SØ- OG HANDELSRETTEN
DOM

afsagt den 13. januar 2026

Sag BS-52204/2023-SHR

Forbrugerombudsmanden

mod

Velkommen A/S
(advokat Morten Schwartz Nielsen)

Denne afgørelse er truffet af retspræsident Mads Bundgaard Larsen og de sagkyndige medlemmer Anita Barbesgaard og Michael Kjær.

Sagens baggrund og parternes påstande
Sagen, der er anlagt den 19. oktober 2023, drejer sig navnlig om prøvelse af det påbud, Forbrugerombudsmanden meddelte Velkommen den 14. september 2023, hvorved Velkommen påbydes at ophøre med at opkræve et gebyr af en forbruger for forbrugerens opsigelse af en kontrakt om levering af et variabelt elprodukt før kontraktens udløb, for så vidt angår sådanne kontrakter, som Velkommen A/S har indgået efter den 28. september 2023.

Forbrugerombudsmanden har nedlagt følgende påstande:

Påstand 1: Det påbud, som Forbrugerombudsmanden har nedlagt over for Velkommen A/S den 14. september 2023, stadfæstes.

Påstand 2: Velkommen A/S skal anerkende, at selskabet ikke med bindende virkning over for selskabets forbrugerkunder i medfør af selskabets leverings- og abonnementsbetingelser (som vist i bilag 13 og bilag 32) kan opkræve et på forhånd fastsat beløb som følge af

forbrugerkundernes opsigelse af en variabel elaftale i en aftalt bindingsperiode.

Påstand 2, subsidiært:

Velkommen A/S skal anerkende, at selskabet i perioden fra 1. august 2020 til 28. september 2023 ikke med bindende virkning over for selskabets forbrugerkunder i medfør af selskabets leverings- og abonnementsbetingelser (som vist i bilag 13 og bilag 32) kunne opkræve et på forhånd fastsat beløb på 800 kr. som følge af forbrugerkundernes opsigelse af en variabel elaftale i en aftalt bindingsperiode.

Påstand 3: Velkommen A/S skal anerkende, at følgende dele af Velkommen A/S' leverings- og abonnementsbetingelser (som vist i bilag 13, pkt. 14.4.1 og bilag 32, pkt. 10.2.1) for variable elaftaler er ugyldige:

Bilag 13

- *"Hvis kunden bryder Aftalen med Velkommen, skal denne betale et frikøbsbeløb til Velkommen, pr. leverance aftale (aftagernummer), som kunden bryder denne for."*

- *"Som minimum skal kunden betale 800 kr. pr. el-leveranceaftale (aftagernummer), uanset den resterende aftaleperiode"*

Bilag 32

- *"Hvis kunden bryder aftalen med Velkommen, skal denne betale et frikøbsbeløb til Velkommen."*

- *"Som minimum skal kunden betale 800 kr. uanset den resterende aftaleperiode."*

Påstand 4: Velkommen A/S skal anerkende at have handlet i strid med god markedsføringsskik og god erhvervsskik, jf. markedsføringslovens §§ 3 og 4, ved i perioden fra 1. august 2020 til 28. september 2023 at have opkrævet et på forhånd fastsat beløb på 800 kr. fra forbrugerkunder i medfør af selskabets leverings- og abonnementsbetingelser (som vist i bilag 13 og bilag 32) som følge af forbrugerkundernes opsigelse af en variabel elaftale i en aftalt bindingsperiode.

Påstand 5: Velkommen A/S skal til hver forbrugerkunde, over for hvem selskabet i perioden fra 1. august 2020 til 28. september 2023 har afkrævet 800 kr. i medfør af selskabets leverings- og abonnementsbetingelser (som vist i bilag 13 og bilag 32) som følge

af forbrugerkundens opsigelse af en variabel elaftale i en aftalt bindingsperiode, tilbagebetale 800 kr. med procesrente fra opkrævningen af dette beløb, subsidiært fra sagens anlæg, medmindre forbrugerkundens krav er ophørt.

Påstand 6: Velkommen A/S skal senest 2 uger efter endelig dom skriftligt orientere de af selskabets forbrugerkunder, der af selskabet er blevet afkrævet 800 kr. i medfør af selskabets leverings- og abonnementsbetingelser (som vist i bilag 13 og bilag 32) som følge af forbrugerkundernes opsigelse af en variabel elaftale i en aftalt bindingsperiode, om dommens resultat.

Velkommen A/S har over for Forbrugerombudsmandens påstande nedlagt følgende påstande:

Overfor påstand 1: Afvisning. Subsidiært frifindelse.

Overfor påstand 2: Afvisning. Subsidiært frifindelse. Overfor den subsidiære påstand 2 nedlægges der påstand om afvisning. Subsidiært frifindelse.

Overfor påstand 3: Afvisning. Subsidiært frifindelse.

Overfor påstand 4: Afvisning. Subsidiært frifindelse.

Overfor påstand 5: Frifindelse.

Overfor påstand 6: Frifindelse.

Oplysningerne i sagen

Forbrugerombudsmandens påbud

Sagen udspringer af det påbud, som Forbrugerombudsmanden den 14. september 2023 meddelte over for Velkommen. Påbuddet relaterer sig til et beløb på 800 kr., som Velkommen har opkrævet hos kunder, der har opsagt en kontrakt om levering af et variabelt elprodukt inden udløbet af en samlet bindingsperiode på 6 måneder. Af påbuddet følger blandt andet:

"…

i.

Velkommen A/S, CVR-nr. 37 96 07 05, **påbydes** at ophøre med at opkræve et gebyr af en forbruger for forbrugerens opsigelse af en kontrakt om levering af et variabelt elprodukt før kontraktens udløb, herunder som vist i bilag 14 og 15, for så vidt angår sådanne kontrakter, som Velkommen A/S har indgået efter **28. september 2023**.

og

ii.

Velkommen A/S, CVR-nr. 37 96 07 05, **påbydes** at ophøre med at anvende vilkår om opkrævning af et direkte eller indirekte gebyr af en forbruger, herunder som vist i bilag 2-4, for forbrugerens skift af elhandelsvirksomhed eller for opsigelse af en kontrakt om levering af et variabelt elprodukt, for så vidt angår sådanne kontrakter, som Velkommen A/S har indgået efter **28. september 2023**.

og

iii.

Velkommen A/S, CVR-nr. 37 96 07 05, **påbydes** at ophøre med at indgå kontrakter med forbrugere om levering af elektricitet, som indeholder vilkår om opkrævning af et direkte eller indirekte gebyr af en forbruger, herunder som vist i bilag 2-4, for forbrugerens skift af elhandelsvirksomhed eller for opsigelse af en kontrakt om levering af et variabelt elprodukt, for så vidt angår sådanne kontrakter, som Velkommen indgår med forbrugere efter **28. september 2023**.

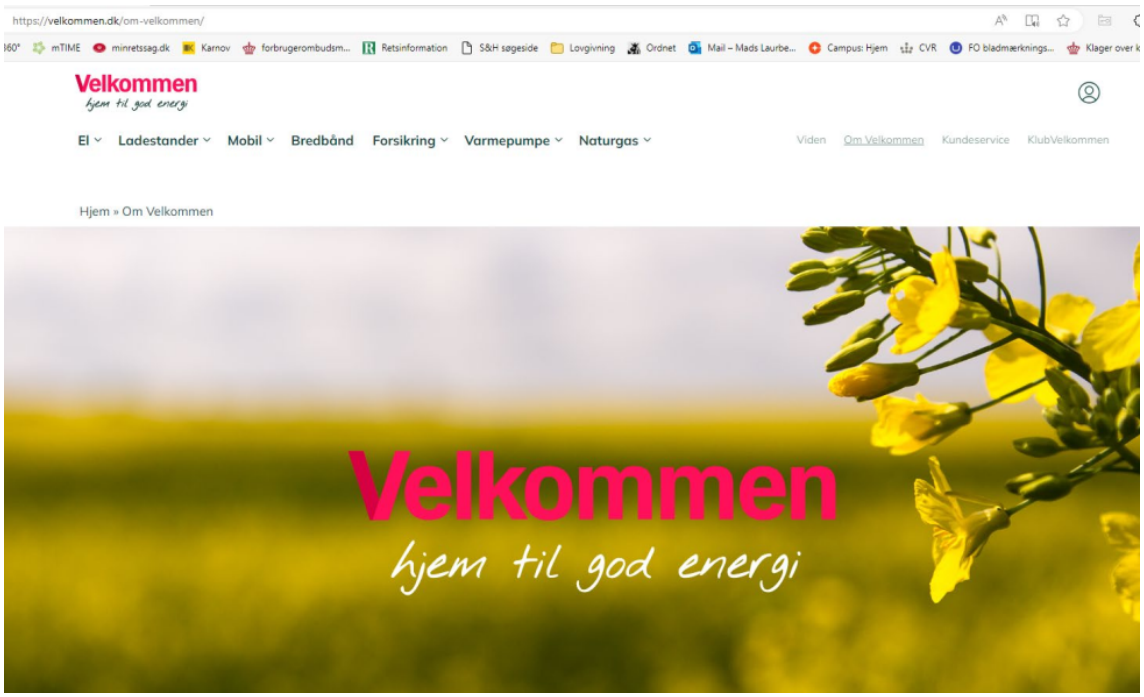
- 0 -

Nærværende påbud skal være efterkommet af Velkommen senest den 28. september 2023.

…"

Om Velkommen A/S

Velkommen A/S (herefter kaldet Velkommen) er en dansk virksomhed, der blev stiftet den 26. august 2016. Selskabets formål er ifølge CVR at drive virksomhed med salg af abonnementer og hermed beslægtet virksomhed, og på deres hjemmeside fremgår, at de i dag tilbyder produkter inden for en række kategorier:



Salg af elektricitet blev føjet til Velkommens portefølje af produkter i 2019. Velkommen har alene udbudt variable elprodukter i den relevante periode.

Velkommens aftaler med privatkunder om salg af elektricitet sker i henhold til deres leverings- og abonnementsbetingelser. Fra 1. august 2020 fremgik blandt andet:

> "…
>
> Forretningsbetingelser
>
> LEVERINGSBESTEMMELSER ELHANDEL Gældende fra og med 1. august 2020.
>
> **AFTALE OM SALG AF ELEKTRICITET LEVERINGSBETINGELSER – PRIVATKUNDER**
>
> …
>
> **10. Opsigelse og frikøb**
>
> 10.1. *Opsigelse*
>
> 10.1.1. Kunden og Velkommen har indgået en aftale, som er gældende for den aftalte aftaleperiode, jf. ordrebekræftelsen, og dermed er uopsigelig i aftaleperioden. Efter udløb af aftaleperioden kan kunden opsige samarbejdet løbende måned + 1 måned.
>
> …

10.2. *Frikøb*

10.2.1. Hvis kunden bryder aftalen med Velkommen, skal denne betale et frikøbsbeløb til Velkommen. Aftalebrud foreligger, når aftalen opsiges før udløbet af den aftalte aftaleperiode, jf. ordrebekræftelsen, eller skriftlig opsigelse ikke foreligger inden for rette tid. Aftalebruddet skal dække Velkommens direkte økonomiske tab, såfremt aftaleperioden ikke løber som aftalt jf. ordrebekræftelsen. Som minimum skal kunden betale 800 kr. uanset den resterende aftaleperiode.

…"

Med virkning fra 1. januar 2023 blev frikøbsbestemmelsen opdateret til følgende:

"…

14.4.1 Hvis kunden bryder Aftalen med Velkommen, skal denne betale et frikøbsbeløb til Velkommen, pr. leverance aftale (aftagernummer), som kunden bryder denne for. Aftalebrud foreligger, når Aftalen opsiges før udløbet af den aftalte aftaleperiode (uopsigelighedsperioden), jf. ordrebekræftelsen. Samt ved manglende opretholdelse af det fastlagte opsigelsesvarsel på løbende måned plus en måned. Aftalebruddet skal dække Velkommens direkte økonomiske tab, hvis aftaleperioden ikke løber som aftalt jf. ordrebekræftelsen. Som minimum skal kunden betale 800 kr. pr. el-leveranceaftale (aftagenummer), uanset den resterende aftaleperiode.

…"

<u>Høringsprocessen</u>
Fra 2019 begyndte Forbrugerombudsmanden at modtage henvendelser vedrørende Velkommens frikøbsbeløb. Én af henvendelserne kom fra konkurrenten Modstrøm Danmark A/S, der fremførte blandt andet følgende:

"…

<u>Klage over Velkommen A/S (Velkommen)</u>

…

Det er Modstrøms opfattelse, at Velkommen har en praksis, der er i strid med forbrugeraftalelovens § 28 stk. 1, da Velkommen ved skift af el-leverance fra Velkommen til Modstrøm opkræver deres tidligere Kunder og Modstrøms nuværende Kunder (Kunder) et uberettiget gebyr for udtrædelse i binding af kundeforholdet mellem Velkommen og Kunderne.

…

Det er yderligere Modstrøms opfattelse, at Velkommens ageren og adfærd er under al kritik.

Velkommen forsøger således ved opkrævning af uberettigede og uforholdsmæssige høje gebyrer, at fastholde og værge Kunder fra Modstrøm, har handlet stærkt illoyalt og i strid med god markedsføringsskik jf. markedsføringslovens § 3. stk.1. Således har Velkommen handlet i strid med god markedsføringsskik overfor en erhvervsdrivende.

Gebyr for udtræden i bindingsperiode på 800,00 kr. er ifølge Modstrøms opfattelse uforholdsmæssigt højt og derved urimelig.

…"

I perioden 24. oktober 2019 til 10. oktober 2023 modtog Forbrugerombudsmanden ni forbrugerklager, der er fremlagt i sagen. Klagerne faldt indholdsmæssigt inden for emner, der centrerede sig om uanmodet telefonsalg, oprettelse af kundeforhold uden kundernes samtykke, for høje acontoopkrævninger, gebyr på skifte af variable elaftaler og manglende oplysning om dette gebyr.

