PRESSEMEDDELELSE

PRESSEMEDDELELSE – Vest Energi vildledte kunder ved overdragelse til Vedvarende

Pressemeddelelse · Offentlig forvaltning



Billedet er genereret med kunstig intelligens

Elselskabet Vest Energi (i dag under konkurs) gav vildledende oplysninger til sine kunder i forbindelse med, at elselskabet overdrog kundernes aftaler til elselskabet Vedvarende (i dag under konkurs). Det vurderer Forbrugerombudsmanden, der også indskærper reglerne i markedsføringsloven om god markedsføringsskik over for Vest Energi, fordi selskabet ikke udbetalte kundernes tilgodehavende i form af for meget betalt aconto ved leverandørskiftet.

Forbrugerombudsmanden vurderer, at Vest Energis kommunikation til sine kunder om, at Vest Energi overdrog kundernes elaftale og betalingsaftale (kundeforholdet) til Vedvarende, var vildledende. Vest Energi informerede således ikke sine kunder tilstrækkeligt klart og forståeligt om, hvad overdragelsen til Vedvarende indebar og betød. Blandt andet var det ikke klart og forståeligt for kunderne, at de skulle samtykke til en overdragelse af kundernes elaftale og betalingsaftale, og at kunderne havde ret til ikke at blive overdraget.

Det er også Forbrugerombudsmandens vurdering, at Vest Energi har handlet i strid god markedsføringsskik ved ikke at foretage en slutafregning og tilbageføre kunders tilgodehavende i strid med reglerne i elforsyningslovgivningen. Reglerne siger, at forbrugere skal have tilbageført for meget betalt aconto i forbindelse med et leverandørskift.

Endelig havde Vest Energi i forbindelse med overdragelsen opkrævet en såkaldt ”akkvisitionsomkostning” på 449 kroner hos kunderne. Vest Energi har oplyst til Forbrugerombudsmanden, at det var en fejl, og at samtlige berørte kunder har fået beløbet tilbage.

Kunder, der mener at have økonomiske krav over for Vest Energi, er som følge af Vest Energis konkurs henvist til at anmelde deres krav til boets kurator opgjort pr. konkursdagen. Anmeldelsen bør være vedlagt dokumentation for kravet. Forbrugerombudsmanden har ikke taget stilling til enkelte kunders eventuelle økonomiske krav over for Vest Energi.

Vedvarende overtog Vest Energis elkunder pr. 1. januar 2026. Efterfølgende er Vedvarende taget under konkursbehandling ved Sø- og Handelsretten den 7. august 2026. Sidenhen er Vest Energi også taget under konkursbehandling ved Sø- og Handelsretten den 4. oktober 2026.

Forbrugerombudsmand Torben Jensen siger:

> Når forbrugere skifter elselskab, skal det være tydeligt, hvilke rettigheder de har, og hvilke valg de står overfor. Elselskabet er desuden forpligtet til at tilbageføre for meget betalt aconto til kunden inden 4 uger i forbindelse med leverandørskiftet. Det gælder også, hvis skiftet er en følge af, at et elselskab overdrager sine kunder til et andet.

> Kunder hos Vest Energi fik ikke tilstrækkelig information, da de blev overdraget til Vedvarende. Blandt andet kan kunderne have fået indtryk af, at de ikke havde noget valg, fordi Vest Energi ikke havde ikke gjort det tilstrækkelig klart, at overdragelsen krævede den enkelte kundes samtykke. Desuden har Vest Energi ikke overholdt deres pligt til at tilbageføre for meget betalt aconto til kunderne i forbindelse med overdragelsen.

Lovgivningen på området:

God markedsføringsskik Efter markedsføringslovens §§ 3 og 4 skal virksomheder udvise god markedsføringsskik og god erhvervsskik under hensyntagen til forbrugere, erhvervsdrivende og almene samfundsinteresser.

Overtræder en virksomhed civilretlig eller offentligretlig lovgivning, vil virksomheden som udgangspunkt handle i strid med god markedsføringsskik og god erhvervsskik.

Vildledningsforbuddet Det fremgår af markedsføringslovens § 5, stk. 1, at en erhvervsdrivendes handelspraksis ikke må 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.

Det fremgår endvidere af markedsføringslovens § 6, stk. 1, at en erhvervsdrivende ikke må vildlede ved at udelade eller skjule væsentlige oplysninger eller præsentere væsentlige oplysninger på en uklar, uforståelig, dobbelttydig eller uhensigtsmæssig måde.

Efter markedsføringslovens § 8, stk. 1, er det en betingelse for, at der er handlet i strid med markedsføringslovens §§ 5 og 6, at vildledningen egner sig til at få forbrugeren til at træffe en beslutning, som denne ellers ikke ville have truffet.

Overtrædelse af markedsføringslovens § 5, stk. 1, og § 6, stk. 1, kan straffes med bøde, jf. markedsføringslovens § 37, stk. 3.

Reglerne om frit elleverandørvalg og debitorskifte Ifølge elforsyningslovgivningen er der frit elleverandørvalg, og danske elforbrugere kan derfor frit vælge elleverandør.

Derudover kan et elselskab kun overdrage sine elkunder til et andet elselskab ved at indgå en aftale om overdragelsen med hver enkelt elkunde. Det følger af den almindelige

obligationsretlige regel om, at debitorskifte som altovervejende hovedregel kræver kreditors samtykke, dvs. at debitorskifte kun kan ske ved aftale. En sådan aftale skal opfylde dansk rets almindelige aftaleretlige principper.

Elselskabet skal navnlig sikre sig to særskilte samtykker fra sine kunder: 1) Kundens samtykke til overdragelse af selve elaftalen og 2) kundens samtykke til overdragelse af kundens betalingsaftale.

Har elselskabet ikke sikret sig hver enkelt elkundes samtykke til at blive overdraget til et andet elselskab, vil overdragelserne være ugyldige.

Slutafregning og tilbageføring af for meget betalt aconto I elforsyningslovens § 72 c, stk. 6, er det bestemt, at slutafregning ved ophør af et aftaleforhold sker ud fra målte data, og at for meget betalte acontobeløb tilbageføres til elkunden samtidig med slutafregningen.

Ifølge elleveringsbekendtgørelsens § 19, stk. 1, skal elkunden modtage en slutafregning fra elhandelsvirksomheden senest 4 uger efter, at skift af elhandelsvirksomhed har fundet sted i datahubben, eller fra tidspunktet for leveringsophør på den fraflyttede adresse i forbindelse med flytning.

Det følger videre af elleveringsbekendtgørelsens § 19, stk. 1, 2. pkt., at for meget betalte acontobeløb tilbageføres til elkunden samtidig med slutafregningen.

For yderligere information:

Forbrugerombudsmandens pressesekretariat på tlf. 41 71 50 98.

KILDE: Forbrugerombudsmanden. ILLUSTRATION: AI-genereret af Pressemeddelelse.dk.

Online: https://pressemeddelelse.dk/pressemeddelelser/pressemeddelelse-vest-energi-vildledte-kunder-ved-overdragelse-til-vedvarende/

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