

ANKENÆVNET PÅ ENERGIMRÅDET

Afgørelse

Sag: SPA-24/11332

Sagsbehandler:
/ATO

Forbruger:



Selskab:

Lokal Energi ApS
Cvr.nr. 3733 6505
Kirke Værløsevej 38, 1.
3500 Værløse

Sekretariat:
**KONKURRENCE- OG
FORBRUGERSTYRELSEN**

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Tlf. 4171 5000
CVR 2845 8185
EAN 5798000018020

Klageemner:

Telefonsalg – Aftaleindgåelse – Hæftelse
for leveret el

post@energianke.dk

Nævnets
sammensætning:

Formand
Poul Gorm Nielsen

Udpeget af Forbrugerrådet Tænk
Christian Sand
Regitze Buchwaldt

Udpeget af Green Power Denmark
Lars Jarl Christensen
Mathilde Øelund Salskov

Afgørelse

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

Forbrugeren har således ret til henholdsvis tilbagebetaling af indbetalinger foretaget til selskabet og fritagelse for betaling af samtlige af selskabets opkrævninger vedrørende perioden, hvor forbrugeren modtog el fra selskabet, herunder fritagelse for betaling af et brudgebyr på 1.500 kr.

Selskabet skal inden 30 dage fra modtagelse af afgørelsen tilbagebetale 1.712,96 kr. til forbrugeren vedrørende forbrugers indbetalinger til selskabet.

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 indgået en gyldig og bindende aftale med selskabet om levering af el til adressen [REDACTED] (herefter forbrugsadressen), og om forbrugeren derfor har ret til tilbagebetaling af 1.712,96 kr. for perioden 1. til 5. september 2024, herunder tilbagebetaling af et brudgebyr på 1.500 kr. Herudover kræver forbrugeren fritagelse for betaling af 41,19 kr. vedrørende slutopgørelse af 12. september 2024 for perioden 1. til 5. september 2025.

Selskabet kontaktede forbrugeren telefonisk den 15. juli 2024 med henblik på at indgå en aftale med forbrugeren om levering af el til forbrugsadressen.

Det fremgik af en udateret ordrebekræftelse, som selskabet sendte til forbrugeren, at produktet var Lokal Energi Fast. Elprisen var på 2,49 kr. pr. kWh. Et abonnement var på 99 kr. Aftaleperioden var på 6 måneder. Betalingsinterval var kvartalsvis, og betalingsmetoden var Betalingsservice. Det fremgik endvidere af ordrebekræftelsen, at der blev tillagt afgifter og transport på aftalen.

Det fremgik videre af ordrebekræftelsen, at elprisen var gældende fra startdato og 3 måneder frem. Herefter ville der blive fastsat en ny pris for den kommende periode.

Det fremgik videre af ordrebekræftelsen, at prisen kunne ses på selskabets hjemmeside, og der var indsat et link hertil.

Endelig fremgår det af ordrebekræftelsen, at der blev henvist til medsendte aftalevilkår, og at øvrige priser og gebyrer kunne ses på et indsat link.

Ved besked af 15. juli 2024, kl. 14:06, til selskabets e-mailadresse: "*kundeservice@lokal-energi.dk*" fortrød forbrugeren den indgåede aftale. Forbrugeren oplyste sit navn og adresse til selskabet.

Den 1. september 2024 begyndte selskabet at levere el til forbrugeren på forbrugsadressen.

Den 2. september 2024 indbetalte forbrugeren 1.712,96 kr. til selskabet.

Forbrugeren skiftede elleverandør pr. 6. september 2024.

Ved slutopgørelse af 12. september 2024 opkrævede selskabet i alt 41,19 kr. hos forbrugeren for perioden 1. til 5. september 2024. Det fremgik af slutopgørelsen, at forbrugeren havde indbetalt 1.513,96 kr. til selskabet for perioden 1. september til 30. november 2024, og at selskabet modregnede et beløb på 1.500 kr. for brud af aftalen i bindingsperioden. Selskabet opkrævede endvidere 55,15 kr. for perioden på fem dage.

