

---

---

# ANKENÆVNET PÅ ENERGIMRÅDET

## Afgørelse

Sag: SPA-22/09049

Sagsbehandler:  
/ATO

**Forbruger:**



Sekretariat:  
**KONKURRENCE- OG  
FORBRUGERSTYRELSEN**

**Selskab:**

Evida Syd A/S  
CVR-nummer 2721 0406  
Vognmagervej 14  
8800 Viborg

Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby

Tlf. 4171 5000  
CVR 2845 8185  
EAN 5798000018020

post@energianke.dk

**Klageemne(r):**

Kompetence - Energistyrelsens afkoblings-  
ordning - Frakoblingsgebyr - Fritagelse for  
betaling

**Nævnets  
sammensætning:**

**Formand**  
Poul Gorm Nielsen

**Udpeget af Forbrugerrådet Tænk**  
Christian Jarby  
Regitze Buchwaldt

**Udpeget af Green Power Denmark**  
Ane Rask  
Christina M. Moshøj

## Afgørelse

Nævnet giver forbrugeren, [REDACTED], medhold i det fremsatte krav mod selskabet, Evida Syd A/S, om fritagelse for betaling af et gebyr på 7.017 kr. for frakobling af gasforsyningen til adressen [REDACTED].

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 forbrugers udskiftning af varmekilde er omfattet af den afkoblingsordning, som selskabet administrerer på vegne af Energistyrelsen, og om forbrugeren har krav på fritagelse for betaling af gebyret på 7.017 kr. vedrørende frakobling af gasforsyningen til adressen [REDACTED] (herefter forbrugsadressen).

Forbrugeren overtog i begyndelsen af 2006 ejendommen beliggende på forbrugsadressen. Ejendommen var opvarmet med naturgas.

Den 14. juli 2021 udfyldte forbrugeren en formular på selskabets hjemmeside om opsigelse af gasforsyningen til forbrugsadressen. Selskabet kvitterede automatisk for modtagelsen af forbrugers opsigelse.

Det fremgik af kvitteringen, at opsigelsen var gensidigt forpligtende for både selskabet og forbrugeren, og at den ikke kunne fortrydes.

Det fremgik endvidere af kvitteringen, at forbrugeren var ejer af ejendommen på forbrugsadressen.

Det fremgik videre af kvitteringen, at frakobling af gasforsyningen ikke var uden beregning, og prisen for frakoblingen var på 7.017 kr.

Endelig fremgik det af kvitteringen, at forbrugeren med sin underskrift (NemID) bekræftede, at de oplysninger og erklæringer, som han havde afgivet, var korrekte, og at forbrugeren var indforstået med, at han ville blive opkrævet det til enhver tid gældende frakoblingsgebyr.

Ved faktura af 22. september 2022 opkrævede selskabet hos forbrugeren et frakoblingsgebyr på 7.017 kr. for en permanent afbrydelse af gasforsyningen til ejendommen på forbrugsadressen.

Ved e-mail af samme dato til selskabet oplyste forbrugeren, at betalingen af frakoblingsgebyret måtte være en sag mellem selskabet og Næstved Fjernvarme, idet forbrugeren henholdsvis havde indgået en kontrakt med Næstved Fjernvarme om levering af fjernvarme til forbrugsadressen og havde opsagt gasforsyningen hos selskabet.

Ved e-mail af 23. september 2022 til forbrugeren oplyste selskabet, at det var forbrugeren som kunde hos selskabet, der hæftede for betalingen af frakoblingsgebyret, da han havde fået afslag på gratis frakobling af gasforsyningen til forbrugsadressen.

Ved e-mail af samme dato til selskabet oplyste forbrugeren, at han kunne forstå på Næstved Fjernvarme, at han skulle have oplyst til selskabet, at han ikke havde haft et gasfyr på forbrugsadressen. Forbrugeren oplyste endvidere, at dette ikke hang sammen med, at han havde været kunde hos selskabet, og at selskabet havde fjernet gasledningen på forbrugsadressen.

Ved e-mail af 26. september 2022 til forbrugeren oplyste selskabet, at forbrugeren havde opfyldt en formular i forbindelse med sin opsigelse af gasforsyningen, og at forbrugeren i den forbindelse havde fået oplyst, at han ikke levede op til kriterierne for en gebyrfri frakobling af gasforsyningen, hvilket fremgik af den kvittering, som forbrugeren havde modtaget i forbindelse med opsigelsen.

Forbrugeren klagede til nævnet den 10. oktober 2022.

---0---

Under sagens behandling ved nævnet har selskabet oplyst, at forbrugeren i forbindelse med opsigelsesflowet på selskabets hjemmeside blev præsenteret for et skærmbillede, hvor det var muligt at afkrydse, om forbrugeren havde et gasfyr til boligopvarmning.

Selskabet har endvidere oplyst, at forbrugeren ikke under opsigelsen af gasforsyningen har afkrydset på opsigelsesformularen, at han havde et gasfyr på forbrugsadressen.

