

ANKENÆVNET PÅ ENERGIMRÅDET

Afgørelse

Sag: SPA-25/01468

Sagsbehandler:

/HABA

Forbruger:



Sekretariat:

**KONKURRENCE- OG
FORBRUGERSTYRELSEN**

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Selskab:

Velkommen A/S
CVR-nummer 37960705
Ørestads Boulevard 69
2300 København S

Tlf. 4171 5000
CVR 2845 8185
EAN 5798000018020

post@energianke.dk

Klageemner:

Slutafregninger – Hæftelse

Nævnets
sammensætning:

Formand
Poul Gorm Nielsen

Udpeget af Forbrugerrådet Tænk
Christian Jarby
Regitze Buchwaldt

Udpeget af Green Power Denmark
Lars Jarl Christensen
Mathilde Øelund Salskov

Afgørelse

Selskabet, Velkommen A/S, skal fritage forbrugeren, [REDACTED], for betaling af selskabets korrektionsopkrævninger i perioden 11. oktober 2023 til 9. august 2025.

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, at selskabet har foretaget korrektionsopkrævninger vedrørende selskabets ellevering til adressen [REDACTED] (herafter forbrugsadressen). Spørgsmålet er herefter, om forbrugeren hæfter for korrektionsopkrævningerne, og om forbrugeren har ret til at blive fritaget for betaling af selskabets korrektionsopkrævninger.

Pr. 14. april 2023 stoppede forbrugeren med at aftage el fra selskabet til forbrugsadressen.

Den 15. maj 2023 rettede forbrugeren henvendelse til selskabet gennem selskabets chat-funktion, hvorved forbrugeren anmodede selskabet om at oplyse, hvornår hun kunne forvente at modtage en slutfregning fra selskabet.

Selskabet oplyste forbrugeren, at slutfregningen kunne tage op til seks uger at få dannet, da selskabet afventede data fra netselskabet. Videre oplyste selskabet, at forbrugeren kunne forvente at modtage slutfregningen fra selskabet senest den 26. maj 2023.

Ved slutfregning 31. maj 2023 opgjorde selskabet forbrugerens saldo hos selskabet. Det fremgik af slutfregningen, at forbrugeren havde et tilgodehavende hos selskabet på 6.695,79 kr.

Ved e-mail af 31. maj 2023 anmodede forbrugeren selskabet om, at udbetale tilgodehavendet hurtigst muligt.

Ved e-mail af 7. juni 2023 til forbrugeren oplyste selskabet, at det efter telefonisk samtale med forbrugeren havde talt med selskabets bogholderi. I den forbindelse oplyste selskabet, at forbrugerens tilgodehavende ville blive udbetalt den 18. juni 2023.

Ved e-mail af samme dato til selskabet anmodede forbrugeren selskabet om, at fremsende udbetalingen straks.

Ved e-mail af 12. juni 2023 til forbrugeren oplyste selskabet, at forbrugerens tilbagebetalingskonto var blevet registreret, og at sagen derefter var overtaget af selskabets bogholderi.

Ved e-mail af 20. juni 2023 til forbrugeren oplyste selskabet, at det kunne se, at udbetalingen fra selskabet var sendt afsted.

Ved regning af 11. oktober 2023 opkrævede selskabet 28,53 kr. hos forbrugeren for perioden 1. til 30. november 2022.

Ved e-mail af 11. oktober 2023 anmodede forbrugeren selskabet om, at sende hende et kontoudtog.

Ved e-mail af 19. oktober 2023 til forbrugeren opkrævede selskabet 128,53 kr. hos forbrugeren. Selskabet oplyste, at opkrævningen indeholdt et rykkergebyr, da selskabet ikke havde modtaget sit udestående fra forbrugeren i forbindelse med slutfregningen af 11. oktober 2023.

Ved kreditnota af 11. november 2023 afskrev selskabet sit krav på 128,53 kr. hos forbrugeren.

Ved e-mail af 13. december 2023 til forbrugeren oplyste selskabet, at da forbrugeren havde benyttet sig af muligheden for at få indefrosset dele af sine energiregninger, ville selskabet overdrage forbrugers mellemværende med selskabet til Erhvervsstyrelsen. Endvidere oplyste selskabet, at forbrugeren på et senere tidspunkt skulle indbetale det indefrosne beløb til Erhvervsstyrelsen i stedet for selskabet. Videre oplyste selskabet, at forbrugeren ikke skulle fortage sig noget i forbindelse med overdragelsen, men at forbrugeren ville modtage information fra Erhvervsstyrelsen, når overdragelsen var sket.