Den 4. juni 2021 iværksatte Forbrugerombudsmanden på denne baggrund en høringsproces, hvor Velkommen blev bedt om at svare på følgende spørgsmål:

"…

1. *Bindingsperiode*

…

b. Vi skal endvidere bede jer redegøre for, hvordan I er kommet frem til gebyrets størrelse (800 kr.)? Herunder skal vi bede jer oplyse, hvad forholdet er mellem jeres omkostninger og evt. tab ved forbrugerens opsigelse i bindingsperioden og gebyrets størrelse, herunder udspecificere disse beløb.

c. Vi skal også bede jer oplyse, om og i så fald hvilken indflydelse det har på gebyrets størrelse, om forbrugeren opsiger aftalen i starten af bindingsperioden eller i slutningen.

d. Endelig skal vi bede jer oplyse, hvornår og hvordan forbrugeren ved aftaleindgåelsen oplyses om, at forbrugeren har en bindingsperiode, og at forbrugeren skal betale et gebyr på 800 kr., såfremt forbrugeren opsiger aftalen i bindingsperioden.

…"

Den 28. juli 2021 besvarede Velkommen Forbrugerombudsmandens henvendelse, hvor det bemærkes, at den dagældende elleveringsbekendtgørelses § 8, stk. 2 og 3, svarer til den nuværende § 19, stk. 2 og 3, i samme bekendtgørelse:

> "…
>
> b-d) Gebyrets størrelse. beregning og oplysning om samme
>
> Velkommen har fastsat beløbet på 800 kr. efter en gennemsnitlig beregning af Velkommens direkte økonomiske tab kundens brud på den aftalte bindingsperiode.
>
> Efter Velkommens opfattelse er der således ikke tale om et "gebyr" i traditionel forstand, men en dækning af Velkommens omkostninger og tab ved kundens brud af aftalen med Velkommen.
>
> Beløbet på 800 kr. er under alle omstændigheder fastsat i henhold til kriterierne i § 8 i bekendtgørelse nr. 225 af 29-12-2020 om elhandelsvirksomhedernes opgaver og forpligtelser i forbindelse med levering af elektricitet til elforbrugere.
>
> Ifølge § 8, stk. 2, i den ovennævnte bekendtgørelse kan Velkommen kræve et skifterelateret gebyr, hvis forbrugeren frivilligt opsiger aftalen om elleverance med Velkommen før kontraktens udløb, dvs. før bindingsperiodens udløb.
>
> Ifølge § 8, stk. 3, i den ovennævnte bekendtgørelse skal gebyret i) være en del af en kontrakt, som Velkommen har indgået med forbrugeren, ii) Velkommen skal tydeligt have informeret om gebyret, inden kontrakten indgås, og iii) gebyret skal være forholdsmæssigt og må ikke overstige det direkte økonomiske tab for Velkommen som følge af opsigelsen af aftalen om elleverance.
>
> Velkommen oplyser klart og tydeligt om opkrævning af beløbet på 800 kr. ved brudt bindingsperiode i afsnit 10.2 i Velkommens Forretningsbetingelser for Elhandel, hvor det fremgår, at:
>
> "Hvis kunden bryder aftalen med Velkommen, skal denne betale et frikøbsbeløb til Velkommen. Aftalebrud foreligger, når aftalen opsiges før udløbet af den aftalte aftaleperiode, jf. ordrebekræftelsen, eller skriftlig opsigelse ikke foreligger inden for rette tid. Aftalebruddet skal dække Velkommens direkte økonomiske tab, såfremt aftaleperioden ikke løber som aftalt jf. ordrebekræftelsen. Som minimum skal kunden betale 800 kr. uanset den resterende aftaleperiode".
>
> Kunderne har adgang til og opfordres til at læse Velkommens Forretningsbetingelser for Elhandel, inden kunderne indgår en bindende aftale med Velkommen om køb af el.

Velkommen har foretaget en beregning af, hvad Velkommens tab gennemsnitligt udgør ved uretmæssig opsigelse af en elaftale. For god ordens skyld skal det meddeles, at Velkommen finder, at nedennævnte beregninger er fortrolige forretningshemmeligheder, og dermed ikke kan deles ved en eventuel begæring om aktindsigt.

[redacted]

Da beløbet på 800 kr. (som er inkl. moms) blev fastsat, tog Velkommen udgangspunkt i produktet "El ro/variabel pris", som er et de mest almindeligt anvendte produkter hos Velkommen. Hertil kan kommen tilvalgsprodukter som f.eks. tilvalg af strøm fra danske vindmøller eller andre tilvalg, som kan forhøje den samlede pris. Velkommen har dog valgt at se bort fra sådanne evt. tilvalg i beregningen af beløbet på 800 kr.

[redacted]

Beregningen ovenfor viser således Velkommens tabte (minimums)fortjeneste på en 6-måneders periode.

Som det fremgår af ovenstående beregning, udgør Velkommens omkostninger og tab ved kundens brud af den aftalte bindingsperiode med Velkommen faktisk et beløb, der overstiger beløbet på 800 kr., som desuden ikke tager højde for tilvalgsprodukter og andre tilvalg af kunderne, som kan forhøje den tabte indtjening hos Velkommen, hvis kunderne bryder den aftalte bindingsperiode.

Til sammenligning er der i markedet for elhandelsselskaber andre selskaber, der tager et langt højere gebyr. Der er dog også selskaber, der tager et lidt mindre gebyr.

For at sikre, at beløbet i alle tilfælde er forholdsmæssigt og ikke overstiger Velkommens direkte økonomiske tab, har Velkommen dog valgt at fastsætte beløbet til 800 kr.

Velkommen har - ligesom de øvrige elhandelsselskaber i branchen - valgt at kræve et fast beløb efter en gennemsnitsberegning, uanset hvornår en kunde måtte bryde bindingsperioden.

Det vil administrativt være alt for tungt andet og helt ugennemskueligt for kunderne, hvis beløbet skal fastsættes variabelt.

Hvis beløbet skulle fastsættes variabelt, ville Velkommen ikke blot skulle tage stilling til tidspunktet for kundens brud af bindingsperiode, men også andre faktorer som f.eks. hvor højt det forventede elforbrug er for den pågældende kunde og hvilken tid på året, kunden bryder bindingsperioden, da elforbruget f.eks. er langt højere i vintermånederne (for nogle kunder dobbelt så højt).

Det er derfor Velkommens opfattelse, at det af Velkommen fastsatte beløb på 800 kr. er fastsat på en fair og for kunderne transparent måde og i overensstemmelse med kriterierne i bekendtgørelsen om elhandelsvirksomhedernes opgaver og forpligtelser i forbindelse med levering af elektricitet til elforbrugere, markedskonformt og i overensstemmelse med sædvane i branchen.

…"

Den 10. februar 2022 sendte Forbrugerombudsmanden et vurderingsbrev til Velkommen, hvori de skrev blandt andet:

"…

Forbrugerombudsmandens vurdering

Velkommens kontraktbrudsgebyr
Det er Forbrugerombudsmandens opfattelse, at det siden 1. juli 2021 har været ulovligt for Velkommen at opkræve et kontraktbrudsgebyr på 800 kr. for en forbrugers opsigelse af aftalen i bindingsperioden, da gebyret er i strid med elleveringsbekendtgørelsens § 8, stk. 2.

Dertil kommer, at kontraktbrudsgebyret efter Forbrugerombudsmandens opfattelse også var urimeligt at gøre gældende over for forbrugere før 1. juli 2021, jf. aftalelovens § 36, jf. § 38c.

De forbrugere, som har betalt et gebyr for opsigelse i bindingsperioden, har derfor krav på tilbagebetaling af gebyret fra Velkommen.

Vi skal desuden bemærke, at såfremt forbrugeren indgik aftalen med Velkommen under en telefonisk henvendelse, som forbrugeren ikke forudgående havde anmodet om, er forbrugeren ikke bundet af aftalen, jf. forbrugeraftalelovens § 5, og skal derfor allerede af den grund ikke betale et gebyr for opsigelse af aftalen i bindingsperioden.

Elselskaber må ikke opkræve skifterelaterede gebyrer ved variable elaftaler
Som beskrevet oven for fremgår det af elleveringsbekendtgørelsens § 8, stk. 2, at et elselskab kun kan opkræve et skifterelateret gebyr, hvis forbrugeren frivilligt

har opsagt en *fastpriselektricitetsleveringskontrakt* før kontraktens udløb. Bestemmelsen har været gældende siden den 1. juli 2021.

Et skifterelateret gebyr er i elleveringsbekendtgørelsens § 2, nr. 4, defineret som: *"et direkte eller indirekte gebyr, herunder et kontraktopsigelsesgebyr, for skift af elhandelsvirksomhed".*

Det er Forbrugerombudsmandens vurdering, at Velkommens kontraktbrudsgebyr er et skifterelateret gebyr, og at Velkommen derfor opkræver gebyret i strid med elleveringsbekendtgørelsens § 8, stk. 2, da Velkommen kun udbyder variable elaftaler.

Det er Forbrugerombudsmandens opfattelse, at det ud fra en ordlyds- og formålsfortolkning må lægges til grund, at elleveringsbekendtgørelsens § 8, stk. 2, ikke kan fraviges i forbrugerforhold.

Et vilkår, der fraviger præceptiv lovgivning til skade for forbrugeren, er urimeligt at gøre gældende, jf. aftalelovens § 36, jf. § 38c, og reglerne om god markedsføringsskik og erhvervsskik i markedsføringslovens § 3 og § 4.

Uanset om elleveringsbekendtgørelsens § 8, stk. 2, i sig selv medfører, at det ulovlige vilkår om kontraktbrudsgebyr ved opsigelse af en aftale i bindingsperioden er ugyldigt og ikke kan gøre gældende, vil vilkåret være urimeligt at gøre gældende efter aftalelovens § 36, jf. § 38c, da vilkåret er i strid med præceptiv lovgivning.

Forbrugerombudsmanden vil orientere Forsyningstilsynet, der fører tilsyn med elleveringsbekendtgørelsens § 8, om dette brev.

…

Kontraktbrudsgebyret er desuden uforholdsmæssigt stort og derfor urimeligt

Aftalevilkår, der på forhånd fastsætter størrelsen af forbrugerens erstatningsansvar, uanset virksomhedens reelle tab, må betragtes som usædvanlige, ligesom de ofte stiller forbrugeren væsentligt ringere end sædvanlige erstatningsretlige grundsætninger. Sådanne vilkår skal derfor være fremhævet tydeligt for forbrugeren i forbindelse med aftalens indgåelse. Selvom dette krav er opfyldt, finder Forbrugerombudsmanden det tvivlsomt, om standardvilkåret vil kunne gøres gældende mod en forbruger, idet det ikke er udtryk for en rimelig afvejning af parternes interesser.

Det er Forbrugerombudsmandens opfattelse, at kontraktbrudsgebyret på 800 kr. som altovervejende udgangspunkt er væsentligt højere end det tab, som Velkommen lider ved, at en forbruger opsiger aftalen inden bindingsperiodens udløb – det gælder naturligvis især (men ikke alene), når forbrugeren opsiger aftalen efter at have gennemført dele af aftalen med Velkommen. Det bemærkes, at Forsy-

ningstilsynet i sin elprisundersøgelse fra 2020 lægger til grund, at en kunde med parcelhus i gennemsnit bruger 4.500 kWh årligt, mens en kunde i en lejlighed i gennemsnit bruger 1.800 kWh årligt. Der er således mange husstande i Danmark, som har et årligt forbrug væsentligt under de 4.500 kWh, som Velkommen tager udgangspunkt i ved beregningen af gebyret. Ifølge det oplyste af klagere og jer er kontraktbrudsgebyret endvidere på 800 kr., uanset hvornår i bindingsperioden forbrugeren opsiger aftalen og uanset forbrugerens konkrete elaftale med Velkommen.

Forbrugerombudsmanden finder derfor, at et kontraktbrudsgebyr på 800 kr. for forbrugerens opsigelse i bindingsperioden som altovervejende udgangspunkt stiller forbrugeren væsentligt ringere end sædvanlige erstatningsretlige grundsætninger, hvorfor det ikke kan gøres gældende over forbrugeren, jf. aftalelovens § 36, jf. § 38c. Det gælder både for opkrævninger foretaget før og efter den 1. juli 2021.

…

Forbrugerombudsmanden anmoder Velkommen om senest den **3. marts 2022** at oplyse, om Velkommen vil anerkende Forbrugerombudsmandens vurdering af, at Velkommen ikke lovligt har kunnet opkræve et kontraktbrudsgebyr på 800 kr. for en forbrugers opsigelse i bindingsperioden og tilbagebetale gebyrer, der allerede er opkrævet for forbrugerens opsigelse, og hvis krav endnu ikke er fortabt ved forældelse eller passivitet.

Forbrugerombudsmanden anmoder endvidere Velkommen om senest den **3. marts 2022** at oplyse, om Velkommen vil tilbagebetale beløb, som Velkommen har opkrævet for forbrugeres opsigelser i bindingsperioden, selvom forbrugeren ikke var i en bindingsperiode med Velkommen, hvis krav endnu ikke er fortabt ved forældelse eller passivitet.

Såfremt Velkommen ikke vil anerkende Forbrugerombudsmandens vurdering og/eller ikke vil tilbagebetale beløb opkrævet for en forbrugers opsigelse i bindingsperioden, vil Forbrugerombudsmanden indbringe sagen for domstolene.

…"

Den 3. marts 2022 svarede Velkommens advokat på Forbrugerombudsmandens vurderingsbrev med blandt andet følgende:

"…

Ad Velkommens opkrævning af kontraktbrudsgebyr / frikøbsbeløb for opsigelse af elaftaler i bindingsperioden

Velkommen forstår Forbrugerombudsmandens afgørelse på den måde, at Forbrugerombudsmanden dels vurderer, at Velkommens opkrævning af frikøbsbeløb for opsigelse af elaftaler i bindingsperioden generelt er i strid med elleveringsbekendtgørelsens § 8, stk. 2, dels at frikøbsbeløbets størrelse på 800 kr. er uforholdsmæssigt stort og derfor urimeligt at gøre gældende over for forbrugere, jf. aftalelovens § 36, jf. § 38c.

De sager, som Forbrugerombudsmanden henviser til i afgørelsen, dvs. U.2002.706 H og afgørelsen fra Ankenævnet på Energiområdet af 8. september 2021 (sag 21/05170), angår således begge beløbsstørrelsen af det erstatningsbeløb henholdsvis gebyr, som var omdrejningspunktet for de pågældende sager, og ikke selve (u)lovligheden af de aftalte vilkår.

