PRESSEMEDDELELSE

PRESSEMEDDELELSE – Ændring af prisen i en løbende aftale skal varsles korrekt

Pressemeddelelse · Offentlig forvaltning



Elselskaberne b.energy A/S (tidligere Blue Energy A/S) og Vindstød A/S har ændret i prisen på deres produkter, uden at deres kunder blev bundet af prisændringerne.

Virksomheder kan kun ændre deres løbende aftaler med forbrugere, hvis de varsler ændringerne klart og forståeligt, så forbrugerne har mulighed for at tage stilling til, om de vil opsige aftalerne. Desuden kan virksomheder kun varsle ændringer af priser og andre vilkår, hvis det står i aftalerne med forbrugerne, at virksomhederne kan ændre aftalen uden forbrugerens aktive accept.

Er en prisændring ikke varslet korrekt, eller havde virksomheden ikke ret til at ændre aftalen uden forbrugernes aktive accept, er forbrugeren ikke bundet af prisændringen.

B.energy har siden 2016 opkrævet et nethåndteringsgebyr på 49 kr. om måneden til dækning af selskabets omkostning ved at varetage nogle opgaver, som blev flyttet fra netselskaberne til elselskaberne pr. 1. april 2016. Forbrugerombudsmanden blev opmærksom på opkrævningen af gebyret i slutningen af 2021 i forbindelse med behandling af en sag om elselskabets telefonsalg. Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse kunne b.energy ikke indføre gebyret over for de forbrugere, som dengang havde et abonnement hos selskabet, uden forbrugernes aktive accept. Da forbrugerne ikke accepterede gebyret, har de ikke været forpligtet til at betale gebyret. Gebyret blev heller ikke varslet på en klar og forståelig måde over for selskabets kunder.

Forbrugerombudsmanden har også vurderet, at b.energy vildledte forbrugerne. Det skyldes, at markedsføringen af b.energys produkter på b.energys hjemmeside vildledte forbrugerne til at tro, at selskabets el-produkter var billigere, end de reelt var, fordi produkternes pris var oplyst uden nethåndteringsgebyret på 49 kr. pr. måned. Forbrugerombudsmanden har derfor indskærpet vildledningsforbuddet i markedsføringsloven over for b.energy.

Læs en uddybning af Forbrugerombudsmandens vurdering her.

Vindstød varslede i en mail fra 2021 til selskabets kunder, at deres el-produkt ville ændre sig pr. 1. januar 2022, hvilket ville indebære en højere pris. Det fremgik dog først længere nede i mailen under overskriften ”Øget forbrugersikkerhed og gennemsigtighed i vores prisberegningsgrundlag” efter en række oplysninger om fire andre emner, bl.a. GDPR. Oplysningerne om prisændringen var også vanskelige at forstå. Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse har Vindstød derfor ikke varslet prisændringen klart og forståeligt over for selskabets kunder. Som udgangspunkt har kunderne derfor ikke været bundet af prisændringen.

Det er endvidere Forbrugerombudsmandens opfattelse, at Vindstøds varslingsmail var vildledende, da det ikke fremgik tydeligt af mailen, at det bl.a. var en varsling om en prisforhøjelse. Forbrugerombudsmanden har derfor indskærpet vildledningsforbuddet i markedsføringsloven over for Vindstød.

Læs en uddybning af Forbrugerombudsmandens vurdering her.

Forbrugerombudsmanden har intensiveret sit tilsyn med virksomheders varsling af ændringer i en løbende aftale, herunder på energiområdet.

Forbrugerombudsmand, Christina Toftegaard Nielsen, siger:

”Virksomheder kan kun ændre i deres aftaler med forbrugerne, hvis det fremgår af aftalerne, at de kan ændres uden forbrugernes aktive samtykke. I så fald skal forbrugerne tydeligt varsles om ændringerne, så de har mulighed for at vurdere, om de ønsker at fortsætte som kunder på de ændrede vilkår.”

Kunder kan have krav på tilbagebetaling eller modregning

Hvis du fik ændret dit produkt hos Vindstød pr. 1. januar 2022, kan du have et tilbagebetalingskrav.