Ved regning af 2. januar 2024 opkrævede selskabet 43,47 kr. hos forbrugeren for perioden 1. til 31. august 2022.

Ved regning af 8. februar 2024 opkrævede selskabet 5.749 kr. hos forbrugeren for indfrosne beløb i perioden 31. januar 2023 til 28. februar 2023.

Ved e-mail af 9. februar 2024 til forbrugeren oplyste selskabet, at det samlede indefrosne beløb, som ville blive opkrævet af Erhvervsstyrelsen på vegne af selskabet, var 625,67 kr. eksklusive renter. Endvidere oplyste selskabet, at Erhvervsstyrelsen ville oplyse forbrugeren om det samlede beløb inklusive renter efter overdragelse havde fundet sted.

Ved regning af 9. august 2024 opkrævede selskabet forbrugeren et acontobeløb på 5.734,62 kr. for perioden 1. til 30. september 2024.

Ved e-mail af 17. september 2024 til selskabet oplyste forbrugeren, at hun havde modtaget en regning med et acontobeløb for september med en ikke-specificeret adresse. Forbrugeren oplyste, at hun bestred kravet fra selskabet og anmodede på den baggrund selskabet om at sende regningen til hende med en redegørelse for kravet.

Ved e-mail af samme dato besvarede selskabet forbrugers henvendelse, hvorved selskabet vedhæftede regningen.

Ved e-mail af samme dato til selskabet oplyste forbrugeren, at selskabet nu havde ændret forbrugsperioden til værende 1. til 28. februar 2023. I den forbindelse gjorde forbrugeren gældende, at hendes kundeforhold med selskabet var afsluttet i foråret 2023, som hun havde modtaget en slutaftregning for. Forbrugeren oplyste endvidere, at selskabet nu flere gange havde korigeret kravet uden nærmere at specificere baggrunden for kravet, og at hun fortsat var uenig i selskabets krav.

Ved e-mail af 18. september 2024 besvarede selskabet forbrugers henvendelse af 17. september 2024, hvorved selskabet oplyste, at det ville få selskabets tekniske afdeling til at undersøge sagen nærmere og herefter vende tilbage til forbrugeren.

Ved regning af 30. september 2024 opkrævede selskabet forbrugeren et acontobeløb på 5.783,62 kr. for perioden 1. til 31. oktober 2024.

Ved e-mail af 1. oktober 2024 til selskabet anmodede forbrugeren selskabet om at oplyse, hvorfor det havde sendt en ny regning til hende.

Ved e-mail af 21. oktober 2024 til forbrugeren vedhæftede selskabet 10 filer.

Ved regning af 29. oktober 2024 opkrævede selskabet forbrugeren et acontobeløb på 5.832,62 kr. for perioden 1. til 30. november 2024.

Ved e-mail af 30. oktober 2024 til selskabet oplyste forbrugeren, at regningen med betalingsfrist 5. november 2024 ikke ville blive betalt.

Ved e-mail af 12. november 2024 til forbrugeren oplyste selskabet, at dets tekniske afdeling ikke kunne danne en ny opgørelse til forbrugeren, og at forbrugeren derfor måtte tage udgangspunkt i de opgørelser, som selskabet havde vedhæftet i e-mailen til hende. Endvidere oplyste selskabet, at hun i opgørelserne kunne følge med i forløbet med indefrysningsordningen. Videre oplyste selskabet, at der var blevet indefrosset 5.760 kr., som forbrugeren fejlagtigt havde fået udbetalt.

Ved e-mail af 26. november 2024 til selskabet oplyste forbrugeren, at hun ville have sagen forlagt et klagenævn. Videre oplyste forbrugeren, at hun flere gange havde anmodet selskabet herom. I den forbindelse anmodede forbrugeren selskabet om at oplyse, om selskabet selv ville forelægge sagen for et klagenævn, eller om hun skulle gøre det.

Ved regning af 28. november 2024 opkrævede selskabet forbrugeren et acontobeløb på 5.881,62 kr. for perioden 1. til 31. december 2024 på 5.881,62 kr.

Den 5. februar 2025 klagede forbrugeren til nævnet, idet forbrugeren krævede at blive fritaget for betaling af selskabets korrektionsopkrævninger.

Ved regning af 15. april 2025 opkrævede selskabet 14,38 kr. hos forbrugeren.