Velkommen bekendt foreligger der ikke nogen afgørelser fra Ankenævnet på Energiområdet eller fra domstolene, hvor det generelt er fundet ulovligt at opkræve et gebyr/erstatningsbeløb i forbindelse med en kundens brud på en gyldigt aftalt bindingsperiode.

Som anført i Velkommens høringssvar til Forbrugerombudsmanden af 28. juli 2021 er det Velkommens opfattelse, at det frikøbsbeløb, som Velkommen opkræver i forbindelse med en kundes brud på den aftalte bindingsperiode, ikke er et "skifterelateret gebyr" omfattet af elleveringsbekendtgørelsens § 8, stk. 2, men derimod udtryk for en standardiseret erstatning for det tab, som Velkommen lider, hvis kunden misligholder elaftalen med Velkommen ved at bryde den gyldigt aftalte bindingsperiode.

Velkommen opkræver således kun et frikøbsbeløb, hvis kunden opsiger elaftalen til ophør, før den gyldigt aftalte bindingsperiode er udløbet. Velkommen opkræver ikke et frikøbsbeløb som følge af, eller for at forhindre, at kunden skifter elselskab.

Da både elforsyningslovens § 6, stk. 1, og elleveringsbekendtgørelsens § 3, stk. 4, henviser til bestemmelserne i forbrugeraftaleloven, når det gælder aftaler, der indgås mellem forbrugere og elhandelsvirksomheder, må det være sådan, at elforsyningsloven og bekendtgørelser udstedt i medfør heraf, herunder elleveringsbekendtgørelsen, reguleres i overensstemmelse med forbrugeraftaleloven.

Det vil efter Velkommens opfattelse savne mening, at der – også for elaftaler med variabel pris – gyldigt kan aftales en bindingsperiode i henhold til forbrugeraftaleloven, hvis det ikke må være forbundet med nogen økonomiske konsekvenser for kunden at bryde en gyldigt aftalt bindingsperiode.

Det vil også stride mod det helt grundlæggende aftaleretlige princip, at aftaler skal holdes.

Velkommen kan da også konstatere, at der er mange andre elhandelsselskaber i branchen, der ligesom Velkommen tilbyder elprodukter med variabel pris, og som har tilsvarende vilkår om betaling af et erstatningsbeløb eller gebyr, hvis kunden bryder den aftalt e bindingsperiode.

Dette understreger, at der generelt på tværs af elhandelsbranchen er den opfattelse, at det er lovligt at opkræve et sådan beløb, også efter elleveringsbekendtgørelsens ikrafttræden.

Ad Velkommens beregning af frikøbsbeløbets størrelse

…

Velkommen anerkender dog, at der kan opstå tilfælde, f.eks. hvis en kunde har et meget lavt elforbrug og/eller opsiger elaftalen kort før bindingsperiodens udløb, hvor Velkommens direkte økonomiske tab vil være lavere end beløbet på 800 kr.

Velkommen er derfor indstillet på at genoverveje beregningsmodellen for Velkommens frikøbsbeløb, så der i højere grad tages højde for, hvornår i bindingsperioden kunden opsiger elaftalen.

…"

Velkommen fremlagde videre en udateret oversigt over 12 konkurrerende elselskabers vilkår for binding og/eller kontraktbrudsgebyrer, som Velkommen selv havde. Oversigten er udarbejdet i februar 2022 og er ikke en fuldstændig gennemgang af markedet. Oversigten, hvis indhold er bestridt, viser følgende:

Elselskab	**Variabel pris?**	**Vilkår – binding og/eller kontraktbrudsgebyr**	**Eventuelle bemærkninger**
Aura	Ja	Ingen binding	
Seas NVE	Ja	Din opsigelse kan ske uden omkostninger, men **du skal betale for din Elaftale i opsigelsesperioden**	Ved fast pris tager Seas et gebyr for ophævelse
Norlys	Ja	Hvis Norlys får meddelelse om, at du uberettiget har bragt Aftalen til ophør, inden den udløber, eller inden den kan opsiges ifølge Aftalen, er Norlys berettiget til at opkræve et **gebyr på op til 500 kr.** inklusive moms til dækning af omkostninger forbundet med afvikling af Aftalen	
Modstrøm	Ja	Ved "misligholdelse af aftale" og "udtrædelse i bindingsperioden" tages et **gebyr på 450 kr. samt et gebyr på 81,25 kr. for slutopgørelse ved flytning.**	
NRGI	Ja	Aftalen er fra begge parters side uopsigelig i fem måneder fra Aftalens indgåelse ("Bindingsperioden"), med mindre andet er aftalt. Hvis NRGi Elhandel får meddelelse om, at Kunden uberettiget har bragt	

		Aftalen til ophør i Bindingsperioden eller inden udløb af opsigelsesperioden, tager NRGI et **kontraktbrudsgebyr på 500 kr.**	
NettoPower	Ja	NettoPower har ingen bindingsperiode	
Blueenergy	Ja	Bindingsperiode på 5 måneder. Opsiger kunden i denne periode, tager Blueenergi et **gebyr på 500 kr. til dækning af omkostninger.**	
Gasel	Ja	Gasel arbejder med em 6 måneders opsigelsesperiode. Opsiger kunden i denne periode, forbeholder Gasel sig retten til at opkræve et gebyr på **kr. 600.**	
Energi Fyn	Ja	Ingen bindingsperiode.	
Ewii	Ja	Variabel pris: Hvis Kunden bringer til ophør i strid med Aftalen, er Elleverandøren berettiget til at opkræve abonnement frem til udløbet af det opsigelsesvarsel inklusive bindingsperiode, der fremgår af Aftalen	Fast pris: Hvis Elleverandøren får meddelelse om, at Kunden uberettiget har bragt en fastprisaftale til ophør, inden den udløber, eller inden den kan opsiges ifølge Aftalen, er Elleverandøren berettiget til at opkræve et gebyr på 500 kr. inklusive moms til dækning af omkostninger forbundet med afvikling af Aftalen
Samstrøm	Ja	Ingen bindingsperiode.	
OK El	Ja	Bindingsperioden er gældende for leveringsperiodens første 5 måneder, hvorefter der kan ske opsigelse med en måneds varsel til udgangen af en må- ned.Det er ikke oplyst, hvad konsekvensen er, hvis aftale med variabel pris opsiges før udløbet af bindingsperiode.	Ved opsigelse før fastprisaftalens udløb opkræves 400 kr. til dækning af administration og tab.

Den 5. juli 2022 udsendte Forbrugerombudsmanden en pressemeddelelse, hvoraf fremgår blandt andet:

"…

Fire elselskaber opkræver ulovligt gebyr fra deres kunder
Elselskaberne Fauna Energi, Grow Energy, Strømtid (tidligere Go Strøm) og Velkommen opkræver efter Forbrugerombudsmandens opfattelse et ulovligt gebyr fra deres kunder, når kunderne opsiger aftalen med et af selskaberne i bindingsperioden. Forbrugerne kan have krav på at få deres penge tilbage. Forbrugerne kan klage til Ankenævnet på Energiområdet, hvis selskaberne ikke vil tilbagebetale gebyrerne.

…"

Den 28. september 2023 opdaterede Velkommen sine leverings- og abonnementsbetingelser for elhandel, og frikøbsbeløbet udgik herpå af afsnittet om bindingsperiode og opsigelse.

Den 12. oktober 2023 anmodede Velkommens advokat om at få påbuddet indbragt for retten, og den 19. oktober 2023 indbragte Forbrugerombudsmanden spørgsmålet for Sø- og Handelsretten.

Forsyningstilsynets påbud

Forsyningstilsynet gennemførte i 2021 et tilsyn hos Velkommen vedrørende deres overholdelse af elleveringsbekendtgørelsens § 3, der stiller følgende krav:

> "Elkunder og elhandelsvirksomheder skal indgå en kontrakt i forbindelse med indgåelse af en aftale om levering af elektricitet. Kontrakten skal modtages på et varigt medie. Betingelserne i kontrakten skal være rimelige, gennemsigtige og klart forståelige."

Den 4. oktober 2023 udmundede tilsynet i et påbud, der blandt andet indeholdt følgende:

> "…
>
> **AFGØRELSE**
>
> Forsyningstilsynet meddeler Velkommen A/S *påbud* om at ændre sit kontraktmateriale, således at der på en gennemsigtig og klar forståelig måde fremgår, hvilket varsel elkunden skal give elhandelsvirksomheden, hvis elkunden agter at flytte fra adressen, hvor ydelserne leveres, og elkunden ønsker at opsige kontakten, jf. § 3, stk. 3, nr. 6 i elleveringsbekendtgørelsen, jf. § 3, stk. 1, 2. pkt., i elleveringsbekendtgørelsen, jf. § 27 i elleveringsbekendtgørelsen, jf. § 85 d, stk. 1, i lov om elforsyning.
>
> Endvidere meddeler Forsyningstilsynet Velkommen A/S *påbud* om at ændre sine kontraktbetingelser, således at en elkundes ret til at blive slettet fra aftalen med én dags varsel, i tilfælde hvor der er tilmeldt mere end én elkunde på et aftagenummer, ikke bliver indskrænket, jf. § 9, stk. 1, i elleveringsbekendtgørelsen, jf. § 3, stk. 3, nr. 6 i elleveringsbekendtgørelsen, jf. § 27 i elleveringsbekendtgørelsen, jf. § 85 d, stk. 1, i lov om elforsyning.
>
> Yderligere meddeler Forsyningstilsynet Velkommen A/S *påbud* om at sikre, at elkunden forud for kontraktens indgåelse bliver oplyst om, hvilket varsel elkunden skal give elhandelsvirksomheden, hvis elkunden agter at flytte fra leveringsadressen, og elkunden ønsker at opsige kontrakten, samt hvorvidt elforbrugeren kan fortsætte aftaleforholdet på en ændret leveringsadresse og betingelserne her-

for, jf. § 3, stk. 3, nr. 6 og 7, i elleveringsbekendtgørelsen, jf. § 3, stk. 1, i elleveringsbekendtgørelsen, jf. § 27 i elleveringsbekendtgørelsen.

…"

Det bemærkes, at Forsyningstilsynet ikke i forbindelse med tilsynet påtalte Velkommens frikøbsbeløb.

Syn og skøn

Der er under sagen afholdt syn og skøn ved skønsmand, statsautoriseret revisor Chris Iversen, der afgav skønserklæring den 8. september 2025.

Af skønserklæringen fremgår blandt andet:

"…

1. Indledning

Jeg skal hermed afgive rapport om syn og skøn ved SØ- OG HANDELSRETTEN, sagsnr. BS 52204/2023 - SHR mellem parterne:

Forbrugerombudsmanden
Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby
v/specialkonsulent Mads Laurberg Pedersen

mod

Velkommen A/S
Ørestads Boulevard 69
2300 København S
v/advokat Morten Schwartz Nielsen

1.1 Skønstema

Den 18. juni 2025 blev jeg udpeget som skønsmand i sagen. Som skønsmand er jeg blevet anmodet om at besvare det modtagne skønstema af 17. juni 2025. Der henvises til afsnit 2.

1.2 Grundlag for besvarelse af skønstemaet

I egenskab af skønsmand har jeg fået adgang til det materiale, som parterne har fremlagt i sagen, der omfatter:

- ► Stævning af 19. oktober 2023
- ► Svarskrift af 7. december 2023

- Replik af 28. februar 2024
- Duplik af 19. april 2024
- Sagsøgers processkrifter 1-2
- Sagsøgtes processkrifter A-B
- Bilag 1- 31a
- Bilag A – F

Den 27. juli 2025 har jeg efter gennemgang af sagens materiale fremsendt e-mail til sagens parter, hvori jeg har anmodet om følgende supplerende information fra Velkommen A/S:

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

Retsgrundlag

Reglerne om skifterelaterede gebyrer i elaftaler udspringer af elmarkedsdirektivets artikel 12, stk. 2 og 3, der har følgende ordlyd:

"…

Artikel 12

Ret til at skifte og regler for skifterelaterede gebyrer

…

2. Medlemsstaterne sikrer, at i det mindste husholdningskunder og små virksomheder ikke opkræves skifterelaterede gebyrer.

3. Uanset stk. 2 kan medlemsstaterne tillade leverandører eller markedsdeltagere, der er aktive inden for aggregering, at opkræve kontraktopsigelsesgebyrer af kunder, der frivilligt opsiger tidsbegrænsede fastpriselektricitetsleveringskontrakter før deres udløb, forudsat at sådanne gebyrer er en del af en kontrakt, som en kunde frivilligt har indgået, og at kunden informeres tydeligt om gebyrerne, inden kontrakten indgås. Sådanne gebyrer skal være forholdsmæssige og må ikke overstige de direkte økonomiske tab for leverandøren eller den markedsdeltager, der er aktiv inden for aggregering, som følge af kundens opsigelse af kontrakten, herunder omkostningerne ved eventuelle bundtede investeringer eller ydelser, der allerede er leveret til kunden som led i kontrakten. Bevisbyrden for det direkte økonomiske tab påhviler leverandøren eller den markedsdeltager, der er aktiv inden for aggregering, og lovligheden af kontraktopsigelsesgebyrer overvåges af den regulerende myndighed eller af enhver anden kompetent national myndighed.

…"

"Kontraktopsigelsesgebyr" og "skifterelateret gebyr" er defineret i elmarkedsdirektivets artikel 2, nr. 16 og 17:'

"…

16) »**kontraktopsigelsesgebyr**«: et gebyr eller en bøde, som leverandører eller markedsdeltagere, der er aktive inden for aggregering, pålægger en kunde for opsigelse af en elektricitetsleverings- eller tjenesteydelseskontrakt

17) »**skifterelateret gebyr**«: et gebyr eller en bøde for skift af leverandør eller markedsdeltagere, der er aktive inden for aggregering, herunder kontraktopsigelsesgebyrer, som leverandører eller markedsdeltagere, der er aktive inden for aggregering, eller systemoperatører direkte eller indirekte på- lægger en kunde

…"

Af elmarkedsdirektivets præambelbetragtning nr. 33 fremgår følgende:

"…

Mindre kunder pålægges stadig, direkte eller indirekte, et bredt udvalg af gebyrer for at skifte leverandør. Disse gebyrer gør det vanskeligere at afgøre, hvilket produkt eller hvilken ydelse der er den bedste, og begrænser de umiddelbare økonomiske fordele ved at skifte leverandør. Selv om ophævelsen af sådanne gebyrer kan begrænse forbrugernes valgmuligheder, fordi produkter baseret på belønning af forbrugerloyalitet udgår, burde en yderligere begrænsning af brugen

af gebyrer forbedre forbrugernes velfærd og engagement samt konkurrencen på markedet.