Ved e-mail af 17. september 2024 til selskabet oplyste forbrugeren, at selskabet havde sat et gebyr på 1.500 kr. i slutopgørelsen af 12. september 2024. Forbrugeren bad selskabet om at fjerne gebyret. Forbrugeren oplyste endvidere, at hun aldrig havde sagt ja til en bindingsperiode, og hun bad selskabet om at dokumentere dette.

Forbrugeren oplyste videre, at det ikke var tilladt at opkræve et gebyr på 1.500 kr., og at hun derfor ville klage til nævnet.

Ved e-mail af 18. september 2024 til forbrugeren oplyste selskabet, at det kunne se, at forbrugeren havde opsagt sin aftale hos selskabet, mens hun fik strøm fra selskabet, hvorfor der kom et brudgebyr. Selskabet oplyste videre, at forbrugeren hverken havde overholdt bindingsperioden eller opsigelsesperioden på løbende måned + en måned.

Endelig oplyste selskabet, at forbrugeren var blevet informeret i opsummeringen af telefonsamtalen, at hun havde en binding. Det samme stod også i forbrugers ordrebekræftelse.

Ved e-mail af 20. september 2024 til selskabet spurgte forbrugeren, om hun skulle forstå selskabets svar således, at selskabet fastholdt gebyret på 1.500

kr. Hvis ja, ville forbrugeren klage til nævnet. Forbrugeren bad selskabet om at svare herpå.

Ved e-mail af 23. september 2024 til forbrugeren oplyste selskabet, at det var helt normalt at blive pålagt et brudgebyr, når man skiftede væk, mens man havde en binding. Selskabet oplyste endelig, at forbrugeren kunne læse betingelserne i ordrebekræftelsen.

---0---

Under sagens behandling i nævnet har selskabet oplyst den 2. december 2024, at forbrugeren har haft en fastpris i en bindingsperiode.

Selskabet har endvidere oplyst, at det har opkrævet en del mindre end det, som selskabet burde have opkrævet, da forbrugeren havde et forventet forbrug på 1.465 kWh årligt, jf. Datahubben. Selskabet har fremlagt udskrift fra Datahubben.

Selskabet har videre oplyst, at det står til at miste i alt 1.605 kr. eksklusive moms på forbrugeren, men at selskabet har rundet dette beløb ned til 1.200 kr. Beregningen følger forbrugeren's forventede forbrug samt selskabets tab, fordi forbrugeren ikke har overholdt aftalen med selskabet.

Selskabet har videre oplyst, at det har kunnet se af forbrugeren's klage til nævnet, at hun har forsøgt at fortryde oprettelsen af aftalen med en SMS-besked til selskabets e-mailadresse, og at det desværre ikke har fungeret. Selskabet har videre oplyst, at det da heller ikke har sendt en bekræftelse herpå retur til forbrugeren.

Endelig har selskabet oplyst, at der er sket en fejl, da kunden har et abonnement på 99 kr. om måneden, og at selskabet har kun opkrævet 29 kr. om måneden hos forbrugeren. Det vil selskabet rette.

Selskabet har fremlagt kopi af en internetkonkurrence, hvor forbrugeren kunne vinde et gavekort på 5.000 kr. til Bilka, Kvickly eller Menu. Det fremgår af konkurrencen, at den sluttede den 31. december 2023, kl. 24:00, og at forbrugeren ifølge selskabet deltog i konkurrencen den 16. september 2024.

Selskabet har endvidere fremlagt lydfil fra dets telefonsamtale med forbrugeren den 15. juli 2024.

Endelig har selskabet fremlagt et kontoudtog for perioden 22. august til 12. september 2024. Det fremgår heraf, at forbrugeren har indbetalt 1.712,96 kr. til selskabet den 2. september 2024, og at selskabet har et tilgodehavende hos forbrugeren på 41,19 kr. pr. 12. september 2024.

Nævnets vurdering

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

Aftalens gyldighed

Det fremgår af sagen, at selskabet den 25. juli 2024 ringede til forbrugeren med henblik på at indgå aftale om selskabets levering af el til forbrugsadressen. Den 1. september 2024 begyndte selskabet at levere el til forbrugsadressen på baggrund af den telefoniske henvendelse.

