

---

---

## ANKENÆVNET PÅ ENERGIMRÅDET

### AFGØRELSE

Sag: SPA-22/05195

Sagsbehandler:  
/EKKJ

**Forbruger:**



**Selskab:**

Strømtid ApS  
Cvr.nr. 4230 8382  
Otto Busses Vej 5  
2450 København SV

Sekretariat:  
**KONKURRENCE- OG  
FORBRUGERSTYRELSEN**

Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby

**Klageemner:**

Telefonsalg – Hæftelse for leveret el – Dokumentation for betaling

Tlf. 4171 5000  
CVR 2845 8185  
EAN 5798000018020

post@energianke.dk

**Nævnets sammensætning:**

FORMAND  
Poul Gorm Nielsen

UDPEGET AF FORBRUGERRÅDET TÆNK  
Christian Jarby  
Regitze Buchwaldt

UDPEGET AF DANSK ENERGI  
Ida Kromann Eriksen  
Christina Mary Moshøj

## AFGØRELSE

Selskabet, Strømtid ApS, skal anerkende, at det ikke har indgået en gyldig og bindende aftale med forbrugeren, [REDACTED], om levering af el, og at forbrugeren ikke hæfter for selskabets opkrævninger vedrørende perioden, hvor forbrugeren som følge af den ugyldige aftale fik leveret el af selskabet.

Selskabet skal i den forbindelse tilbagebetale 1.423,13 kr. til forbrugeren.

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 forbrugeren og selskabet har indgået en gyldig og bindende aftale om selskabets levering af el til adressen, [REDACTED] (herefter benævnt forbrugsadressen) i perioden 10. december 2021 til 14. februar 2022, om forbrugeren hæfter for selskabets ellevering til forbrugsadressen i perioden, og om forbrugeren har ret til tilbagebetaling af sine indbetalinger til selskabet og fritagelse for betaling af selskabets opkrævninger.

Ifølge forbrugeren kontaktede selskabet hende telefonisk i december 2021 med løfte om at kunne levere el til billigere regninger end hendes hidtidige el-leverandør.

Den 10. december 2021 begyndte selskabet at levere el til forbrugeren på forbrugsadressen.

Ved e-mail af 3. januar 2022 til forbrugeren oplyste selskabet, at forbrugeren ville modtage en faktura i slutningen af februar. Selskabet oplyste endvidere, at det kunne se, at forbrugeren både havde betalt for januar og februar (2022), så forbrugeren ville ikke modtage fakturaer i januar (2022).

Ved e-mail af 10. januar 2022 til selskabet oplyste forbrugeren, at hun ikke kunne forstå selskabets oplysninger, da forbrugeren endnu ikke havde modtaget fakturaer fra selskabet. Forbrugeren spurgte derfor, om det var rigtigt forstået, at den første faktura, som hun skulle betale, kom i slutningen af februar (2022).

Ved e-mail af 11. januar 2022 til forbrugeren oplyste selskabet, at forbrugeren skulle betale den vedhæftede faktura, som vedrørte december (2021) til februar (2022), og at forbrugeren næste faktura først kom i slutningen af februar eller starten af marts (2022).

Ved faktura af 12. januar 2022 opkrævede selskabet 1.423,13 kr. hos forbrugeren. Ifølge forbrugeren betalte hun samme dag fakturaen.

Ved e-mail af 12. januar 2022 til selskabet oplyste forbrugeren, at fakturaen nu var betalt, men at hendes bank ikke kunne tilmelde betaling til Betalingservice, da banken ikke havde det rigtige kundenummer. Forbrugeren anmodede derfor selskabet om at lave en ny anmodning til banken, så hun kunne betale via Betalingservice.

Ved e-mails af 11. februar 2022 til selskabet spurgte forbrugeren, om selskabet havde fundet de 1.423,13 kr., som forbrugeren havde indbetalt den 12. januar 2022, og forbrugeren fremsendte et screen dump fra sin netbank, hvor indbetalingen fremgik.

