

AFGØRELSE

(Elforsyning)

energi

KLAGENÆVNET

Frederiksborggade 15

1360 København K

Tlf 33 95 57 85

Fax 33 95 57 99

www.ekn.dk

ekn@ekn.dk

KLAGE FRA Kultur-Kiosken Nordjylland v/ Britt Bartenbach
over
AFGØRELSE FRA Energitilsynet
OM Afbrydelse af elforsyningen samt rykke- og lukke/genoplukningsgebyr

20. november 2002

J.nr.: 97-2301-0025

TMH

Side 1 af 10

NÆVNETS Nævnensformand, cand. jur. Jørgen Nørgaard,
SAMMEN- Professor, dr. jur. Jens Fejø,
SÆTNING Konsulent, civiling., Knut Berge,
I SAGEN Lektor, cand.jur. & Ph.D. Bent Ole Gram Mortensen,
Fhv. direktør, cand.polyt. Poul Sachmann.

Sagen er indbragt for Energiklagenævnet ved fax af 28. juli 2001, modtaget i nævnet 29. juli 2001 af Kultur-Kiosken Nordjylland v/ Britt Bartenbach, der klager over Energitilsynets afgørelse af 26. juni 2001, hvorefter tilsynet ikke fandt at kunne rette indvendinger mod Elforsyningen Sydvestsyssels [ESV]'s fremgangsmåde i forbindelse med afbrydelsen af elforsyningen på grund af misligholdelse af en med klageren indgået afdragsordning.

Energitilsynet har fremsendt en redegørelse for sagens faktiske og retlige omstændigheder, som er forelagt klageren og ESV.

Den påklagede afgørelse

Fra Energitilsynets afgørelse af 26. juni 2001 citeres:

”[.....]

I Deres udtalelser til elforsyningen redegørelse fremfører De, at gebyret på 950 kr. er urimelig højt, at gebyret er ulovligt, da det ikke er hjemlet i forsyningens leveringsbestemmelser, samt at [D]e ikke har modtaget nogen rykkere. Endvidere fremfører De, at De ikke mener, at elforsyningen er berettiget til at opkræve moms af gebyrer.

Af Elforsynings redegørelse fremgår, at der i sagen er opkrævet en række gebyrer, der tilsammen udgør 950 kr., nemlig gebyr for 1. og 2. rykker, hver på 85 kr., inkassogebyr på 175 kr. samt lukke/genoplukningsgebyr på 600 kr.

Elforsyningen Sydvestsyssel har den 8. december 1997 til Elprisudvalget, nu Energitilsynet, anmeldt forsyningens vedtægter.

Vedrørende afregning og tariffer bestemmes i § 8.2: 'Under overholdelse af lovgivningens bestemmelser og retningslinier for tarifiering fastlægger bestyrelsen tilslutnings- og betalingsvilkår for leverancer til andelshaverne'.

20. november 2002

J.nr.: 97-2301-0025

TMH

Side 2 af 10

I henhold til denne bestemmelse i forsyningens vedtægter har forsyningen fastsat en række gebyrer. Disse er løbende blevet anmeldt til Energitilsynets register senest den 19. februar 2001. Størrelsen af disse gebyrer fremgår af bilaget til elforsyningens redegørelse.

Vedrørende gebyrer har Energitilsynet fundet, at det er rimeligt, at den enkelte forbruger betaler de omkostninger, der er forbundet med hans forbrug, således at forbrugere, der betaler rettidigt for eksempel ikke belastes med omkostninger, der vedrører forbrugere, der betaler for sent.

Med hensyn til størrelsen af gebyret der skal dække disse omkostninger, rykkergebyrer, inkassogebyrer, flyttegebyrer mv., finder Energitilsynet, at disse gebyrer skal svare til [de] gennemsnitlige rimelige omkostninger ved disse foranstaltninger. Omkostningerne skal således ikke svare til den enkelte forsynings omkostninger, men til en rimelig gennemsnitsomkostning.

Energitilsynet finder ikke, at de af Elforsyningen Sydvestsyssel fastsatte gebyrer kan anses for at overstige de gennemsnitlige, rimelige omkostninger ved de nævnte foranstaltninger.

Med hensyn til spørgsmålet om, hvorvidt De som hævdet af elforsyningen, men bestridt af Dem har modtaget rykkere for for sen betaling, kan Energitilsynet ikke gå ind i en bedømmelse heraf, da dette ville indebære en bevisbedømmelse, der ligger uden for Tilsynets kompetence.