…"

Elmarkedsdirektivets artikel 12, stk. 2 og 3, er implementeret i dansk ret i elleveringsbekendtgørelsen § 19, stk. 2 og 3. Definitionerne af kontraktopsigelsesgebyr og skifterelateret gebyr fremgår af elleveringsbekendtgørelsens § 2, nr. 3 og 4.

Elleveringsbekendtgørelsens § 19, stk. 2 og 3, er videreført fra den tidligere elleveringsbekendtgørelses § 8, stk. 2 og 3, og har følgende ordlyd:

"…

Stk. 2. En elhandelsvirksomhed kan kun opkræve et skifterelateret gebyr af en husholdningsforbruger eller en lille virksomhed, hvis husholdningsforbrugeren eller den lille virksomhed frivilligt har opsagt en fastpriselektricitetsleveringskontrakt med denne elhandelsvirksomhed før kontraktens udløb.

Stk. 3. For opkrævning af et skifterelateret gebyr efter stk. 2 er det desuden forudsat

1) at gebyret er en del af en kontrakt, som en husholdningsforbruger eller en lille virksomhed frivilligt har indgået,

2) at elhandelsvirksomheden har informeret tydeligt om gebyret, inden kontrakten indgås, og at

3) gebyret er forholdsmæssigt og må ikke overstige det direkte økonomiske tab for elhandelsvirksomheden som følge af opsigelsen af kontrakten.

…"

Elleveringsbekendtgørelsens § 2, nr. 7 og 9, som er videreført fra den tidligere elleveringsbekendtgørelses § 2, nr. 3 og 4, har følgende ordlyd:

"…

7) Kontraktopsigelsesgebyr: Et gebyr, som en elhandelsvirksomhed pålægger en elkunde for opsigelse af en kontrakt om levering af elektricitet.

…

9) Skifterelateret gebyr: et direkte eller indirekte gebyr, herunder et kontraktopsigelsesgebyr, for skift af elhandelsvirksomhed.

…"

Den 28. juni 2022 udsendte Energistyrelsen et notat om skifterelaterede gebyrer og pligter/rettigheder for elhandelsvirksomheder i lyset af den danske implementering af elmarkedsdirektivets artikel 12. Af notatet fremgår blandt andet:

"…

Forbrugeraftaleloven og alm. formueretlige betragtninger

…

Såfremt et aftalt opsigelsesvarsel eller en bindingsperiode ikke overholdes af elkunden, foreligger der potentielt en misligholdelse af aftalen, der kan give grundlag for anvendelsen af misligholdelsesbeføjelser, herunder erstatning. Som udgangspunkt er det op til elhandelsvirksomheden at vælge, hvilken retsfølge elhandelsvirksomheden ønsker at påberåbe sig i anledning af en misligholdelse. Der er således principielt ikke noget til hinder for, at en elhandelsvirksomhed både ophæver aftalen og kræver erstatning i forbindelse med væsentlig misligholdelse af aftalen.

…

Spørgsmålet om erstatning i et kontraktforhold afgøres efter dansk rets traditionelle udgangspunkt om ansvarsgrundlag, tab, årsagssammenhæng og påregnelighed. Såfremt en elhandelsvirksomhed er berettiget til erstatning, idet ansvarsgrundlaget og øvrige betingelser er opfyldt, kan elhandelsvirksomheden forlange fuld erstatning for ethvert beviseligt tab, der er foranlediget af misligholdelsen. En sådan erstatning stiller elhandelsvirksomheden som om, at kontrakten var blevet rigtigt opfyldt, herunder for tabt fortjeneste.

…"

Som en note hertil fremgår følgende:

"Det bemærkes i den forbindelse, at erstatningen som udgangspunkt ikke kan fastsættes til et på forhånd fastsat beløb, da det kan udgøre ulovlig en konventionalbod/et urimeligt aftalevilkår."

Den 27. juni 2024 opdaterede Energistyrelsen notatet på baggrund af en afgørelse truffet af Hillerød byret den 26. juli 2023. Af det opdaterede notat fremgår blandt andet:

"…

I en afgørelse afsagt den 26. juli 2023 i Hillerød byret, vurderer retten, at der ved elforsyningsloven og elleveringsbekendtgørelsen er en udtømmende regulering af, hvilke krav en elhandelsvirksomhed kan opkræve over for en forbruger eller lille virksomhed ved dennes opsigelse af en indgået aftale, hvorfor en aftale om, at kunden i stedet for kontraktbrudsgebyr skal betale dækningsbidrag (opgjort efter almindelige erstatningsretlige principper) vil være en omgåelse af loven og dens formål.

Afgørelsen indebærer efter Energistyrelsens vurdering, at en elhandelsvirksomhed er afskåret fra enhver form for kompensation, såfremt en husholdningsforbruger eller en lille virksomhed opsiger en aftale om levering af elektricitet.

…"

Afsnittet om erstatning i kontraktforhold fra Energistyrelsens notat af 28. juni 2022 udgik således med Energistyrelsens opdaterede notat af 27. juni 2024.

Forklaringer
Der er under sagen afgivet forklaring af Thomas Søgaard-Andersen, Jon Thomas Trap Jespersen og Chris Iversen.

Thomas Søgaard-Andersen har forklaret blandt andet, at han har været direktør for Velkommen siden 2018. Han var med til at stifte virksomheden sammen med Lars Bax Sander Hein, Anders Sørensen og Zenith Advisory. Lars Bax Sander Hein ejer blandt andet en salgsvirksomhed, herunder SalesCorp. Anders Sørensen er tidligere direktør i DLG Tele og havde erfaring fra telebranchen. Zenith Advisory er et finanshus, som blandt andet beskæftiger sig med startups, og de var med til at lave strategi og sørge for funding. I dag ejes Velkommen primært af ham selv og Lars Bax Sander Hein, med Lars Bytoft og et par øvrige investorer som minoritetsaktionærer.

Velkommen er en abonnementsforretning med fokus på private husstande. De startede med at gå ind på teleområdet i 2016 med mobiltelefoni, fastnettelefoni og bredbånd, hvorpå de stille og roligt byggede andre forretningsområder på i takt med, at de fik flere kunder.

I slutningen af 2018 begyndte de at kigge på el, og i marts eller april 2019 gik de ind på energiområdet. Varmepumper kom på i 2021 som et naturligt led, fordi de typisk fik spørgsmål om energiløsninger. Man har mulighed for at tilvælge en serviceaftale, hvor kunden får serviceret sin varmepumpe en gang om året. De begyndte også at tilbyde opsætning af ladestandere til elbiler, hvor datterselskabet Power Fuel A/S udvikler software, som gør det muligt at få opsat en

intelligent ladeboks, så bilerne kan oplade om natten. Ladestanderne har også en abonnementsløsning med service. Naturgas til husstande kom på i 2022. For så vidt angår forsikringer består den del af henvisning til samarbejdspartnere, hvor kunderne opnår højere rabatter, jo flere produkter de samler. Velkommen tjener dog ikke på, at kunderne tilkøber forsikringer.

[redacted]

Bliver man kunde i et elhandelsselskab som Velkommen, får man én samlet el-regning for både elforbruget og distributionsomkostninger. På gasområdet får kunden også en regning fra Velkommen for gasforbruget, ligesom man også får en regning fra ejeren af gasledningen. Hvor elmarkedet er fuldt ud liberaliseret, er gasmarkedet fortsat lidt bagefter.

[redacted]

[redacted]

Datahubben er den vej, al kommunikationen kører igennem. Når et netselskab registrerer forbrug hos kunden, sendes denne information til datahubben, og datahubben kommunikerer med det IT-system, som Velkommen arbejder med, og dette IT-system genererer slutteligt en faktura. Datahubben er altså et centralt udvekslingspunkt for al kommunikation på markedet mellem de forskellige aktører. Datahubben drives af Energinet. Hvis ikke man er i et kundeforhold til en kunde, så kan man ikke se, om kunden er i binding, eller hvornår kunden sidst har skiftet selskab.

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

I telemarkedet er en bindingsperiode på fem måneder plus en måned. Opsiger man inden da, opkræves man betaling for den resterende periode. Dette var altså afsættet for deres forretningsvilkår for elkunder, men de undersøgte også, hvad konkurrenterne gjorde, både i forhold til produkttyper og hvor de skulle lægge sig i markedet. I forhold til bindingsperioden var det deres opfattelse, at dette var meget almindeligt, og at de fleste af deres konkurrenter brugte det på dét tidspunkt. [redacted]

[redacted] Velkommen vurderede, at deres betingelser var markedskonforme og svarede til, hvad deres konkurrenter gjorde. De mente, at niveauet var fornuftigt, men de var også bekendte med risikoen for, at kunden kunne forlade dem i løbet af bindingsperioden, hvorfor de havde interesse i at give kunden et godt produkt og sørge for, at deres kunder var glade og tilfredse. En kunde, der udtræder af aftalen efter seks måneder, er en negativ forretning. [redacted]

De 800 kr. kræves kun, hvis kunden opsiger aftaleforholdet inden for bindingsperioden. Beløbet relaterer sig således kun til, at kunden misligholder bindingsperioden. Beløbet opkræves ikke ud over bindingsperioden, heller ikke hvis kunden opsiger aftalen med kortere varsel end 1 måned. Er man ude over bin-

dingsperioden, er der altså intet opsigelsesvarsel, og man kan skifte inden for 24 timer. Dette gælder generelt på elmarkedet.

[redacted]

[redacted]

Han kender godt til Energistyrelsens notat om skifterelaterede gebyrer af 28. juni 2022, fremlagt som bilag 29, vedrørende skifterelaterede gebyrer. Hans opfattelse er ikke, at notatet hindrer opkrævning af erstatning ved brudt kontrakt.

[redacted]

Forsyningstilsynet er tilsynsmyndighed for overholdelsen af elleveringsbekendtgørelsens § 8. Velkommen har aldrig fået et tilsyn omkring frikøbsbeløbet fra Forsyningstilsynet eller fået det påtalt.

Energistyrelsens notat vedrørende skifterelaterede gebyrer blev opdateret den 27. juni 2024, hvor holdningen ændres på baggrund af en byretsafgørelse. Velkommen har ikke fået noget tilsyn fra Forsyningstilsynet vedrørende elleveringsbekendtgørelsen efter dette. På tidspunktet opkrævede Velkommen heller ikke længere noget frikøbsbeløb.

Velkommen har i det hele taget ikke haft en opfattelse af eller fået meddelelse fra hverken Energistyrelsen eller Forsyningstilsynet om, at det ikke skulle være tilladt at opkræve gebyrer som følge af brudt binding, før Forbrugerombudsmandens vurdering kom.

Forbrugerombudsmanden sendte Velkommen et afsluttende vurderingsbrev den 10. februar 2022 efter et forløb, hvor sagen var blevet undersøgt af Forbrugerombudsmanden. Han læste brevet, men husker ikke hvad han tænkte, da han læste det. Af brevet fremgik det dog tydeligt, hvad Forbrugerombudsmanden mente om Velkommens kontraktbrudsgebyr.

[redacted]

ner først med SalesCorp efter udløbet af kundens fortrydelsesret. Lægger en kunde røret på, så afregnes der ikke. Samarbejdet med SalesCorp er altså 100 % akkordbestemt. Afhængig af, hvilken leadskampagne der køres, kan det være alt fra 1 ud af 4 til 1 ud af 10 kunder, der indgår en aftale med Velkommen. Han kan ikke det præcise gennemsnit, men han vurderer det er under 1 til 10. Provisionen for at skaffe en kunde er typisk den største udgiftspost.

Man kan ikke med sikkerhed estimere præcist hvor meget den enkelte kunde vil bruge af elektricitet i fremtiden. Netselskaberne er ikke længere forpligtet til at dele forbrugsdata med elselskaberne. Når man tilmelder en måler i dag, så får man alene det historiske forbrug på den pågældende måler: Har der eksempelvis boet en familie med tre børn i et hus, som en enlig efterfølgende flytter ind i, så vil forbruget formentlig være lavere, og omvendt. Så der er ikke præcise data, med hvilke man kan kalkulere hvor meget en kunde vil forbruge i fremtiden. Velkommen har ikke noget krav om et minimumsforbrug, så kunderne kan ikke pålægges at bruge mere strøm end de gør.

På grundlag af den enkelte kundes forbrug vil man kunne komme med et vist estimat over det fremtidige forbrug, hvis kunden opsiger aftalen efter en vis periode. Han anfører dog, at det vil være misvisende, idet kunden ikke vil kunne forudse hvilken betydning det har, hvis kunden udtræder af aftalen på et givent tidspunkt. Han mener, at udgangspunktet på 4.500 kWh årligt er tættere på gennemsnitsforbruget pr. husstand.

Foreholdt punkt 2.5 i skønsmandens besvarelse, som lyder som følger:

[redacted]

[redacted]

har han forklaret, at gennemsnittet har været højere end det anførte. Det er han sikker på.

Formålet med de 800 kr. har ikke været at give kunderne en bøde for at skifte elselskab. Velkommen tilstræber først og fremmest at få glade og tilfredse kunder ind via markedsføring på forskellige kanaler, og de kalkulerer selvfølgelig med, at kunden er hos dem i én eller anden periode, inden for hvilken de har mulighed for at tjene en del af de penge hjem, som de har brugt på at få kunden ind.

Når man bliver kunde i Velkommen, så får man en ordrebekræftelse tilsendt med det samme. Reglerne om opsigelsesvarsel følger af disse. Frikøbsbeløbet har fremgået heraf.

I dag kræver Velkommen ikke længere betaling, hvis kunderne opsiger aftalen i bindingsperioden. Dette skyldes påbuddet fra Forbrugerombudsmanden. Effekten ved den tidligere bindingsperiode var, at kunden gerne skulle forpligte sig til at være hos Velkommen i noget tid, og at Velkommen i løbet af det, de kalder introperioden, kunne give kunden de kundeoplevelser, de gerne ville, og samtidig oparbejde et godt kundeforhold til kunderne.