Hvis du var kunde hos b.energy den 1. april 2016, kan du have et tilbagebetalingskrav eller et krav på modregning af betalte nethåndteringsgebyr. Du skal være opmærksom på, at kravet kan være tabt, hvis du har forholdt dig passivt indtil nu. Hvis du er i restance hos b.energy, vil du dog formentlig kunne modregne kravet i b.energys restancekrav, selvom du har forholdt dig passivt.

Hvis du mener, at du har et tilbagebetalingskrav eller et modregningskrav mod enten Vindstød eller b.energy, og elselskabet har afvist dit krav, kan du klage til Ankenævnet på Energiområdet: www.energianke.dk. Ankenævnet på Energiområdet har for nyligt behandlet en sag om et andet elselskabs varsling af ændring på baggrund af en forbrugerklage, hvor forbrugeren fik medhold.

Lovgrundlag:

Ensidig ændring af aftaler

Hvis en virksomhed vil ændre i en allerede indgået aftale, kræver dette efter de almindelige aftaleretlige regler, at der indgås en ny aftale om ændringerne. Ændringerne kræver altså som udgangspunkt forbrugerens forudgående og udtrykkelige accept.

Det aftaleretlige udgangspunkt kan dog fraviges ved aftale. En virksomhed kan derfor aftale med forbrugeren, at virksomheden får ret til at foretage ensidige ændringer på nogle nærmere angivne betingelser.

Vilkår, der fraviger lovgivningens deklaratoriske regler til skade for forbrugeren, er imidlertid ikke gældende, hvis disse udgør urimelige aftalevilkår efter aftalelovens § 38 c, jf. § 36.

Efter aftalelovens § 38 c, stk. 1, jf. § 36, kan aftalevilkår i forbrugeraftaler tilsidesættes, hvis det vil være i strid med hæderlig forretningsskik og bevirke en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugeren at gøre dem gældende.

Efter aftalelovens § 38 b, stk. 2, skal en aftale, der tilbydes forbrugeren, være udarbejdet på en klar og forståelig måde.

Disse regler gennemfører bestemmelserne i artikel 3 og 5 i Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler.

Bilag 1 til direktivet indeholder en vejledende og ikke-udtømmende liste over vilkår, der kan betegnes som urimelige.

Ét eksempel er kontraktvilkår, hvis virkning eller formål er ”at tillade den erhvervsdrivende ensidigt at ændre kontraktvilkårene uden gyldig og i aftalen anført grund.”, jf. punkt 1, litra j i bilaget.

Det er præciseret i blandt andet bilagets punkt 2, litra b, andet pkt., at virksomheder kan forbeholde sig ret til ensidigt at ændre vilkårene i en aftale, der er indgået på ubestemt tid, forudsat at virksomheden forpligtes til at underrette forbrugeren med et rimeligt varsel, og at forbrugeren kan opsige aftalen.

Vildledningsforbuddet

Efter markedsføringslovens § 5, stk. 1, sammenholdt med § 8, må en erhvervsdrivendes handelspraksis ikke indeholde urigtige oplysninger eller i kraft af sin fremstillingsform eller på anden måde vildlede eller kunne forventes at vildlede gennemsnitsforbrugeren, uanset om oplysningerne er faktuelt korrekte.

Efter markedsføringslovens § 6, stk. 1, sammenholdt med § 8, må en erhvervsdrivende ikke vildlede ved at udelade eller skjule væsentlige oplysninger eller præsentere væsentlige oplysninger på en uklar, uforståelig, dobbelttydig eller uhensigtsmæssig måde.

Det fremgår endvidere af markedsføringslovens § 6, stk. 2, nr. 6, at ved købsopfordringer betragtes prisen inklusive moms og afgifter som en væsentlig oplysning.

Pressekontakt:

Kontakt Forbrugerombudsmandens pressesekretariat på tlf. 41 71 50 98.

KILDE / LOGO: Forbrugerombudsmanden

Online: https://pressemeddelelse.dk/pressemeddelelser/pressemeddelelse-aendring-af-prisen-i-en-loebende-aftale-skal-varsles-korrekt/

Pressemeddelelsen er videreformidlet af Pressemeddelelse.dk. Pressemeddelelse.dk er ikke ansvarlig for indholdet. Spørgsmål til indholdet rettes til Forbrugerombudsmanden.