Den 14. februar 2022 skiftede forbrugeren el-leverandør, og selskabet stoppede med at levere el til forbrugsadressen.

Ved e-mails af henholdsvis 14. og 15. februar 2022 til selskabet rykkede forbrugeren for svar på sine e-mails af 11. februar 2022. Forbrugeren oplyste, at hun ikke ville gøre yderligere, før hun modtog svar fra selskabet.

Ved faktura af 21. februar 2022 oplyste selskabet, at forbrugeren havde et tilgodehavende på 596,83 kr. Ifølge forbrugeren modtog hun aldrig en udbetaling på de 596,83 kr.

Ved e-mail af 20. marts 2022 til selskabet oplyste forbrugeren, at hun havde et tilgodehavende, som hun gerne ville have udbetalt, og forbrugeren gav selskabet sine kontooplysninger.

Ved e-mail af 22. marts 2022 til forbrugeren oplyste selskabet, at forbrugeren skulle bede sin bank om at sende dokumentation for indbetalingen.

Ved e-mail af samme dato til selskabet spurgte forbrugeren, hvad det var for en dokumentation, som selskabet skulle bruge. Forbrugeren oplyste, at hun havde anmodet om at få sine penge tilbage, og at hun havde sendt dokumentation for sin indbetaling.

Ved e-mail af 31. marts 2022 til forbrugeren oplyste selskabet, at det beløb, forbrugeren havde overført, var blevet afvist af forbrugerens egen bank.

Ved faktura af 20. maj 2022 opkrævede selskabet 823,88 kr. hos forbrugeren.

Forbrugeren fremsendte herefter en e-mail til selskabet, hvori forbrugeren oplyste, at hun ikke havde været kunde hos selskabet siden den 14. februar 2022, og at hun allerede havde betalt til selskabet og fremsendt dokumentation herfor. Forbrugeren oplyste endvidere, at selskabet skulle stoppe med at sende fakturaer, at hun intet skyldte selskabet, men at det var selskabet, der skyldte hende penge.

Den 28. maj 2022 klagede forbrugeren til nævnet.

Ved faktura af 23. august 2022 opkrævede selskabet 823,88 kr. hos forbrugeren. Fakturaen vedrørte forbruget i perioden 10. december 2021 til 14. februar 2022 på forbrugsadressen.

---0---

Forbrugeren har under sagens behandling i nævnet fremlagt en udskift fra netbank, hvoraf det fremgår, at der den 12. januar 2022 er foretaget en indbetaling på 1.423,13 kr. til selskabet.

Selskabet har hertil oplyst, at det stadig afventer dokumentation fra forbrugeren vedrørende indbetalinger, og at det ikke kan se noget fra hende endnu.

## **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. Leveringspligten er yderligere reguleret i elforsyningslovens § 6 b, stk. 2-8.

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 § 3 i elleveringsbekendtgørelsen (bekendtgørelse nr. 2648 af 28. december 2021 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 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 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.

Kundens 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 til-

slutningsbestemmelserne ved underskrift. Forbrugerens og netselskabets rettigheder og forpligtelser følger desuden af lovgivningen samt af retningslinjer mm., der er fastsat af netselskabet.

Aftaleforholdet for forbrugerens 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 den gældende elleveringsbekendtgørelse suppleret med øvrig lovgivning, herunder bl.a. aftale-, forbrugeraftale- og købeloven.

### **Aftalens gyldighed**

Efter det oplyste ringede selskabet i december 2021 til forbrugeren med henblik på at indgå aftale om levering af el til forbrugsadressen, og selskabet begyndte at levere el til forbrugsadressen den 10. december 2021 på baggrund af den telefoniske henvendelse.

Følgende fremgår af henholdsvis § 4, stk. 1, og § 5 i forbrugeraftaleloven:

*”§ 4. Erhvervsdrivende må ikke uden forudgående anmodning herom rette telefonisk henvendelse til en forbruger eller personlig henvendelse til en forbruger på dennes bopæl, arbejdsplads eller andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang, med henblik på straks eller senere at opnå tilbud eller accept af tilbud om indgåelse af aftale.*

[...]