Med hensyn til afbrydelse af forsyningen fremgår det af elforsyningens redegørelse, at der med Kultur-Kiosken blev indgået en

afdragsordning for regning med forfald den 30. november 2000 med en deling af beløbet til betaling 15. december og 30. december 2000.

Beløbet der var forfaldent den 15. december 2000 blev først betalt den 21. december 2000. Beløbet med forfald den 30. december 2000 var ikke betalt, da forsyningen blev afbrudt den 4. januar 2001. Betalingsterminerne i den indgåede afdragsordning er således ikke blevet overholdt.

I henhold til 'Retningslinier for forsyningsvirksomheders restanceinddrivelse', (**vedlagt**) der er udarbejdet af Danske Elværkers Forening (nu Danske Energiselskabers Forening) og Kommunernes Landsforening og er taget til efterretning af Elprisudvalget (nu Energitilsynet) skal der i almindelighed gives forbrugeren lejlighed til at indgå en afdragsordning. Overholdes denne afdragsordning ikke, er elforsyningen efter udsendelse af en inkassomeddelelse berettiget til at afbryde forsyningen, medmindre der stilles sikkerhed (depositum) for fremtidig levering.

I henhold til disse retningslinier havde forsyningen således været berettiget til at afbryde forsyningen allerede da betalingsfristen for det første afdrag på betalingsordningen ikke blev overholdt. De henviser til, at De en enkelt dag ikke kunne komme i banken. Af redegørelsen fremgår imidlertid, at afdraget med betalingsfrist den 15. december 2000 først blev betalt den 21. december 2000.

De af Elforsyningen Sydvestsyssel opkrævede gebyrer er som anført fastsat med hjemmel i forsyningens vedtægter og er rettidigt anmeldt til Energitilsynets register og størrelsen af gebyrerne findes ikke at overstige de gennemsnitlige rimelige omkostninger ved disse foranstaltninger. Afbrydelsen af forsyningen er, efter det oplyste, sket efter at en indgået afdragsordning ikke er blevet overholdt.

Energitilsynet finder derfor ikke at kunne rette indvendinger imod Elforsyningen Sydvestsyssels fremgangsmåde i sagen, jf. elforsyningslovens § 77, jf. § 6, stk. 3.

[.....]"

Klagen

Fra klagebrevet af 28.juli 2001 citeres:

"[.....]

20. november 2002

J.nr.: 97-2301-0025

TMH

Side 3 af 10

Vi tillader os venligst at klage over afgørelse af den 26.02.01 – modtaget hos os pr. brev den 29.06.01.

Til brug for denne klage medsender vi vor korrespondance med Energitilsynet, samt vor klagebrev til samme.

Sagen er i sin helhed ret klar, da elselskabet ikke har sendt de to rykkere for for sen betaling – og derfor kan man ikke ifølge selskabets egne regler først lukke og derefter sende opkrævning for rykkere, der aldrig er udsendt – det er bedrageri.

Gebyrerne er også efter den ny lov også ulovlige – og derfor ser det ud til, at Energitilsynet dækker El-selskabet ind og slet ikke er gået i dybden med sagen.

Sagen er i sin enkelthed, at El-selskabet ikke har været i sin gode ret til at sammenblende gebyrerne, og at man ikke har lov til at opkræve gebyrer for rykkerskrivelser, man ikke har sendt ud.

[.....]

Vi har ikke bestridt, at vi har betalt for sent, selvom det var svært at komme i banken omkring nytår – År 2001 – men på den anden side, så kan man også sige, at El-selskabet selv ved ikke at sende rykkere har godkendt den sene betaling.

[.....]”

20. november 2002

J.nr.: 97-2301-0025

TMH

Side 4 af 10

Energitilsynets redegørelse

Energitilsynet har i redegørelse af 6. august 2001 i det hele gentaget præmisserne for den påklagede afgørelse.

Lovgivning og leveringsbestemmelser

Det fremgår af elforsyningslovens § 6, stk. 3, at kollektive elforsyningsvirksomheder skal stille deres ydelser til rådighed for forbrugerne på gennemsigtige objektive, rimelige og ensartede vilkår. Det fremgår endvidere af elforsyningslovens § 76, stk. 1, nr. 1, at de kollektive elforsyningsvirksomheder til Energitilsynet skal anmelde priser, tariffer og betingelser for ydelser, der omfattes af bevillingerne, samt grundlaget for fastsættelsen af disse, herunder leveringsaftaler efter Energitilsynets nærmere bestemmelse. Endelig fremgår det af elforsyningslovens § 77, stk. 1, at hvis Energitilsynet finder, at priser og leveringsbetingelser må anses for at være i strid med bestemmelserne i denne lov, kan tilsynet give pålæg om ændring af priser og betingelser.