Han afviser, at nogle af deres kunder skulle have været blevet opkrævet bøder på 1.500 kr. i forbindelse med opsigelse inden for bindingsperioden, som påstået i klagen fremlagt i bilag 4.

Foreholdt påbuddet fra Forsyningstilsynet, fremlagt som bilag B, husker han godt kontrollen, hvor nogle kontraktbetingelser blev gennemgået og rettet. Forsyningstilsynet fik tilsendt Velkommens kunde- og ordreflow og alt, hvad kunderne blev oplyst i den sammenhæng. Der blev ikke rejst spørgsmål fra Forsyningstilsynet om beløbet for brudt binding.

Høringsprocessen udsprang af en henvendelse fra Modstrøm. Han kan godt huske henvendelsen, og han husker også, at de havde hørt fra Modstrøm nogle gange inden, men det vedrørte primært, at de oplevede øget konkurrence på markedet, hvilket de havde opfattet som uretfærdigt. [redacted] elkommen opfattede dog ikke Modstrøms henvendelse som en indsigelse om, at man slet

ikke ifølge reglerne på elmarkedet må opkræve beløb for brudt binding, og ham bekendt har Modstrøm også altid selv opkrævet et beløb for brudt binding.

Foreholdt Velkommens første svar til Forbrugerombudsmanden den 28. juli 2021 i forbindelse med høringsprocessen fortæller han, at de har brugt deres advokat til at skrive dette høringssvar. Det var ikke oppe, at det skulle være i strid med f.eks. forbrugeraftaleloven at opkræve en beløb ved brudt binding. I Velkommens supplerende høringssvar af 3. marts 2022 inviterede Velkommen Forbrugerombudsmanden til et møde for at drøfte beregningsmodellen for Velkommens frikøbsbeløb. Der blev dog aldrig afholdt et møde, og de hørte heller ikke mere fra Forbrugerombudsmanden om, hvordan man eventuelt kunne lave en gangbar model. Velkommens argument om, at et frikøbsbeløb er tilladt ifølge forbrugeraftaleloven, blev aldrig besvaret af Forbrugerombudsmanden.

Høringsprocessen blev afsluttet med en pressemeddelelse den 5. juli 2022, fremlagt som bilag 26, hvor Forbrugerombudsmanden meddelte, at man ville indbringe en række elselskaber for domstolene for at have opkrævet ulovlige gebyrer fra deres kunder. Velkommen hørte dog ikke mere omkring en sådan stævning, før sagen endte her. Som han huskede det, hørte de næste gang fra Forbrugerombudsmanden i forbindelse med påbuddet af 14. september 2023.

Afslutningsvis giver han udtryk for en undren over, at Forbrugerombudsmanden ikke har valgt at gå efter de store selskaber, så som Norlys og Andel og alle de andre selskaber, der fortsat har dette som deres helt almindelige praksis.

Jon Thomas Trap Jespersen har forklaret blandt andet, at han er cand.scient.adm. fra RUC i 2008, og at han siden april 2022 har været kontorchef i Forsyningstilsynet. Før det var han ansat i Energistyrelsen i 10 år i alt ad to omgange, og to år i Rigsrevisionen. Som kontorchef i Forsyningstilsynet har han personaleansvar for sine medarbejdere, fagligt ansvar for kontorets ansvarsområder, herunder tilsyn med markedsmæssighed, detailområdet på el og gas, tilrettelæggelse af tilsyn og godkendelse af tilsynets afgørelser.

De fører tilsyn med omkring 60 selskaber på detailmarkedet – herunder Velkommen – efter en række bestemmelser i elleveringsbekendtgørelsen, indberetningsbekendtgørelsen og faktureringsbekendtgørelsen. Indberetningsbekendtgørelsen vedrører elselskabernes indberetninger til elpris.dk. Ressourcerne tillader ikke at kontrollere og føre tilsyn med alt, men de tilrettelægger deres tilsyn på baggrund af konkrete henvendelser fra forbrugere eller myndigheder, eller på baggrund af udvælgelser af et antal selskaber vedrørende nogle af de konkrete bestemmelser, som de fører tilsyn med.

Der kan dermed godt være vilkår, som ikke er i overensstemmelse med relevante bestemmelser, som alligevel ikke fører til påbud i forbindelse med et til-

syn. Man kan ikke lægge til grund, at alt tilsendt aftalemateriale er godkendt, hvis det ikke påtales.

Han er bekendt med påbuddet af 4. oktober 2023 over for Velkommen vedrørende overholdelse af elleveringsbekendtgørelsen. Hans rolle i den konkrete sag var at godkende afgørelsen og overse, at tilsynet foregik efter Forsyningstilsynets retningslinjer og principper. Temaet for tilsynet var et tilsyn med oplysninger til forbrugerne i forbindelse med indgåelse af kontrakt efter elleveringsbekendtgørelsens § 3. De gennemgik ikke aftalevilkårene med hensyn til mulige ulovlige skifterelaterede gebyrer. Der kunne derfor godt være ulovlige skifterelaterede gebyrer, som ikke var omtalt i påbuddet.

De havde planlagt et tilsyn omkring skifterelaterede gebyrer hos blandt andre Velkommen i efteråret 2023, blandt andet på baggrund af indholdet i Velkommens leveringsbetingelser og selskabets indberetninger til elpris.dk. Tilsynet var rettet mod i hvert fald 21 selskaber udvalgt på baggrund af en kombination af henvendelser, en gennemgang af selskabernes indberetninger på elpris.dk og andet materiale, de havde udvalgt. Tilsynet blev ikke sat i gang, idet de blev bekendt med Forbrugerombudsmandens afgørelse om samme emne og samme selskab. De havde haft flere selskaber med i deres tilrettelæggelse, men af hensyn til både egne og selskabernes ressourcer, og for at undgå overlap med Forbrugerombudsmandens eget tilsyn, igangsatte de ikke dette tilsyn.

Elpris.dk er en prissammenligningsportal til elforbrugere, der har til formål at give forbrugerne information til at sammenligne elleveringsaftaler, hvis de står over for at ville skifte leverandør. Portalen følger af en EU-forpligtelse om, at medlemslandene skal have en uafhængig prissammenligningsportal. Forsyningstilsynets rolle er, at de er ejer og står for administrationen af hjemmesiden, og de udsteder indberetningsbekendtgørelsen der regulerer, hvad der skal indberettes til portalen, og de fører tilsyn med bestemmelserne i denne bekendtgørelse. Virksomhederne er ifølge elforsyningsloven forpligtet til at indberette de priser og vilkår til elpris.dk, som fremgår af hjemmesider. Virksomhederne er oprettet som brugere på hjemmesiden, og de er selv ansvarlige for at indberette de relevante oplysninger. Forsyningstilsynet hverken godkender eller verificerer de oplysninger, som bliver indtastet, men de fører tilsyn med oplysningerne – både på stikprøvebasis, og på baggrund af konkrete henvendelser.

I forhold til Velkommens oplysninger mener han at kunne huske, at de for et par år siden har lavet en stikprøvekontrol vedrørende den specifikke kWh-pris for et par år siden, og at der for tiden er en igangværende kontrolsag. Han husker dog ikke, at de har lavet stikprøvekontrol af Velkommens skifterelaterede gebyrer. Tilsyn med elleveringsbekendtgørelsens § 3, stk. 3, nr. 7, hvorefter der i kontrakter om levering af elektricitet skal angives relevante kontraktopsigelsesgebyrer, var dog ikke en del af det tilsyn, der er fremlagt i denne sag.

Ved indberetning til elpris.dk skal virksomhederne indtaste en række oplysninger på en standardblanket om deres produkter og deres vilkår, mv. Indberetningsdelen blev justeret i år på baggrund af en ændring i bekendtgørelsen, men den tekniske opsætning skelner ikke mellem, om man er i gang med at indtaste oplysninger for et fastprisprodukt eller et variabelt produkt. Derfor kan man – selv om skifterelaterede gebyrer er forbudt i variable elprisaftaler – fortsat indtaste oplysninger herom. Det skal dog ikke ses som et udtryk for, at Forsyningstilsynet anerkender, at man kan have skifterelaterede gebyrer i variable aftaler.

Foreholdt Energistyrelsens notat om skifterelaterede gebyrer af 28. juni 2022, og det opdaterede notat af 27. juni 2024, læner Forsyningstilsynet sig op ad Energistyrelsens opfattelse af retstilstanden. De vil ikke i samme grad opfatte afgørelser fra Ankenævnet på Energiområdet som et udtryk for gældende ret, men han har ikke konkrete eksempler herpå.

Man kan stadig manuelt indtaste et gebyr på elpris.dk som selskab, også selv om gebyret vedrører variable elprisaftaler.

Chris Iversen har forklaret blandt andet, at han har været statsautoriseret revisor siden 1993. Han har mere end 15 års erfaring med syn og skøn. Alle sager, som FSR modtager, går gennem ham, hvorefter han uddelegerer dem. For tiden anslår han, at han har 4-5 igangværende sager.

Han kan vedstå sig den afgivne skønserklæring og har ikke noget at supplere til rapporten.

Processen omkring udarbejdelsen af skønsrapporten svarer til den proces, der er beskrevet i erklæringen. Han fik et skønstema, gennemgik det og undersøgte, hvilke informationer han havde brug for, og hvad der var tilgængeligt hos Velkommen. Han har taget materiale ad flere omgange, og der har været afholdt flere møder i forbindelse hermed. Det er meget sædvanligt.

Det er også sædvanligt, at en syn- og skønssag ikke udgør en detaljeret revision. Han forholder sig fortsat kritisk til det, han får, og undersøger, om interne og eksterne forhold stemmer overens, men dog uden at stemme samtlige fakturaer af. Ved en revision vil man for eksempel rette direkte henvendelse til leverandøren af el til Velkommen for at få bekræftet, at Velkommens fakturaer er korrekte. Han går ud fra, at det modtagne materiale er korrekt. Han finder, at dette er tilstrækkelig til at nå en konklusion, hvilket han også kvitterer for i rapporten under afsnit 1.2. Hans skøn består i, hvad han som skønsmand finder tilstrækkeligt dokumenteret, men han har ikke skønnet beløbene i skønsrapporten – de er matematisk beregnet. Der kan fortsat være mange spørgsmål at stille, men det er ikke en del af hans opdrag.

I forbindelse med opstartsmødet blev der opsat to forskellige datarum: Én mappe til udveksling af fortrolig information, og én fælles mappe, hvor hver part kan se hvad man udveksler. De fortrolige informationer kan være informationer, som ikke direkte vedrører sagen, og som man ikke ønsker at delagtiggøre modparten i. Der kan for eksempel være tale om spørgsmålet om en fordeling af forskellige produkter i virksomheden, saldobalancer, fordelingen mellem privat- og erhvervskunder eller kundedatabaser – forhold uden relevans for spørgsmålene i sagen, men hvor han skal sikre sig, at oplysningerne er korrekte.

Han har som skønsmand den fulde indsigt i alle dokumenter. Han har også modtaget alt, hvad han har bedt om.

[redacted]

Han har under spørgsmål 2 kontrolleret blandt andet fordelingen mellem salget til forbrugerkunder og erhvervskunder på årsbasis. Den procentvise fordeling har han ikke oplyst, fordi det var fortroligt, og fordi det ikke var relevant for besvarelsen, som alene angår forbrugerdelen. Man var i dokumentationen helt nede på hver enkelt kundes forbrug på et år.

Under spørgsmål 3 har han som anført udført stikprøver dækkende 39 % af omkostningerne. Det er en forholdsmæssig høj procent for stikprøver, og han fandt ingen fejl i stikprøverne. Stikprøven dækkede erhvervelse af nye elkunder, som nærmere gennemgået i rapporten, herunder med forklaringer på spørgsmål han har haft i den forbindelse.

[redacted]

Han havde stillet supplerende spørgsmål til 29 fakturaer, hvor man ikke har kunnet udlede det efterspurgte direkte af fakturaerne. Han har haft opfølgningsmøder om disse spørgsmål, og har også tjekket det oplyste i bogholderiet. De anførte omkostninger har efter det, han har fået forelagt, med den fornødne sikkerhed kunnet henføres til elsalg. [redacted].

[redacted]

Parternes synspunkter
Forbrugerombudsmanden har i det væsentlige procederet i overensstemmelse med sit påstandsdokument af 27. oktober 2025. Af påstandsdokumentet fremgår blandt andet:

"…

SAGENS KERNE

1.1. Velkommen har anvendt følgende vilkår i sine leverings- og abonnementsbetingelser for elhandel gældende fra hhv. den 1. august 2020 **(E s. 235)** og 1. januar 2023 **(E s. 309)** til at opkræve et foruddefineret standardbeløb på 800 kr. ("**Frikøbsbeløb**") i forbindelse med forbrugeres opsigelse af elaftaler med variabel pris i en aftalt bindingsperiode:

Bilag 13 ***(E s. 323)***

- "Hvis kunden bryder Aftalen med Velkommen, skal denne betale et frikøbsbeløb til Velkommen, pr. leverance aftale (aftagernummer), som kunden bryder denne for."

- "Som minimum skal kunden betale 800 kr. pr. el-leveranceaftale (aftagernummer), uanset den resterende aftaleperiode"

Bilag 32 ***(E s. 242)***

- "Hvis kunden bryder aftalen med Velkommen, skal denne betale et frikøbsbeløb til Velkommen."

- "Som minimum skal kunden betale 800 kr. uanset den resterende aftaleperiode."
(samlet "**Vilkårene**")

1.2. Hovedspørgsmålet i sagen er, hvorvidt Velkommen under de anførte omstændigheder har været berettiget til at opkræve Frikøbsbeløbet. Sø- og Handelsretten skal tage stilling til, hvorvidt Vilkårene, herunder Frikøbs-

beløbet, er i overensstemmelse med reglerne om skifterelateret gebyr i elforsyningsloven, elmarkedsdirektivet og elleveringsbekendtgørelsen, aftalelovens forbrugerbeskyttende regler om urimelige aftalevilkår samt markedsføringslovens god skik-regler (påstand 2-6).