*§ 5. Et løfte afgivet af forbrugeren ved en erhvervsdrivendes henvendelse i strid med § 4 er ikke bindende.”*

Når et selskab henvender sig telefonisk til en forbruger, skal selskabet således have en forudgående anmodning fra forbrugeren om at blive kontaktet. Med andre ord skal selskabet være i besiddelse af et gyldigt samtykke fra forbrugeren til, at selskabet må kontakte forbrugeren.

Er selskabet ikke i besiddelse af en forudgående anmodning/gyldigt samtykke fra forbrugeren, er en eventuel telefonisk aftale, som selskabet har indgået med forbrugeren, ikke bindende for forbrugeren efter forbrugeraftalelovens § 5.

Det er selskabet, der har ansvaret for, at et samtykke lovligt er indhentet hos forbrugeren, og at det er gyldigt, også hvis oplysningerne er indhentet af tredjemand.

På trods af nævnets anmodning herom har selskabet ikke dokumenteret, at forbrugeren har givet sit samtykke til, at selskabet måtte kontakte forbrugeren med henblik på at indgå aftale om levering af el.

Nævnet finder herefter, at forbrugeren ikke har afgivet et gyldigt samtykke til at blive kontaktet af selskabet.

Selskabet har derfor henvendt sig uanmodet med henblik på at indgå en aftale om levering af el i strid med forbrugeraftalelovens § 4, stk. 1. Forbrugers eventuelle løfte om at aftage strøm fra selskabet er dermed ikke bindende efter forbrugeraftalelovens § 5.

Selskabet skal derfor anerkende, at det ikke har indgået en gyldig og bindende aftale med forbrugeren om levering af el.

### ***Hæftelse for leveret el***

Efter det oplyste leverede selskabet el til forbrugsadressen i perioden 10. december 2021 til 14. februar 2022.

Nævnet finder, at forbrugeren skal stilles som om, at aftalen ikke er indgået, og at forbrugeren derfor ikke hæfter for selskabets opkrævninger vedrørende perioden, hvor forbrugeren som følge af den ugyldige aftale fik leveret el af selskabet, det vil sige i perioden 10. december 2021 til 14. februar 2022.

Nævnet lægger herved vægt på, at der ikke er indgået en gyldig og bindende aftale mellem parterne, og at forbrugeren kun aftager el fra selskabet i godt to måneder, før forbrugeren skifter el-leverandør.

Forbrugeren har således ret til fritagelse for betaling af selskabets opkrævninger og tilbagebetaling af samtlige indbetalinger foretaget til selskabet vedrørende den omhandlede periode.

Forbrugeren har fremlagt en udskift fra netbank, hvoraf det fremgår, at der den 12. januar 2022 er debiteret et beløb på 1.423,13 kr. til selskabet på hendes konto.

Selskabet har hertil oplyst, at det stadig afventer dokumentation fra forbrugeren vedrørende indbetalinger, og at det ikke kan se noget fra hende endnu.

Ifølge betalingslovens § 107, 2. pkt., er en betaling sket med frigørende virkning for betaleren, hvis beløbet er debiteret betalerens konto.

Nævnet finder det dokumenteret, at der er debiteret 1.423,13 kr. på forbrugers konto til selskabet, og betalingen er derfor sket med frigørende virkning for forbrugeren, jf. betalingslovens § 107, 2. pkt.

Nævnet giver derfor forbrugeren medhold i, at forbrugeren ikke hæfter for selskabets opkrævninger vedrørende perioden for kundeforholdet, og at selskabet skal tilbagebetale 1.423,13 kr. til forbrugeren.

**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 13. OKTOBER 2022.

Poul Gorm Nielsen  
Formand

Emil Kamp Kirkeby  
Jørgensen  
Sagsbehandler