Selskabet har videre oplyst, at afkoblingsordningen, herunder betingelserne for at blive omfattet og størrelsen af afkoblingspuljen, er fastsat i tekstanmærkning nr. 130. ad 29.24.33 til Finansloven 2021, hvor det blandt andet er et krav, at man har et gasfyr. Selskabet administrerer afkoblingsordningen på vegne af Energistyrelsen, som har meddelt, at ordningen kun gælder for opsigelser, som er modtaget, efter at afkoblingsordningen er trådt i kraft, og afkoblingspuljen er åben.

Afkoblingspuljen for 2021 udløb d. 31. december 2021, hvorefter der blev lukket for ansøgninger om gebyrfritagelse i henhold til denne. Dette fremgik både af Energistyrelsens og selskabets hjemmeside.

Selskabet har videre oplyst, at det er uden betydning for selskabets krav mod forbrugeren, om forbrugeren eller selskabet har en eventuel aftale med fjernvarmeværket om betaling af afkoblingsgebyret, da selskabet til enhver tid kan rette kravet direkte mod forbrugeren.

Forbrugeren har oplyst, at han havde et gasfyr på ejendommen på forbrugsadressen, da han tidligere opvarmede ejendommen med naturgas. Da han udfyldte opsigelsesformularen den 14. juli 2021 på selskabets hjemmeside var gasfyret dog fjernet af Næstved Fjernvarme i marts 2021, hvorfor afkrydsningen i opsigelsesformularen blev udført efter, at gasfyret var fjernet.

Selskabet har dertil oplyst, at der er ingen tvivl om, at forbrugeren har været gaskunde hos selskabet indtil aftaleforholdets ophør.

Endelig har selskabet oplyst, at det for at imødekomme risikoen for misforståelse hos forbrugerne om forståelsen af spørgsmålet om gasfyret har indsendt fornyet metodeanmeldelse for 2022 til Forsyningstilsynet. Herefter lægger selskabet til grund, at forbrugerne har et gasfyr, når forbrugere henvender sig til selskabet med henblik på gebyrfri afkobling.

Selskabet har endvidere den 11. april 2023 fremlagt to skrivelser af henholdsvis 3. og 10. marts 2023 fra Energistyrelsen til to forbrugere i forbindelse med en stikprøvekontrol, idet Energistyrelsen fandt, at de to forbrugere ikke opfyldte kriterierne for en gebyrfritagelse.

Selskabet har i den forbindelse oplyst, at hverken Energistyrelsen eller selskabet træffer afgørelse i forhold til forbrugere i relation til ansøgning om gratis frakobling, hvorfor selskabet er af den opfattelse, at forbrugere ikke kan indgive klage over manglende gebyrfritagelse for afkobling til nævnet.

Endelig har selskabet oplyst, at metoden for behandling af ansøgning om gebyrfri frakobling af gasforsyningen er anmeldt til og godkendt af Forsyningstilsynet den 25. februar 2021, hvorfor selskabet gør gældende, at nævnet ikke har kompetence til at behandle forbrugers klage.

## **Nævnets vurdering**

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

### ***Nævnets kompetence***

Selskabet kræver, at nævnet afviser at behandle klagen, da selskabet finder, at nævnet ikke har kompetence til at behandle klagen.

Selskabet gør i den forbindelse gældende, at selskabets metode for behandling af ansøgning om gebyrfri frakobling af gasforsyningen er godkendt af Forsyningstilsynet den 25. februar 2021.

Følgende fremgår af § 2, stk. 1, i nævnets vedtægter:

*"Ankenævnet behandler civile klager fra forbrugere mod energivirksomheder, som er etableret i Danmark, vedrørende forbrugerftaler om køb og levering af elektricitet, gas og fjernvarme samt andre varer og tjenesteydelser i forbindelse hermed."*

Det fremgår endvidere af § 4 i nævnets vedtægter:

*"Klager, hvis behandling i henhold til lovgivningen er henlagt til offentlige myndigheder eller andre tvistløsningsorganer, falder uden for ankenævnets kompetence."*

Nævnet konstaterer, at der foreligger en civilretlig klage fra forbrugeren over selskabet, som nævnet kan tage stilling til, jf. § 2, stk. 1, i nævnets vedtægter, da forbrugeren har krævet tilbagebetaling af selskabet af frakoblingsgebyret på 8.200 kr.

Følgende fremgår af selskabets metodeanmeldelse til Forsyningstilsynet vedrørende proceduren for opnåelse af gebyrfritagelse:

*"1. Forbrugeren logger ind på Evidas hjemmeside med sine kundeinformationer og anmoder om opsigelse af aftaleforhold med Evida og anmodning for frakobling fra gassystemet med statslig refusion.*

*2. Evida validerer, at årsforbruget er i intervallet 100 m<sup>3</sup> til 6.000 m<sup>3</sup>, samt hvorvidt CVR-registeret har registreret et eller flere aktive CVR-numre på adressen.*

*3. Forbrugeren udfylder en erklæring, der bekræfter, at forbrugeren er ejer af boligen, at der er installeret et gasfyr på adressen og at der ikke er registreret et aktivt CVR-nummer med en omsætning på mere end 50.000 kr. i senest afsluttede regnskabsår på adressen. Såfremt der er registreret flere aktive CVR-numre på adressen, må den totale omsætning ikke overstige 50.000 kr. i senest afsluttede regnskabsår."*