1.3. I overensstemmelse med markedsføringslovens § 32, stk. 2 **(MS s. 45)** udstedte Forbrugerombudsmanden et påbud den 14. september 2023 ("**Påbuddet**") **(E s. 17)**, hvorefter Velkommen fremadrettet fra den 28. september 2023 skulle ophøre med at anvende Vilkårene i forbindelse med forbrugerkunders opsigelse af en aftale om levering af et variabelt elprodukt. Velkommen ønskede Påbuddet indbragt for Sø- og Handelsretten, hvorfor Påbuddet også er til prøvelse under sagen (påstand 1).

HOVEDANBRINGENDER OG SAGSFREMSTILLING

2. Forbrugerombudsmandens overordnede anbringender

2.1 Frikøbsbeløbet der fremgår af Vilkårene **(E s. 242 og 323)** i Velkommens forbrugeraftaler om levering af et variabelt elprodukt, er de facto et ulovligt skifterelateret gebyr, jf. elleveringsbekendtgørelsens § 19, stk. 1, (og stk. 2 modsætningsvist), jf. definitionerne i § 2, nr. 7 og 9 **(MS s. 146 og 145)**, idet Velkommen har fastsat Frikøbsbeløbet forud for kontraktens indgåelse, og fordi Velkommen opkræver Frikøbsbeløbet standardmæssigt og automatisk i forbindelse med forbrugeres opsigelse af en variabel elaftale inden for bindingsperioden.

2.2 Frikøbsbeløbet kan heller ikke opkræves efter sædvanlige erstatningsretlige principper, fordi lovgiver i elforsyningslovens § 6, stk. 1, 3. pkt. **(MS s. 26)**, elmarkedsdirektivets artikel 12, stk. 2 (**MS s. 161)**, og elleveringsbekendtgørelsens § 19, stk. 1 (og stk. 2 modsætningsvist) **(MS s. 146)** udtømmende har gjort op med, hvilke krav der kan rejses i forbindelse med forbrugeres opsigelse af variable elaftaler, jf. også BS-34223/2022-HIL fra Retten i Hillerød **(MS s. 305 og 312)**. Derudover er Vilkårene udtryk for en urimelig, standardiseret og forudbestemt konventionalbod, som skal kendes ugyldig, jf. aftalelovens § 38 c, jf. § 36 **(MS s. 11, 15, 91, 313-321, 323-330, 331-335 og 640)**.

2.3 Selv hvis Sø- og Handelsretten, modsat retten i Hillerød, tillod, at Velkommen opkrævede erstatning hos forbrugerne efter sædvanlige erstatningsretlige principper, har Velkommen ikke dokumenteret et konkret, kausalt og adækvat erstatningsberettiget tab i overensstemmelse med almindelige erstatningsretlige principper:

- Velkommens påståede tab i form af *direkte tab* består således udelukkende af et hypotetisk og forventet avancetab (mistet spottillæg), der alene er baseret på Velkommens ønsker og forventninger til deres egen

omsætning og dermed skuffede forventninger, der ifølge fast retspraksis ikke udgør et økonomisk tab, der kan kræves erstattet **(MS s. 345-364, 375, 377-379, 572, 589, 597-601, 603-607 og 648)**.

- Den anden del af Velkommens tabsopgørelse består af *indirekte tab* i form af akkvisitionsudgifter. Denne del af det påståede tab skal også afvises, fordi Velkommen i aftalegrundlaget med forbrugerne har fraskrevet sig muligheden for at opkræve erstatning for indirekte tab **E s. 242 og 323**.

2.4 Indførelsen og anvendelsen af Vilkårene er endvidere i strid med markedsføringslovens §§ 3 og 4 om god markedsføringsskik og god erhvervsskik, fordi Vilkårene er en overtrædelse af den civilretlige forbrugerbeskyttelseslovgivning **(MS s. 122, 124, 225-236, 237-244, 245-248 og 249-267)**, herunder aftalelovens §§ 36 og 38 c og forbuddet mod opkrævning af skifterelaterede gebyrer i elforsyningslovgivningen.

2.5 I forhold til Påbuddet er påbudsbetingelsen om forhandling, jf. markedsføringslovens § 32, stk. 2, opfyldt, fordi Velkommens anvendelse af Vilkårene og opkrævning af Frikøbsbeløb ikke kunne ændres under Forbrugerombudsmandens høringsproces med Velkommen.

3. Forsyningsreglerne om skifterelateret gebyr

3.1. ***Frikøbsbeløbet er et ulovligt skifterelateret gebyr***

3.1.1. Velkommen har ikke gyldigt og med bindende virkning for forbrugerne kunnet fastsætte et gebyr for opsigelse af deres variable elaftaler, fordi forbuddet mod skifterelaterede gebyrer i forbrugeraftaler om variable elprodukter er et præceptivt totalforbud **(MS s. 312 og 644-645)**.

3.1.2. I elleveringsbekendtgørelsen § 2, nr. 7 og 9 **(MS s. 145)** er "kontraktopsigelsesgebyr" defineret som "*et gebyr, som en elhandelsvirksomhed pålægger en elkunde for opsigelse af en kontrakt om levering af elektricitet*" og "skifterelateret gebyr" som *"et direkte eller indirekte gebyr, herunder et kontraktopsigelsesgebyr, for skift af elhandelsvirksomhed"*.

3.1.3. Det er elleveringsbekendtgørelsens sektorbestemte og specielle gebyrdefinitioner, jf. bekendtgørelsens § 2, stk. 1, nr. 7 og 9, der som den specifikke regulering, går forud for fx markedsføringslovens generelle gebyrdefinition.

3.1.4. Selv hvis markedsføringslovens gebyrdefinition var relevant, fremhæver forarbejderne til markedsføringsloven **(MS s. 120)** bl.a. "opsigelsesgebyrer" som omfattede gebyrer, så også efter markedsføringslovens gebyrdefinition ville Frikøbsbeløbet være omfattet.

3.1.5. Bestemmelsen om Frikøbsbeløbet er også både udformet og anvendt af Velkommen som et skifterelateret gebyr i overensstemmelse med elleveringsbekendtgørelsens gebyrdefinitioner, jf. § 2, stk. 1, nr. 7 og 9, og det afgørende for Velkommens opkrævning af Frikøbsbeløbet har således været forbrugerens opsigelse eller leverandørskift. Det understøttes også af, at Frikøbsbeløbet fremgår under titlen "servicegebyr" med beskrivelsen "opsigelse i bindingsperioden" i de fakturaer, som Velkommen har udstedt i forbindelse med opkrævningen af Frikøbsbeløbet **(E s. 755, 769, 776, 789, 794, 795 og 799)**.

3.1.6. Det fremgår således klart af både Vilkårenes ordlyd og Velkommens anvendelse af Vilkårene, at Frikøbsbeløbet er et skifterelateret gebyr. I tilfælde af eventuel fortolkningstvivl skal den mest gunstige fortolkning for forbrugeren dog lægges til grund, jf. aftalelovens § 38 b, stk. 1, således at Frikøbsbeløbet er et skifterelateret gebyr **(MS s. 11, 337 og 433)**.

3.2. ***Frikøbsbeløbet kan heller ikke opkræves som erstatning***

3.2.1. Lovgiver har udtømmende gjort op med, hvilke krav en elhandelsvirksomhed kan opkræve overfor forbrugere ved forbrugerens opsigelse af en elaftale, herunder i en bindingsperiode, jf. elforsyningslovens § 6, stk. 1, 3. pkt. **(MS s. 26)**, elmarkedsdirektivets artikel 12, stk. 2 **(MS s. 161)**, og elleveringsbekendtgørelsens § 19, stk. 1 og 2 **(MS s. 146)**. Synspunktet er bekræftet i sag BS- 34223/2022-HIL fra Retten i Hillerød **(MS s. 305-312)**, hvor retten udtalte **(MS s. 312)**:

> *"Retten finder, at der ved elforsyningsloven og elleveringsbekendtgørelsen er en udtømmende regulering af, hvilke krav en elhandelsvirksomhed kan opkræve over for en forbruger eller lille virksomhed ved dennes opsigelse af en indgået aftale, hvorfor en aftale om, at kunden i stedet for kontraktbrudsgebyr skal betale dækningsbidrag vil være en omgåelse af loven og dens formål."* (min fremhævning).

3.2.2. Energistyrelsen, har i et notat fra juli 2024 om skifterelaterede gebyrer **(E s. 539)** og i et høringsnotat af 10. december 2024 **(E s. 605)** bekræftet, at en elhandelsvirksomhed er afskåret fra enhver form for kompensation, hvis en forbruger opsiger en elaftale, uanset aftalen opsiges uden iagttagelse af et opsigelsesvarsel eller i en bindingsperiode **(E s. 544 og 610)**. Selv for *fastpris*elektricitetsleveringskontrakter, hvor skifterelaterede gebyrer er tilladt, har Energistyrelsen understreget, at gebyret ikke kan fastsættes til et på forhånd fastsat beløb, idet det kan udgøre et urimeligt aftalevilkår **(E s. 613)**.

3.2.3. Velkommen har derfor heller ikke som påstået handlet i overensstemmelse med gældende ret, siden de begyndte at udbyde elektricitet i 2019, idet forbuddet mod skifterelateret gebyr har været gældende siden 2006,

hvor det tidligere elmarkedsdirektivs bestemmelse om, at forbrugere ikke må opkræves betaling for skift af elleverandør, blev implementeret i elforsyningslovens § 6, stk. 1, 3. pkt. **(MS s. 26)**, jf. Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2003/54/EF af 26. juni 2003 om fælles regler for det indre marked for elektricitet, artikel 3, stk. 5 og bilag A, litra e), som offentliggjort den 15. juli 2003 i Den Europæiske Unions tidende L 176, 46. årgang, og lov nr. 520 af 7. juni 2006 om ændring af lov om elforsyning m.fl., § 1, nr. 3, og § 9, og bekendtgørelse nr. 531 af 8. juni 2006 om ikrafttræden af dele af lov om elforsyning m.fl. **(MS s. 97- 103)**.

3.2.4. Reglerne om skifterelateret gebyr fsva. elaftaler med variabel pris har således i al væsentlighed haft samme materielle indhold siden 2006 indtil deres nuværende formulering i elmarkedsdirektivets artikel 12, stk. 2, elforsyningslovens § 6, stk. 1, 3. pkt., og elleveringsbekendtgørelsens § 19, stk. 1 og 2. Vilkårene har derfor også været ulovlige, siden Velkommen påbegyndte sit elsalg i 2019.

3.2.5. Ved dommen fra retten i Hillerød (BS-34223/2022) er det fastslået, jf. punkt 3.2.1 - 3.2.2 ovenfor, at man ikke kan omgå reglerne om skifterelaterede gebyr ved at kræve erstatning for mistet dækningsbidrag i stedet for et skifterelateret gebyr. Uanset at domsafgørelsen fra Hillerød først kom i juli 2023, har retstillingen været gældende, siden reglerne kom til i 2006, jf. det faste princip i dansk ret, om at domme er *retsafklarende* og ikke *retsskabende*, hvorfor en doms fortolkning også har virkning ex tunc **(MS s. 561 og 567)**.

3.2.6. Energistyrelsens første notat af 28. juni 2022 **(E s. 297)** har derfor i den sammenhæng heller ingen betydning allerede fordi, Energistyrelsen er en administrativ myndighed, hvis mandat i forhold til lovfortolkning ikke har nogen bindende retskraft. Ved uoverensstemmelse mellem en domstols og en administrativ myndigheds lovfortolkning er det således domstolens lovfortolkning, der skal lægges til grund som gældende ret **(MS s. 565-566)**.

3.3. ***Forsyningstilsynets påbud af 4. oktober 2023***

3.3.1. Forsyningstilsynets påbud til Velkommen af 4. oktober 2023 **(E s. 481)**, har ikke relevans for vurderingen af Vilkårene, allerede fordi Forsyningstilsynets påbud ikke handlede om Vilkårene i Velkommens forbrugeraftaler. Det fremgår således også af påbuddets indhold, at spørgsmålet om skifterelateret gebyr ikke har været omfattet af det konkrete tilsyn, som derimod var afgrænset til varslingsreglerne, sletteplig̊ten og oplysningsforpligtelser i forbindelse med aftaleindgåelse.

3.3.2. Forsyningstilsynet er ikke forpligtet til at tage bestemte emner eller sager op til behandling men er derimod tillagt en prioriteringsadgang, herun-

der af ressourcemæssige hensyn. Det er derfor ikke korrekt, som anført af Velkommen, at det faktum, at påbuddet af 4. oktober 2023 ikke forholdt sig til Vilkårene, medfører, at Forsyningstilsynet dermed har accepteret og anerkendt Vilkårene.

3.4. ***Forsyningstilsynets prisportal www.elpris.dk***

3.4.1. Prisportalen www.elpris.dk ejes og drives af Forsyningstilsynet, jf. elforsyningslovens § 82 b, stk. 1 **(MS s. 28)**. Prisportalen er ifølge lovgivningen gratis og offentligt tilgængelig, og den er opbygget generisk, således at den ikke skelner mellem indberetning af vilkår for elaftaler med hhv. fast pris og variabel pris **(E s. 645 og 693)**.

3.4.2. Det er elhandelsvirksomhederne, der er ansvarlige for at indberette egne oplysninger til prisportalen, jf. elforsyningslovens § 72 a, stk. 5, og § 2 i bekendtgørelse nr. 593 af 3. juni 2024 om elhandelsvirksomhedernes indberetning af standardpriser, tariffer, rabatter og vilkår på prisportalen www.elpris.dk **(MS s. 27 og 153)**. Velkommens vilkår er således hverken gennemgået, accepteret eller godkendt af Forsyningstilsynet, blot fordi Velkommen har indberettet oplysningerne på den offentligt tilgængelige prisportal.

3.4.3. Velkommens postulat om, at Frikøbsbeløbet skulle være lovligt, fordi det på prisportalen www.elpris.dk er muligt at indtaste, hvorvidt en elhandelsvirksomhed opererer med bindingsperioder, og om der ved brud på bindingsperioder skal betales et gebyr, bestrides således.

4. Vilkårene er urimelige og ugyldige

4.1 ***Vilkårene er i strid med præceptiv specialregulering og en urimelig konventionalbod***

4.1.1. Vilkårene er, jf. punkt 3 ovenfor, i strid med den præceptive forbrugersærlovgivning om skifterelaterede gebyr inden for elforsyningsområdet. Vilkårene er derudover en på forhånd fastsat urimelig konventionalbodsbestemmelse **(MS s. 651 og 655)** i en standardforbrugeraftale, der ikke har været til forhandling, og hvor forbrugerne ikke klart og tydeligt er blevet oplyst om konventionalboden, jf. punkt 4.3.3 - 4.3.4 nedenfor. Vilkårene skal derfor tilsidesættes som ugyldige, jf. aftalelovens § 38 c, jf. § 36 **(MS s. 11)**.