Energiklagenævnet har fra Energitilsynet rekvireret ESV's leveringsbetingelser, vedtaget af ESV 15. august 1989, hvorfra citeres:

”§ 8

Betalingsbetingelser

[.....]

Betalingsfrist

8.2.

Regninger fra elleverandøren skal betales inden for den på regningen angivne frist.

20. november 2002

J.nr.: 97-2301-0025

TMH

[.....]

Overskridelse af

8.5.

betalingsfrist.

Overskrider forbrugeren betalingsfristen, er elleverandøren berettiget til at opkræve gebyr til dækning af sine omkostninger.

Side 5 af 10

Restanceprocedure

Elleverandøren inddriver skyldige beløb efter de „Vejledende retningslinier for forsyningsvirksomheders restanceinddrivelse”, udarbejdet af Danske Elværkers Forening. Disse vejledende retningslinier fås ved henvendelse til elleverandøren [.....]”

Af Danske Elværkers Forenings [DEF]'s ”Vejledende retningslinier for forsyningsvirksomheders restanceinddrivelse” af 22. oktober 1981 fremgår følgende:

”Vejledende retningslinier for forsyningsvirksomheders restanceinddrivelse.

Betalingsfrist

1. Regningerne skal betales senest til den på regningen anførte betalingsdato. Betalingsfristen, det vil sige tidsrummet fra fakturadatoen til betalingsdatoen, skal være mindst 14 dage. Regningen skal endvidere indeholde en meddelelse om, at der ved en overskridelse af betalingsfristen vil blive pålagt et gebyr.

Rykkerskrivelse

2. Når det konstateres, at en regning ikke er betalt rettidigt, udsendes en rykkerskrivelse med oplysning om,

- at betalingsfristen er overskredet,

- at der er påløbet et gebyr for overskridelse af betalingsfristen, som vil blive opkrævet over næste forbrugsregning eller årsopgørelsen,
- at der fastsættes en ny betalingsfrist på mindst 8 dage.

Rykkerskrivelsen skal endvidere indeholde en meddelelse om, at der ved en overskridelse af betalingsfristen vil blive pålagt et incassogebyr samt, at der vil kunne afbrydes for elleverancen.

Betalingsordning

3. I almindelighed skal der gives forbrugeren mulighed for, at restancen kan afvikles efter en rimelig betalingsordning. Betalingsordningen kan indgås i form af et frivilligt forlig. De med betalingsordningen forbundne omkostninger betales af forbrugeren. Medmindre ekstraordinære omstændigheder gør sig gældende, må det anses for rimeligt, at forsyningsvirksomheden kræver restancen afviklet i løbet af 3 måneder, og at forbrugeren sideløbende med afdragene betaler eventuelle forfaldne regninger rettidigt.

Incassomeddelelse

4. Når det konstateres, at den under pkt. 2 fastsatte betalingsfrist er overskredet, eller en betalingsordning, jfr. pkt. 3 er misligholdt, meddeles forbrugeren

- at sagen overgår til incasso/udpantning
- at der er påløbet incassogebyr, som tillægges den aktuelle restance og at forsyningen vil blive afbrudt, medmindre
 - a) restancen er indgået forinden, eller
 - b) der stilles sikkerhed for betaling af fremtidigt forbrug ved bankgaranti, kaufionsforsikring, depositum eller anden tilfredsstillende garanti, f. eks. garanti fra den sociale forvaltning eller
 - c) der oprettes en betalingsordning, jfr. pkt. 3, medmindre incassomeddelelsen er udsendt, fordi en tidligere indgået betalingsordning er blevet misligholdt.

Incassogebyr

20. november 2002

J.nr.: 97-2301-0025

TMH

Side 6 af 10

5. Incassogebyret tjener til dækning af forsyningsvirksomhedens omkostninger ved incassomeddelelse og forberedelse af incasso/udpantning.

Incassobesøg

6. Er de under pkt. 4 omtalte betingelser for at opretholde forsyningen ikke opfyldt, aflægges et besøg hos forbrugeren med henblik på opkrævning af restancen. Forsyningsvirksomhedens repræsentant er bemyndiget til at afbryde forsyningen, såfremt betaling ikke opnås.