Det fremgår af Forsyningstilsynets godkendelse af 25. februar 2021 af selskabets anmeldte metode vedrørende proceduren for opnåelse af gebyrfritagelse, at følgende forbrugere er omfattet af gebyrfritagelsesordningen, jf. tekstanmærkningerne til Finansloven 2021, nr. 130 af 29.24.33, stk. 5:

*"1: Private husholdninger, som har*

- 1) et gasfyr,*
- 2) et årligt forbrug på mellem 100-6.000 m<sup>3</sup> gas og*
- 3) som ikke har et CVR-nr. med en omsætning på 50.000 kr. eller mere årligt registreret på adressen"*

Gebyrfritagelsen er således baseret på regler, som forbrugeren objektivt opfylder, og der er intet i selskabets anmeldte metode, som den 25. februar

2021 er godkendt af Forsyningstilsynet, der fritager selskabet for en efterfølgende kontrol af forbrugerens ansøgning til selskabet om gebyrfritagelse.

Nævnet finder, at forbrugerens klage ikke er underlagt klagebehandling hos en offentlig myndighed, jf. § 4 i nævnets vedtægter, hvorfor forbrugerens klage kan få behandlet hos nævnet i overensstemmelse med § 2, stk. 1, i nævnets vedtægter.

Nævnet finder derfor, at det har kompetence til at behandle forbrugerens klage over selskabet.

### **Frakoblingsgebyret**

Det fremgår af sagen, at forbrugerens den 14. juli 2021 udfyldte formularen på selskabets hjemmeside om opsigelse af gasforsyningen til forbrugerens ejendom på forbrugsadressen.

Selskabet kvitterede automatisk til forbrugerens for modtagelsen af forbrugerens opsigelse.

Det fremgik af kvitteringen til forbrugerens, at frakoblingen af gasforsyningen ikke var uden beregning, og at prisen for frakoblingen var et gebyr på 7.017 kr.

Det fremgår endvidere af sagen, at forbrugerens under opsigelsen af gasforsyningen den 14. juli 2021 ikke havde afkrydset i opsigelsesformularen, at han havde et gasfyr på forbrugsadressen, da gasfyret var fjernet i forbindelse med, at han var overgået til anden varmekilde.

Selskabet opkrævede den 22. september 2022 frakoblingsgebyret på 7.017 kr. hos forbrugerens, og forbrugerens klagede samme dato til selskabet.

Selskabet oplyste den 23. september 2022 til forbrugerens, at det var forbrugerens som kunde hos selskabet, der hæftede for betalingen af frakoblingsgebyret, da han havde fået afslag på gratis frakobling af gasforsyningen under Energistyrelsens afkoblingsordning.

Ifølge det oplyste i sagen var forbrugerens berettiget til at få dækket frakoblingen af gasforsyningen under Energistyrelsens afkoblingsordning, hvis han havde krydset af i opsigelsesformularen, at der var et gasfyr på forbrugsadressen, da afkoblingsordningen først blev lukket for ansøgning den 31. december 2021.

Nævnet konstaterer, at selskabets opsigelsesformular ikke tager højde for den situation, at en forbruger på opsigelsestidspunktet er overgået til anden varmekilde, og at forbrugerens gasfyr derfor er fjernet fra forbrugsadressen.

Nævnet har tidligere fastslået i afgørelser om gebyrfri frakobling, at et af kriterierne for tildeling af gebyrfri frakobling ikke er tidspunktet for overgang til ny varmekilde men tidspunktet for opsigelsen af gasforsyningen, og om puljen er åben og ikke opbrugt på opsigelsestidspunktet.

Nævnet konstaterer, at det er ubestridt, at puljen var åben og ikke opbrugt, da forbrugeren den 14. juli 2021 opsagde sin gasforsyning over for selskabet.

Nævnet finder, at forbrugeren opfyldte kriteriet om, at der havde været et gasfyr på forbrugsadressen, inden forbrugeren overgik til anden varmekilde.

Nævnet lægger herved vægt på, at selskabets opsigelsesformular burde have taget højde for den situation, at en forbruger var overgået til ny varmekilde, og at gasfyret derfor var fjernet, inden forbrugeren opsagde sin gasforsyning over for selskabet.

Nævnet finder på den baggrund, at forbrugeren har udfyldt opsigelsesformularen til selskabet korrekt, da han den 14. juli 2021 foretog opsigelsen over for selskabet, og at han derfor var berettiget til at få frakoblingen gebyrfrit, da han havde haft et gasfyr på forbrugsadressen.

Nævnet giver derfor forbrugeren medhold i det fremsatte krav mod selskabet om fritagelse for betaling af frakoblingsgebyret på 7.017 kr. for frakobling af gasforsyningen til forbrugsadressen.

### ***Sagsomkostninger og klagegebyr***

Nævnet beslutter i denne sag, at selskabet skal 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 3. juli 2023.



Poul Gorm Nielsen  
Formand for nævnet

/



Anette Topholt  
Chefkonsulent