4.1.2. Der er tale om afgørende og byrdefulde vilkår. Hvis de gøres gældende over for forbrugere, vil det være urimeligt og i strid med hæderlig forretningsskik samt bevirke en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugeren, jf. aftalelovens § 38 c, jf. § 36.

4.2 ***Betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugeren***

4.2.1 Ved vurderingen af, om det vil bevirke en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugeren at gøre Vilkårene gældende, skal en national domstol foretage en sammenligning af Vilkårene med den nationale deklaratoriske baggrundsret, der ville gælde, hvis Vilkårene ikke var vedtaget **(MS s. 50, 182-183, 184-185, 321, 334-335, 340, 447-448, 469-470, 635 og 639-640)**, og der skal ved vurderingen også lægges vægt på, hvorvidt Vilkårene er i strid med præceptiv lovgivning **(MS s. 50, 72, 91 og 633-634)**.

4.2.2 Den aftale- og erstatningsretlige baggrundsret giver ikke erhvervsdrivende mulighed for i standardvilkår med forbrugere at opkræve en ikke særligt fremhævet, urimelig og tabsuafhængig konventionalbod, der ikke tager højde for de momenter, som almindelige erstatningsretlige principper dikterer i relation til et erstatningsberettiget tab.

4.2.3 At Velkommen ikke har taget højde for de enkelte forbrugeres forhold understøttes af processkrift A, punkt 11 **(E s. 158)**, hvor det fremgår, at *"[…] der er en meget lang række af variabler, som vil påvirke den helt specifikke beregning af Velkommens tab i et konkret kundeforhold"*. I processkrift C, punkt 92 **(E s. 228)**, begrunder Velkommen endvidere den manglende individuelle tabsopgørelse med, at det ville være for administrativt og økonomisk byrdefuldt, uanset at Velkommen samme sted bekræfter **(E s. 228)**, at det rent faktisk *er* muligt at lave en korrekt og individuel tabsopgørelse. Retten kan i den forbindelse lægge uprøvet til grund, at det faktisk er muligt konkret at opgøre tabet på de enkelte kunder.

4.2.4 Såfremt det lægges til grund, at Velkommen kan opkræve erstatning hos sine kunder, hvilket dog bestrides, forudsættes det under alle omstændigheder som minimum, at de almindelige erstatningsretlige betingelser er opfyldt, herunder at Velkommen har dokumenteret et konkret, kausalt og adækvat tab over for hver enkelt forbruger. Det kan Velkommen ikke med denne fremgangsmåde, og det diskulperer ikke, at en korrekt og lovformelig tabsopgørelse eventuelt ville være administrativt og økonomisk byrdefuld.

4.2.5 Vilkår om konventionalbod udgør et alvorligt indgreb i forbrugerens retsstilling efter almindelige erstatningsretlige regler og skaber en betydelig skævhed i parternes retstilling efter aftalen, fordi de indebærer, at den erhvervsdrivende kan omgå de præceptive erstatningsbetingelser.

4.2.6 Vilkårene, som på forhånd fastsætter størrelsen af forbrugerens erstatningspligt, er således både urimelige og usædvanlige, ligesom de stiller forbrugeren væsentligt ringere end efter sædvanlige aftale- og erstat-

ningsretlige regler, herunder også fordi der ikke sikres et rimeligt forhold mellem misligholdelsen og de retsvirkninger, misligholdelsen udløser **(MS s. 15, 91, 185, 321, 330, 334-335, 344, 636 og 640)**.

4.2.7 EU-Domstolens praksis understøtter, at en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugeren, jf. artikel 3, stk. 1 i direktiv 93/13 **(MS s. 170)**, også kan følge af et tilstrækkeligt alvorligt indgreb i forbrugerens retsstilling efter nationale regler, fx en begrænsning af forbrugerens rettigheder, jf. fx sag C-565/21 (Caixabank), præmis 51, og sag C-321/22 (Provident Polska S.A.), præmis 45 **(MS s. 182-188, 447-448 og 469-470)**.

4.2.8 Indholdet af Vilkårene opfylder endvidere kriterierne i bilag 1, pkt. 1, litra e til Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler, idet Vilkårene går ud på at pålægge forbrugerne en uforholdsmæssigt stor godtgørelse i tilfælde af misligholdelse **(MS s. 170-171)**. Det følger således også af den faste formodningsregel for så vidt angår bilag 1-listen, at Vilkårene er urimelige og skal tilsidesættes **(MS s. 18, 72, 90-93, 96, 183, 187 og 509)**.

4.3 ***Klarhed og gennemsigtighed***

4.3.1 Velkommen har heller ikke opfyldt klarheds- og gennemsigtighedskravet i § 38 b, stk. 2 **(MS s. 11),** fordi usædvanlige og byrdefulde vilkår ikke har været fremhævet for forbrugerne. Forbrugerne kunne således ikke på grundlag af klare og forståelige kriterier træffe en oplyst beslutning om at indgå aftale med Velkommen, herunder forstå omfanget af deres rettigheder og forpligtelser i henhold til aftalen og vurdere, hvilke økonomiske følger aftalen kunne medføre, jf. EU-Domstolens sag C-472/10, Invitel, og sag C-92/11 og sag C-395/21, D.V., præmis 37-39 **(MS s. 465-468 og 481-482)**.

4.3.2 Den manglende opfyldelse af klarheds- og gennemsigtighedskravet understøtter ifølge dansk retspraksis også, at Vilkårene er urimelige **(MS s. 338, 340 og 344)**.

4.3.3 I tillæg hertil har Velkommen heller ikke opfyldt de præceptive oplysningskrav i forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 6, jf. § 7 **(MS s. 32-33)** og elleveringsbekendtgørelsens § 3, stk. 1, jf. stk. 3, nr. 7 **(MS s. 145)**, idet Velkommen ikke på en *forståelig, klar og tydelig* måde har givet forbrugerne lovpligtige oplysninger om Frikøbsbeløbet. Væsentlige oplysninger, som kun bliver givet i handels- eller abonnementsbetingelser, opfylder således ikke kravene om klarhed og kravene om, at oplysningerne skal være forståelige. Hertil kommer, at ifølge EU- Kommissionens vejledning til forbrugerrettighedsdirektivet **(MS s. 174-175)** forudsættes det, at forbruge-

rens opmærksomhed bliver *henledt* på de enkelte elementer i de obligatoriske oplysninger.

4.3.4 Velkommens tilsidesættelse af de prækontraktuelle oplysningspligter indebærer, at Vilkårene slet ikke kan anses for vedtaget, og forbrugere har ikke været forpligtet til at betale Frikøbsbeløbet, jf. forbrugeraftalelovens § 9, stk. 3 **(MS s. 33)**.

4.4 ***Velkommen har ikke dokumenteret en branchesædvane***

4.4.1 Velkommen har ikke løftet bevisbyrden for, at det er markedskonformt og i overensstemmelse med almindelig sædvane i branchen at opkræve konventionalbøder eller skifterelateret gebyr, hvis forbrugere opsiger en elaftale om et variabelt elprodukt i en aftalt bindingsperiode, jf. punkt 4.4.2-4.4.3 ovenfor.

4.4.2 Velkommens bilag D og E **(E s. 283 og 533)** er ensidigt udarbejdede dokumenter, der viser løsrevne og fragmenterede vilkår fra ukendte elaftaler uden underliggende dokumentation. Oversigterne i bilagene kan derfor ikke tillægges bevismæssig vægt under sagen.

4.4.3 Desuden viser bilag 43 **(E s. 645)** som modvægt, at der på www.elpris.dk den 22. august 2025 er indberettet i alt 181 produkter for København K, postnummer 1362, i forbrugskategorien 2000 kWh. Ud af de 181 produkter er der indberettet 7 variable produkter med binding **(E s. 646-647)**, og 4 af disse produkter tilhører Velkommen **(E s. 647-649 og 651, 657, 660 og 666)**. Ligeledes viser bilag 44, at det pr. den 25. september 2025 ud af i alt 218 produkter kun er Velkommen, der har indberettet produkter med variabel pris og binding **(E s. 693, 695, 698, 702, 706 og 710)**.

4.4.4 Selv hvis Velkommen havde dokumenteret, at der var en branchesædvane, som påstået af Velkommen, skal en sådan ikke tillægges bevismæssig vægt i rimelighedsvurderingen af Vilkårene, jf. aftalelovens § 36 og/eller § 38 c, idet der i så fald ville være tale om en branchesædvane i direkte strid med klare og forbrugerpræceptive reger og generelle erstatningsretlige principper.

5. ***Velkommens tabsopgørelse***

5.1 Med henvisning til argumentationen ovenfor i punkt 3.1-3.2 og punkt 4, er Velkommens tabsopgørelse og dermed også indholdet af skønsrapporten uden betydning for sagen. Det skyldes, at Velkommens Frikøbsbeløb de facto er et ulovligt skifterelateret gebyr eller en ugyldig konventionalbod i en forbrugeraftale.

5.2 Selv hvis man lagde til grund, hvilket Forbrugerombudsmanden dog bestrider, at Vilkårene var lovlige og gyldige, og Velkommen således var be-

rettiget til at fremsætte et betalingskrav over for forbrugerne, har Velkommen ikke dokumenteret, at der er lidt et erstatningsberettiget tab på 800 kr. pr. kunde, der har opsagt en variabel elaftale, herunder at fællesbetingelserne er opfyldt, jf. også punkt 4.2.4 ovenfor.

5.3 Velkommens tabsopgørelse består af to overordnede tabsposter: 1) Et *direkte* tab opgjort som en forventet mistet fortjeneste på spottillæg (dækningsbidrag), og 2) et *indirekte* tab opgjort som spildte akkvisitionsudgifter i relation til Velkommens generelle kundehvervning.

5.4 ***Velkommens direkte tab***

5.4.1 Velkommens tab af forventet mistet fortjeneste (spottillæg) er ikke et erstatningsberettiget tab, fordi det alene er udtryk for Velkommens skuffede forventninger, og der er heller ikke dokumenteret kausalitet og adækvans **(MS s. 364, 375, 377, 572, 589, 597-601, 603-607 og 648)**.

5.4.2 Forbrugerne har ikke med elaftalen accepteret en aftagepligt fra Velkommen, og forbrugerne har heller ikke hverken lovet eller garanteret noget minimumsforbrug. Velkommens forventede mistede spottillæg er således udelukkende baseret på Velkommens egne ønsker og forventninger til omsætning på de enkelte kunder, men det er ikke forventninger eller minimumstal, der er oplyst til eller accepteret af forbrugerne.

5.4.3 Hertil kommer, at skønsmanden i skønsrapporten har konkluderet følgende **(E s. 812 og 815-817)**:

[redacted]

5.4.4 Hverken den forventede mistede fortjeneste eller det gennemsnitlige forbrug, som skønsmanden har opgjort, svarer til Velkommens egne oplysninger hverken under retssagen eller under den administrative sag hos Forbrugerombudsmanden. Både i Velkommens høringssvar **(E s. 259-260)**, svarskriftet **(E s. 96)** og i processkrift A **(E s. 156-157)** har Velkommen således oplyst, at Velkommens gennemsnitlige [redacted]

5.4.5 [redacted]

5.4.6 Velkommen har oplyst **(E s. 229, 559, 564-598 og 673-681)**, at de kun har solgt grøn elektricitet siden 2020, hvorfor dette faktum skal lægges uprøvet til grund. Og i forbindelse med tabsopgørelsen må det derfor også lægges til grund, at Velkommen kun har haft grønne elaftaler siden 2020.

5.4.7 [redacted]

5.4.8 Af flere af Velkommens høringssvar til Forbrugerombudsmanden **(E s. 278 og 599-600)** fremgår det imidlertid, at Velkommens kunder har betalt 15 øre/kWh (inkl. moms) i "grøn kompensation", og at dette blandt andet har dækket indkøb af grønne certifikater, som er en populær betegnelse for oprindelsesgarantier **(E s. 683)**.

5.4.9 Tilsvarende fremgik også af Velkommens hjemmeside, **(E s. 569, 570, 576-577, 583-584, 590-591 og 597-598)**, og fremgik fortsat af hjemmesiden i efteråret 2025 **(E s. 676 og 678)**. Det bestrides derfor, at Velkommen har dokumenteret, at et tillæg til spotprisen for grønne elaftaler har været 29 øre/kWh. Det må derfor lægges til grund, Velkommens fortjeneste (spottillæg) siden 2020 alene har været 4 øre/kWh, idet de resterende 15 øre/kWh er blevet anvendt til indkøb af grønne certifikater.

5.4.10 [redacted]

5.5 ***Velkommens indirekte tab – generelt***

5.5.1 Velkommen har fraskrevet sig muligheden for at kræve erstatning for indirekte tab, herunder mistede akkvisitionsudgifter, jf. Velkommens leverings- og abonnementsbetingelser for elhandel for hhv. 2020 og 2023, hvor det fremgår, at Frikøbsbeløbet er begrænset til alene at angå Velkommens "direkte økonomiske tab" **(E s. 242 og 323)**.

5.5.2 Uanset at ansvarsbegrænsningen er klar og tydelig, gøres det gældende, at ansvarsbegrænsningen skal fortolkes til fordel for forbrugerne i tilfælde af fortolkningstvivl, jf. aftalelovens § 38 b, stk. 1 **(MS s. 11, 337 og 433)**.

5.5.3 Velkommens indirekte tab i form af spildte akkvisitionsudgifter er herudover udokumenterede [redacted] af Velkommens samlede tabsopgørelse. Uanset det gennemførte syn og skøn er det således fortsat ikke muligt at fastslå indholdet af Velkommens påstående indirekte tab.