Ifølge selskabet har forbrugeren givet sit samtykke til, at selskabet måtte kontakte hende ved deltagelse i en konkurrence.

Selskabet har fremlagt materiale fra en internetkonkurrence, som forbrugeren skulle have deltaget i den 16. september 2024. Det fremgår af konkurrencen, at der kunne vindes et gavekort til Bilka, Kvickly eller Menu på 5.000 kr. Konkurrencen sluttede den 31. december 2023, kl. 24:00.

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 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 er indhentet lovligt hos forbrugeren, og at det er gyldigt, også hvis oplysninger er indhentet af tredjemand.

Det skal det fremgå klart og tydeligt af konkurrencen, at formålet med at tilbyde forbrugeren at deltage i en konkurrence er at indhente forbrugerens samtykke til markedsføring pr. telefon og elektronisk. Forbrugeren skal

tydeligt oplyses om, at han/hun skal give samtykke til at modtage markedsføring, inden forbrugeren indtaster sine oplysninger, og det skal være ligeså tydeligt for forbrugeren, at han/hun skal give et samtykke til at modtage markedsføring for at deltage i konkurrencen, som hvilke præmier han/hun vil kunne vinde for at deltage.¹

Efter en gennemgang af det af selskabet fremlagte materiale fra internetkonkurrencen kan nævnet konstatere, at selskabet har fremlagt kopi af et samtykke, som er dateret den 16. september 2024, men at selskabet har oplyst, at det har kontaktet forbrugeren den 15. juli 2024.

Nævnet bemærker i den forbindelse, at det indhentede samtykke fra forbrugeren ligger ca. to måneder efter selskabets telefoniske henvendelse til forbrugeren.

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

Selskabet har derfor henvendt sig uanmodet til forbrugeren med henblik på at indgå en aftale om levering af el i strid med forbrugeraftalelovens § 4, stk. 1.

Forbrugerens løfte om at aftage el fra selskabet er dermed ikke bindende efter forbrugeraftalelovens § 5, og der foreligger derfor ikke en gyldig og bindende aftale mellem forbrugeren og selskabet om levering af el.

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

Hæftelse for leveret el

Det fremgår af sagen, at selskabet leverede el til forbrugsadressen i perioden 1. til 5. september 2024. Det vil sige i fem dage.

Det fremgår af e-mailkorrespondancen i sagen mellem forbrugeren og selskabet, at selskabet betegner det opkrævede beløb på 1.500 kr. som et brudgebyr og ikke en opkrævning af et beregnet tab, som selskabet har oplyst til nævnet.

Da der ikke er indgået en gyldig og bindende aftale mellem parterne, jf. ovenfor, finder nævnet, at forbrugeren skal stilles som om, at aftalen ikke er indgået, og at forbrugeren derfor ikke hæfter for selskabets opkrævninger

¹ Forbrugerombudsmandens vejledning af 21. juni 2021 om brug af konkurrencer og lignende ved indhentelse af forbrugerens samtykke til markedsføring.

vedrørende perioden, hvor forbrugeren som følge af den ugyldige aftale fik leveret el af selskabet.

Nævnet lægger herved vægt på, at der ikke er indgået en gyldig og bindende aftale mellem parterne, og at forbrugeren klager og skifter elleverandør kort tid efter, at forbrugeren blev opmærksom på forholdet.

Forbrugeren har således ret til henholdsvis tilbagebetaling af indbetalinger foretaget til selskabet og fritagelse for betaling af samtlige af selskabets opkrævninger vedrørende perioden, hvor forbrugeren modtog el fra selskabet, herunder fritagelse for betaling af brudgebyret på 1.500 kr.

Forbrugerens tilbagebetalingskrav

Forbrugeren kræver tilbagebetaling af i alt 1.712,96 kr. vedrørende betalinger til selskabet.

Nævnet konstaterer, at forbrugeren har indbetalt i alt 1.712,96 kr. til selskabet den 2. september 2024.

Forbrugeren har derfor ret til tilbagebetaling af 1.712,96 kr. fra selskabet grundet den ugyldige aftale.

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 forbrugerens 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 1. april 2025.



Poul Gorm Nielsen
Formand for nævnet

/



Anette Topholt
Chefkonsulent