerligt, at hun nu havde et køleskab med

kassable madvarer, og at hun skulle betale 1.000 kr. for at få genåbnet strømmen, når den manglende betaling ikke skyldtes manglende betalingsvilje eller -evne.

Ved e-mail af 20. januar 2021 til forbrugeren oplyste selskabet, at forbrugeren blev kunde på forbrugsadressen den 15. september 2020, og at forbrugeren blev tilmeldt af Region Nordjylland, som ikke oplyste en alternativ faktureringsadresse. Selskabet oplyste endvidere om faktureringsforløbet, herunder at det havde modtaget en rykkerskrivelse retur den 7. december 2020, hvorefter selskabet forsøgte at ringe til forbrugeren uden held. Da selskabet ikke modtog betaling, blev der foretaget forsyningsafbrydelse på forbrugsadressen. Selskabet oplyste, at det havde modtaget forbrugers betalinger på 330,34 kr. og 544,01 kr., og at det ville opkræve et acontobeløb på 1.000 kr. for genåbning af strømmen. Selskabet oplyste endelig, at det havde handlet ud fra de oplysninger, det havde modtaget, og at det derfor ikke kunne yde forbrugeren erstatning for forbrugers køleskabsvarer.

Ved e-mail af samme dato til selskabet oplyste forbrugeren, at hun ikke var enig i selskabets vurdering, idet selskabet var i besiddelse af hendes CPR-nummer, og at selskabet derfor kunne have henvendt sig til hende på hendes folkeregisteradresse. Forbrugeren oplyste endvidere, at selskabet angiveligt havde ringet til hende, hvorfor selskabet måtte være i besiddelse af hendes telefonnummer. Forbrugeren oplyste videre, at hun var en god betaler, som ikke stod i RKI, og at selskabets handlemåde efter hendes overbevisning ikke var lovlige, da selskabet ikke havde særlig grund til at antage, at hun ikke ville betale. Forbrugeren oplyste endelig, at hun derfor mente, at selskabet skulle genåbne for strømmen uden beregning og erstatte 300 kr. for ødelagte madvarer i køleskabet.

Forbrugeren og selskabet korresponderede herefter uden at nå til enighed, og den 7. februar 2021 modtog nævnet en udfyldt klageformular fra forbrugeren.

---0---

Efter det oplyste er forbrugeren blevet tilmeldt en ny elleverandør, der har åbnet for elforsyningen til forbrugsadressen og leveret el hertil siden den 15. februar 2021.

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 elforbrugers 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. Forbrugers og netselskabets rettigheder og forpligtelser følger desuden af lovgivningen samt af retningslinjer mm., der er fastsat af netselskabet.

Aftaleforholdet for forbrugers 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.

Aftaleindgåelse og fakturering

Nævnet finder, at der er indgået en gyldig og bindende aftale mellem forbrugeren og selskabet, idet Region Nordjylland som udlejer tilmelder forbrugeren på baggrund af lejekontrakten indgået med forbrugeren.

Efter det oplyste blev der ikke oplyst en e-mailadresse eller en alternativ faktureringsadresse i forbindelse med tilmeldingen af forbrugeren som kunde, og selskabet sendte derfor fakturaer og rykkere til forbrugsadressen.

Nævnet finder, at selskabet har faktureret forbrugeren ud fra de oplysninger, der var tilgængelige for selskabet, og at selskabet derfor med rette har sendt fakturaer til forbrugsadressen.

Sikkerhedsstillelse og lukkeprocedure

Selskabet har den 12. januar 2021 foretaget forsyningsafbrydelse på forbrugsadressen.

Selskabet skal i den forbindelse overholde bestemmelserne i 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. 4, 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 -villighed.

Efter elforsyningslovens § 6 b, stk. 6, kan selskabet efter varsel hæve aftalen om levering af elektricitet til forbrugeren, hvis selskabet har stillet krav om sikkerhedsstillelse efter § 6 b, stk. 4, og sikkerheden ikke er stillet inden for en af selskabet fastsat frist. Hvis en aftale ophæves efter § 6 b, stk. 6, kan der ske forsyningsafbrydelse efter § 6 b, stk. 8, og forbrugeren hæfter for omkostningerne hertil, jf. § 6 b, stk. 9.

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

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.

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 el-forbrugere) først trådte i kraft den 31. december 2020, jf. § 23, stk. 1, det vil sige efter selskabet fremsatte krav om sikkerhedsstillelse hos forbrugeren den 4. december 2020.

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 efter det oplyste modtog Rykker 2 retur den 7. december 2020.

Det er en almindelig retsgrundsætning, at det påhviler parterne i et aftaleforhold at udvise gensidig loyalitet og rimelig hensyntagen. Rimelig hensyntagen til en skyldner består bl.a. i at lette vedkommendes byrde ved at opfylde aftalen.

Nævnet finder, at selskabet skulle have gjort en større indsats for at kontakte forbrugeren, efter selskabet modtog Rykker 2 retur den 7. december 2020. Selskabets oplysninger om, at det har prøvet at ringe til forbrugeren en enkelt gang, kan ikke føre til et andet resultat.

Da forbrugeren ikke har modtaget Rykker 2, finder nævnet, at selskabet skulle have sørget for, at forbrugeren modtog Rykker 2 i stedet for at fortsætte lukkeproceduren ved at sende Rykker 4 den 30. december 2020 og at afbryde elforsyningen den 12. januar 2021.

Nævnet finder herefter, at selskabets fremgangsmåde ikke opfylder betingelserne for sikkerhedsstillelse og lukkeprocedure i elforsyningsloven og i den dagældende elleveringsbekendtgørelse, og at selskabet derfor ikke har ret til hos forbrugeren at få dækket de yderligere omkostninger, der er påløbet som følge af forbrugers manglende betaling.

Selskabet skal derfor fritage forbrugeren for betaling af renter, gebyrer og andre omkostninger, der er påløbet forbrugers udestående efter selskabet modtog Rykker 2 retur den 7. december 2020.

Erstatning

Da selskabets fremgangsmåde ikke opfylder betingelserne for sikkerhedsstillelse og lukkeprocedure, jf. ovenfor, finder nævnet, at selskabet har handlet ansvarspådragende, og at forbrugeren derfor er berettiget til erstatning for omkostninger, der er dokumenterede, påregnelige og som har årsagssammenhæng med forsyningsafbrydelsen.

Da forbrugeren har dokumenteret at have haft udgifter på i alt 355 kr. til genåbning af elforsyningen hos sit nye elselskab, finder nævnet, at selskabet skal erstatte disse udgifter.

Nævnet kan ikke give forbrugeren medhold i kravet om erstatning på 300 kr. for ødelagte madvarer som følge af forsyningsafbrydelsen, da forbrugeren ikke har fremlagt dokumentation herfor i form af for eksempel fotos af de ødelagte madvarer og/eller købskvitteringer.

---0---

Samlet set får forbrugeren delvist medhold, idet selskabet skal yde erstatning på 355 kr. til forbrugeren for omkostninger til genåbning af elforsyningen.

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 6. OKTOBER 2021.

Poul Gorm Nielsen
Formand

/

Emil Kamp Kirkeby
Jørgensen
Sagsbehandler