[.....]

Gebyr for Incassobesøg

7. Gebyret tjener til dækning af forsyningsvirksomhedens omkostninger ved besøget

Gebyr for oplukning

8. Gebyret tjener til dækning af forsyningsvirksomhedens omkostninger ved genoplukning.”

De vejledende retningslinier er 5. maj 1982 taget til efterretning af det daværende Elprisudvalg. Udvalget fandt, at det forslag, der var fremsendt, i sin helhed gav et rimeligt betalingssystem med nogenlunde klare og enkle regler, hvor forbrugerne på de enkelte trin i rykkerproceduren orienteres om, hvilke konsekvenser en fortsat manglende betaling vil indebære, og hvilke muligheder, der er for at afvikle restancer. Udvalget lagde bl.a. vægt på, at en forbruger altid skal have mulighed for, også når vedkommende er i restance, at sikre sig fortsat levering gennem sikkerhedsstillelse for betaling af fremtidige leverancer.

Endelig har Energiklagenævnet i 2 afgørelser af 12. september 2001, fundet det urimeligt og i strid med pkt. 4 og 6 i DEF's retningslinier, at elværket afskar klageren fra forinden afbrydelsen enten at dokumentere det skyldige beløbs betaling eller at stille sikkerhed for betaling af fremtidigt forbrug med henblik på at afværge afbrydelse af elforsyningen. Nævnet bemærkede samtidig, at en forsyningsafbrydelse må anses for et alvorligt indgreb på grund af de potentielle konsekvenser heraf, og at formålet med retningslinierne bl.a. er at give forbrugeren reel mulighed for at forebygge forsyningsafbrydelse.

Energitilsynets høring over ESV's udtalelse

20. november 2002
J.nr.: 97-2301-0025
TMH

Side 7 af 10

Klageren har i forbindelse med Energitilsynets høring over den af Energitilsynet indhentede udtalelse fra ESV af 23. maj 2001 i brev af 19. juni 2001 til Energitilsynet bl.a. anført følgende:

”ESV har iflg. deres egne procedurer slet ikke været berettiget til at lukke for elforsyningen, da man ikke har udsendt nogen rykkrere.”

Supplerende oplysninger.

Ved brev af 29. august 2002 har Energiklagenævnet anmodet klageren om at oplyse, hvorvidt klageren forinden afbrydelsen af elforsyningen modtog en inkassomeddelelse i overensstemmelse med pkt. 4 i DEF's retningslinier. Energiklagenævnet anmodede ved brev af samme dato Elforsyningen Sydvendssyssel om at oplyse, hvorvidt elforsyningen forinden afbrydelsen havde tilstillet klageren den omhandlede inkassomeddelelse.

Klageren har ved fax af 22. september 2002 meddelt, at klageren ikke forinden afbrydelsen af forsyningen har modtaget en inkassomeddelelse.

Elforsyningen Sydvendssyssel har svaret ved Telefax af 11. november 2002 hvorfra citeres:

”I forlængelse af behagelig telefonsamtale kan jeg oplyse, at normal forretningsgang ved lukkeforretninger er, at lukning kun foretages efter personlig eller telefonisk kontakt med kunden. I de tilfælde hvor det ikke har været muligt at kontakte kunden, afleverer vore lukkefolk en ”rød seddel” (vedlægges) i postkassen eller lignende sted.

Som oplyst kan jeg ikke forestille mig at denne forretningsgang har været ændret i forbindelse med inddrivning af restancerne hos Kulturkiosken, men desværre er der ingen dokumentation for, at den røde seddel modtages af kunden.”

Den vedlagte ”røde seddel” indeholder rubrikker hvori kundens navn, installationsnummer og dato udfyldes, og indeholder endvidere følgende tekst, citat:

”Vi har i dag besøgt Dem for at afbryde Deres elforsyning, idet vi stadig ikke – efter fremsendelse af indbetalingskort og rykkerbreve – har modtaget Deres indbetaling.

20. november 2002

J.nr.: 97-2301-0025

TMH

Side 8 af 10

Da vi ikke har kunnet træffe Dem hjemme, bedes De venligst kontakte os på tlf. [.....] SENEST I MORGEN INDEN KL. 9.00, da vi ellers uden yderligere varsel afbryder Deres elforsyning.

Såfremt det bliver nødvendigt at afbryde elforsyningen, skal De betale de ved lukning og genoplukning forbundne omkostninger. [.....]”