Ved e-mail af 15. april 2025 til selskabet oplyste forbrugeren, at hun samme dag havde modtaget en ny regning fra selskabet. I den forbindelse anmodede forbrugeren selskabet om at oplyse status i sagen.

Ved e-mail af samme dato til besvarede selskabet forbrugerens henvendelse, hvorved selskabet henviste forbrugeren til selskabets leveringsbetingelser vedrørende slutaftregninger. I forbindelse med klagesagen henviste selskabet forbrugeren til at afvente modtagelse af selskabets svar gennem nævnet.

Ved e-mail af 9. august 2025 til forbrugerne oplyste selskabet, at forbrugeren tidligere havde modtaget en e-mail fra selskabet med en regning, som selskabet ikke havde modtaget betaling for. Selskabet vedhæftede en regning dateret 9. august 2024 i e-mailen. Det fremgik af regningen, at selskabet opkrævede 5.783,62 kr. hos forbrugeren.

---0---

Selskabet har under sagens behandling i nævnet gjort gældende, at forbrugeren hæfter for selskabets efteropkrævning på 5.760 kr. Selskabet har i den forbindelse gjort gældende, at selskabets IT-leverandør den 8. februar 2024 har konstateret en fejl i indefrosne beløb, og at IT-leverandøren i den forbindelse har tilrettet forbrugerens saldo hos selskabet med 5.760 kr. i selskabets favør.

Selskabet har endvidere gjort gældende, at beløbet er blevet korrigeret i forbindelse med, at indefrysningsordningen lukker ned og alle sager bliver genbehandlet, og at Erhvervsstyrelsen efterfølgende har godkendt korrektionerne.

Selskabet har under sagens behandling i nævnet fremlagt en afgørelse fra Erhvervsstyrelsen af 6. maj 2024. Det fremgår af Erhvervsstyrelsens afgørelse af 6. maj 2024, at den vedrører overdragelse af selskabets fordringer på indefrosne energiudgifter, og at de kunder, hvis sager Erhvervsstyrelsen har overtaget, skal indbetale de indefrosne beløb til Erhvervsstyrelsen.

Nævnets vurdering

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

Hæftelse

Det fremgår af sagen, at forbrugeren pr. 14. april 2023 stopper med at aftage el fra selskabet til forbrugsadressen.

Det fremgår endvidere af sagen, at selskabet ved slutfregning 31. maj 2023 opgør forbrugerens saldo hos selskabet, idet det fremgår af slutfregningen, at forbrugeren har et tilgodehavende hos selskabet på 6.695,79 kr.

Det fremgår videre af sagen, at selskabet herefter i perioden 11. oktober 2023 til 9. august 2025 sender 10 regninger til forbrugeren indeholdende forskellige korrektioner.

Nævnet bemærker, at selskabet henviser til, at der har været fejl i indefrosne beløb hos selskabet, og til støtte for sin påstand henviser selskabet til, at beløbet er blevet korrigeret, og at Erhvervsstyrelsen efterfølgende har godkendt korrektionerne.

Nævnet bemærker endvidere, at Erhvervsstyrelsens afgørelse af 6. maj 2024, er truffet i medfør af bekendtgørelse nr. 1748 af 12. december 2023 og at det af bekendtgørelsens § 1, stk. 1, fremgår, at staten overtager alle fordringer på indefrysning fra energivirksomheder, som har ydet deres kunder indefrysning.

Nævnet finder derfor, at selskabet ikke har ret til at opkræve forbrugeren vedrørende indefrysningsordningen, da staten har overtaget disse fordringer.

Nævnet finder endvidere, at selskabet ikke har godtgjort en hjemmel eller en begrundelse for korrektionerne.

Nævnet giver derfor forbrugere medhold i kravet overfor selskabet om at blive fritaget for betaling af selskabets korrektionsopkrævninger i perioden 11. oktober 2023 til 9. august 2025.

Sagsomkostninger og klagegebyr

Følgende fremgår af § 26, stk. 1 og stk. 2, nr. 1, og § 27, stk. 1 og 2, i nævnets vedtægter om gebyrer og omkostninger:

"§ 26. En forbruger skal betale et klagegebyr på 160 kr. inkl. moms.

Stk. 2. Klagegebyret skal tilbagebetales til forbrugeren, hvis

1) forbrugeren får medhold i klagen,

[...]

§ 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, nr. 1, i nævnets vedtægter.

Ankenævnet på Energiområdet, den 19. september 2025.



Poul Gorm Nielsen
Formand for nævnet

/



Hajira Basharyar
Sagsbehandler