Endelig har ESV telefonisk oplyst, at formålet med den røde seddel er at give restanten mulighed for at afværge afbrydelse v. betaling eller andre foranstaltninger som nævnt i DEF's retningslinier.

20. november 2002

J.nr.: 97-2301-0025

TMH

Energiklagenævnets bemærkninger

Side 9 af 10

Det fremgår af sagen, at klageren indgik en aftale om en afdragsordning med elværket vedrørende en ubetalt elregning med forfald 30. november 2000. Efter aftalen skulle det skyldige beløb betales i to rater henholdsvis den 15. og den 30. december 2000. Klageren har i sin henvendelse til Energiklagenævnet af 28. juli 2001 erkendt, at afdragsordningen blev misligholdt. Efter det oplyste blev elforsyningen afbrudt som følge af misligholdelsen. Klageren har i forbindelse med den efterfølgende genåbning af elforsyningen betalt de opkrævede rykkergebyrer, incassogebyret og gebyret for lukning/genåbning af forsyningen.

Det fremgår af ESV's anmeldte leveringsbetingelser, vedrørende restanceprocedure, § 8 om betalingsbetingelser, at elleverandøren inddriver skyldige beløb efter DEF's retningslinier. I henhold til pkt. 4. "incassomeddelelse" i retningslinierne skal forbrugeren når en betalingsordning er misligholdt tilstilles en incassomeddelelse. Incassomeddelelsen skal bl.a. indeholde oplysninger om, at forsyningen vil blive afbrudt, medmindre restancen er indgået forinden, eller der stilles sikkerhed for betaling af fremtidigt forbrug ved bankgaranti, kautionsforsikring, depositum eller anden tilfredsstillende garanti. Retningslinierne er taget til efterretning af det daværende Elprisudvalg og er lagt til grund ved de forannævnte Energiklagenævnsafgørelser af 12. september 2001, hvori nævnet betonedede at formålet med retningslinierne bl.a. er at give forbrugeren reel mulighed for at forebygge forsyningsafbrydelse.

ESV's fremgangsmåde overfor kunder i forbindelse med manglende overholdelse af en betalingsordning, hvorefter ESV i de tilfælde, hvor det ikke er muligt at træffe kunden personligt eller telefonisk, på forbrugsadressen afleverer en meddelelse om, at kunden for at forebygge afbrydelse af forsyningen kan rette henvendelse til ESV inden næste dag kl 9.00, er efter Energiklagenævnets opfattelse ikke urimelig.

Klageren har ved fax af 22. september 2002 meddelt, at klageren ikke forinden afbrydelsen af forsyningen modtog en inkassomeddelelse som påkrævet. Heroverfor står, at ESV ved fax af 11. november 2002 har oplyst, at ESV har svært ved at forestille sig at den omtalte fremgangsmåde ikke skulle være fulgt i klagerens tilfælde.

Energiklagenævnet har på denne baggrund ikke fundet anledning til at vurdere, hvorvidt klageren må anses for at have modtaget den omtalte meddelelse på forbrugsadressen, og dermed om ESV har været berettiget til at opkræve gebyr for lukning/genoplukning, idet denne vurdering efter nævnets opfattelse har karakter af en bevisbedømmelse, som kun kan finde sted ved domstolene.

20. november 2002

J.nr.: 97-2301-0025

TMH

Side 10 af 10

Det fremgår af sagen, at ESV i brev af 23. maj 2001 til Energitilsynet oplyser, at der er udsendt 2 rykkere til klageren foranlediget af manglende betaling af en regning med forfaldsdato 15. november 2000. På den anden side bestrider klageren både overfor Energitilsynet ved brev af 19. juni 2001 og i klagen af 28. juli 2002 til Energiklagenævnet at have modtaget rykkere fra elforsynings-selskabet. Energiklagenævnet har på denne baggrund ikke fundet anledning til at kritisere, at Energitilsynet har afvist at tage stilling til spørgsmålet, hvorvidt klageren har modtaget de omhandlede rykkere, idet denne vurdering efter nævnets opfattelse ligeledes har karakter af en bevisbedømmelse, som kun kan finde sted ved domstolene.

Energiklagenævnets afgørelse

Energitilsynets afgørelse af 26. juni 2001 stadfæstes.

Afgørelsen er truffet i henhold til § 89 i elforsyningsloven jf. lovbekendtgørelse nr. 767 af 28. august 2001. Afgørelsen kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed.

P. N. V.

Jørgen Nørgaard
Nævnensformand

/ Tom Meiland Hansen
Fuldmægtig