5.5.4 Hertil kommer, at akkvisitionsudgifterne uanset ansvarsfraskrivelsen under alle omstændigheder ikke kan medtages i Frikøbsbeløbet, som erstatning for positiv opfyldelsesinteresse, fordi der er tale om en prækontraktuel omkostning **(MS s. 571, 583-584 og 586)**. Det ændrer ikke noget herved, at Velkommens teleco samarbejdspartnere, som oplyst af Velkommen **(E s. 231) -** men som derudover er udokumenteret - kun opnår betaling, hvis forbrugerne indgår en aftale med Velkommen.

5.5.5 Den pludselige inddragelse af indirekte omkostninger i Frikøbsbeløbet fremstår i det hele taget konstrueret, herunder fordi det ikke svarer til Velkommens oprindelige oplysninger om indholdet af Frikøbsbeløbet. Velkommen har således både i deres høringssvar af 28. juli 2021 **(E s. 258-260)** og svarbrev af 3. marts 2022 **(E s. 295-296)** til Forbrugerombudsmanden samt i svarskriftet **(E s. 96)** oplyst, at Frikøbsbeløbet er fastsat efter en gennemsnitlig beregning af Velkommens "direkte økonomiske tab" i form af Velkommens gennemsnitlige *tabte minimumsfortjeneste* ved førtidig opsigelse af aftaleforholdet – altså mistet forventet spottillæg. Dette svarer også til Velkommens beskrivelse af Frikøbsbeløbet i deres dagældende leverings- og abonnementsbetingelser **(E s. 242 og 323)**.

5.5.6 Der er heller ikke kausalitet og adækvans mellem forbrugernes førtidige opsigelse og Velkommens omkostninger forbundet med kundeerhvervelse, og det er fortsat udokumenteret, jf. punkt 5.5.4, at Velkommen alene skulle være forpligtet til at afholde omkostninger til sine samarbejdspartnere, såfremt der blev indgået en endelig aftale. Det er langt mere sædvanligt, at sådanne samarbejder er bygget op omkring et grund fee tillagt en bonus pr. indgået aftale.

5.5.7 Velkommens forholdsmæssige indregning af akkvisitionsudgifterne i tabsopgørelsen **(E s. 159)** medfører herudover, at også kunder, som ikke nødvendigvis er blevet ringet op i forbindelse med aftaleindgåelse, men som fx selv har taget kontakt til Velkommen, skal betale for telefonsalgsudgifterne, uanset at Velkommen ikke har afholdt sådanne udgifter i forhold til de konkrete kunder. Også af den grund er der ikke årsagssammenhæng, når Velkommen generelt har medtaget sine fulde akkvisitionsudgifter forholdsmæssigt i tabsopgørelsen over for alle forbrugere.

5.5.8 Velkommen har opkrævet 800 kr. som et standardbeløb, uanset hvornår i bindingsperioden forbrugerne har opsagt aftaleforholdet. Det bestrides derfor også, at akkvisitionsudgifterne skulle være amortiseret lineært ud over den 6 måneders bindingsperiode, som ellers oplyst af Velkommen **(E s. 160)**.

5.5.9 Endelig har Velkommen oplyst **(E s. 159)**, at akkvisitionsudgifterne først og fremmest er udgifter, der er afholdt som følge af et samarbejde med SalesGroup A/S og Salescorp Denmark ApS, der har foretaget salgsaktivi-

ter på Velkommens vegne. SalesGroup A/S og Salescorp Denmark ApS blev den 31. januar 2025 (SS 1- 20593/2022) idømt bøder af Københavns Byret på henholdsvis 1 mio. kr. og 100.000 kr. for ulovligt telefonsalg, som netop var udført for Velkommen **(E s. 623-644)**. Velkommen kan ikke opnå erstatning for omkostninger, der er afholdt i forbindelse med en samarbejdspartners udøvelse af ulovlig virksomhed **(MS s. 19, 20-23, 365-373, 615-622, 625-626, 629 og 646)**.

5.6 ***Velkommens indirekte tab – skønsrapporten***

5.6.1 Skønsmanden har i forbindelse med sit syn og skøn efterspurgt en supplerende dokumentation fra Velkommen **(E s. 812-814)**. En stor del af den supplerende dokumentation har Velkommen tilvejebragt ved personlige redegørelser og tilkendegivelser fra Velkommen uden underliggende dokumentation eller yderligere kontrol og verifikation **(E s. 813-814)**.

5.6.2 [redacted] Af **E s. 555** fremgår det imidlertid, at Velkommen også har tilbudt ladestandere, mobil, bredbånd, forsikring, varmepumper og naturgas.

5.6.3 [redacted]

5.6.4 Med henvisning til processkrift 4 bestrides det endelig, at skønsmandens efterprøvelse af Velkommens tab i langt de fleste tilfælde har været betydeligt højere end 800 kr., som ellers hævdet af Velkommen **(E s. 228)**.

6. Forbrugerombudsmandens påbud

6.1 ***Påbuddet er korrekt udstedt og kunne ikke ændres ved forhandling***

6.1.1 Forhandlingsprincippet, som Forbrugerombudsmanden er underlagt i sin tilsynsvirksomhed, herunder i relation til udstedelse af påbud, jf. markedsføringslovens § 32, stk. 2, er knæsat i markedsføringslovens § 28, stk. 1 **(MS s. 44 og 45)**. I forarbejderne til markedsføringslovens § 28 fremgår det, at der ikke er tale om en forhandlings*pligt*, og at Forbrugerombudsmanden fx efter en konkret vurdering kan kræve retsforfølgning uden forudgående forhandling **(MS s. 127 og 129).** Forhandlingsprincippet er således ikke absolut.

6.1.2 I denne sag har Forbrugerombudsmanden dog været i længerevarende dialog med Velkommen og dermed opfyldt forhandlingsprincippet. Det bestrides derfor også, at Forbrugerombudsmanden ikke skulle have levet

op til forhandlingsprincippet, forinden Påbuddet blev udstedt. Tværtimod har Forbrugerombudsmanden ad flere omgange – men uden held – forsøgt at få Velkommen til at ophøre med den uretmæssige opkrævning af Frikøbsbeløbet i variable elaftaler med forbrugerkunder.

6.1.3 Forbrugerombudsmanden har således søgt at påvirke Velkommen til at overholde lovgivningen via dialog og henstilling, herunder gennemført en længere høringsproces med høringsbreve/svar **(E s. 253-276)**. Høringsprocessen blev afsluttet med et vurderingsbrev og svar **(E s. 285 og 293)**, hvorefter Velkommen også havde lejlighed til at rette ind i forhold til Forbrugerombudsmandens tilkendegivelser og anvisninger **(E s. 285-286 og 291-292)**. Forbrugerombudsmanden har altså behandlet sagen indenfor lovens rammer og har i første omgang søgt at løse sagen uden at skulle meddele påbud eller tage andre retslige skridt.

6.1.4 Forhandlingsprincippet i markedsføringslovens § 28, stk. 1, og § 32, stk. 2, kan endvidere ikke sammenlignes med en sædvanlig kommerciel forhandling. Om noget er en overtrædelse af de love, som Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med, eller ej, er således ikke det, der er til forhandling, jf. markedsføringslovens §§ 28, stk. 1, og 32, stk. 2, og et skifterelateret gebyr og/eller en urimelig konventionalbod på 800 kr. i en variabel forbrugerelaftale er efter Forbrugerombudsmandens opfattelse notorisk i strid med både aftalelovens forbrugerbeskyttende regler samt elleveringsbekendtgørelsens, elforsyningslovens og elmarkedsdirektivets regler om skifterelateret gebyr.

6.1.5 Igennem hele høringsprocessen har Velkommen klart tilkendegivet, at Vilkårene efter deres opfattelse var lovlige. Ligesom Forbrugerombudsmanden har meddelt Velkommen, at Forbrugerombudsmandens vurdering var, at Vilkårene var ulovlige. Velkommen blev også anmodet om at oplyse, hvorvidt de ville anerkende Forbrugerombudsmandens vurdering af, at Vilkårene var ulovlige, og på den baggrund tilbagebetale de uretmæssigt opkrævede beløb til forbrugerne. Det afviste Velkommen den 3. marts 2022 **(E s. 294-296)**.

6.1.6 Forbrugerombudsmanden har derfor heller ikke ignoreret Velkommens forhandlingsforslag men har på baggrund af Velkommens tilkendegivelser i sagen vurderet, at Velkommens anvendelse af Vilkårene ikke har kunnet ændres ved yderligere forhandling.

6.2 *Forbrugerombudsmanden har overholdt forvaltningsretlige regler og principper i forbindelse med udstedelsen af Påbuddet*

6.2.1 Forbrugerombudsmanden har haft hjemmel til at meddele Påbuddet **(E s. 17)**, jf. markedsføringslovens § 32, stk. 2. Og det bestrides, at Forbrugerombudsmanden ikke har overholdt forvaltningsretlige regler og prin-

cipper, herunder det forvaltningsretlige legalitetsprincip, den formelle lovs princip og officialmaksimen i forbindelse med udstedelsen af Påbuddet, som derfor også er korrekt meddelt.

6.3 ***Forbrugerombudsmanden har ikke udvist retsfortabende passivitet***

6.3.1 Forbrugerombudsmanden har ikke udvist passivitet, og Velkommen har ikke med rette kunnet indrette sig på, at sagen var afsluttet.

6.3.2 Forbrugerombudsmanden har som tilsynsmyndighed en vid adgang til at tage sager op over for virksomheder, herunder undersøge, efterforske, berostille, overveje forskellige retsskridt, forhandle og korrespondere med virksomheden, sådan som Forbrugerombudsmanden finder det rigtigst i den konkrete sag. En sag, der behandles administrativt hos Forbrugerombudsmanden, kan derfor som udgangspunkt slet ikke bortfalde ved passivitet, fordi det faktum, at Forbrugerombudsmanden har kontaktet virksomheden og påtalt ulovlige forhold, er tilstrækkeligt til, at sagen er aktiv, så længe den ulovlige aktivitet foregår, og/eller indtil Forbrugerombudsmanden utvetydigt og aktivt har afsluttet sagen over for virksomheden.

6.3.3 Forbrugerombudsmanden har ikke på noget tidspunkt under den administrative sag meddelt Velkommen, at sagen var afsluttet, og Velkommen har heller ikke forud for Påbuddet af egen drift indstillet den ulovlige adfærd. Der er derfor intet i Forbrugerombudsmandens håndtering af sagen, der har givet Velkommen en berettiget forventning om, at Forbrugerombudsmanden skulle have ændret holdning til Velkommens ulovlige adfærd eller på anden vis accepteret den påtalte adfærd.

6.3.4 Tværtimod har Forbrugerombudsmanden igennem hele sagsforløbet fastholdt, at Velkommens anvendelse af Vilkårene var i strid med bl.a. markedsføringslovens og elleveringsbekendtgørelsens bestemmelser, og at Velkommens fortsatte adfærd ville føre til yderligere retsskridt **(E s. 292)**.

7. Orienteringspligt

7.1 Kravet om orientering i påstand 6 er jf. markedsfringslovens § 24, stk. 1, nr. 1 og 2 **(MS s. 53, 125, 136, 419 og 434)**, proportionalt og nødvendigt for at sikre, at de berørte forbrugere har klarhed over deres retsstilling i forhold til Vilkårene og Frikøbsbeløbet, herunder at forbrugerne får mulighed for at varetage deres interesser fx med hensyn til eventuelle krav om tilbagebetaling.

8. Tilbagebetalingspligt

8.1.1 Forbrugerombudsmandens tilbagebetalingspåstand er i overensstemmelse med fast retspraksis, herunder højesteretspraksis **(MS s. 249-267, 381-420, 421-426 og 427-434)**, og nødvendig for at sikre genoprettelse af

tilstanden forud for den ulovlige handling, jf. markedsføringslovens § 24, stk. 1 **(MS s. 43)**.

8.1.2 Markedsføringslovens § 24, stk. 1, nr. 2, om genoprettelse blev indsat ved en lovændring i 1994 (dengang § 13, stk. 1, nr. 2) **(MS s. 131-132)**. Det er udtrykkeligt anført i de specielle bemærkninger til lovforslagets § 13 **(MS s. 136-137)**, at påbud om tilbagebetaling kan anvendes i sager som disse, hvor mange forbrugere har været udsat for samme lovstridige adfærd, og hvor det vil være uproblematisk for Velkommen på eget initiativ at rette for sig.

8.1.3 Velkommens anvendelse af Vilkårene og opkrævning af Frikøbsbeløb har været urimelige og klart i strid med den civilretlige forbrugerbeskyttelseslovgivning, herunder elforsyningslovgivningens forbrugerbeskyttende regler om skifterelateret gebyr samt aftalelovens forbrugerbeskyttende regler om urimelige aftalevilkår, jf. ovenfor.

8.1.4 Hensigten med adgangen til påbud om tilbagebetaling er, at det ikke skal kunne betale sig at indgå ulovlige og ugyldige aftalevilkår med forbrugere. Der er tale om et meget stort antal berørte forbrugere, og det er ikke realistisk, at alle forbrugerne individuelt forfølger deres berettigede krav på tilbagebetaling. Et påbud om tilbagebetaling er derfor nødvendigt for at sikre reglernes tilsigtede præventive effekt og nødvendigt for at sikre fuld genoprettelse af den tilstand, der eksisterede forud for den ulovlige handling.

8.1.5 Retstillingen og retsvirkningen er klar både i medfør af lovgivningen og i retspraksis, og Velkommen har haft rig mulighed for at rette for sig, siden Forbrugerombudsmanden første gang kontaktede Velkommen den 4. juni 2021.

8.1.6 De opkrævede Frikøbsbeløb udgør således en uberettiget berigelse på forbrugernes bekostning, og vurderingen af rimeligheden må ses i forhold til den enkelte forbruger, der uberettiget har betalt Frikøbsbeløbet.

8.1.7 Forbrugerombudsmandens påstand om tilbagebetaling omhandler udelukkende tilbagebetaling af de uberettigede frikøbsbeløbsbetalinger og vil derfor ikke have urimelige aftalemæssige konsekvenser for Velkommen eller forbrugerne.

8.1.8 Forbrugerne har indgået ensartede aftaler med Velkommen under ensartede omstændigheder. Forbrugerne er blevet opkrævet ensartede og standardiserede Frikøbsbeløb, og det er uproblematisk for Velkommen (og forbrugerne) at opgøre de enkelte samlede krav. Det vil derfor ikke være urimeligt byrdefuldt at påbyde Velkommen at tilbagebetale Frikøbsbeløbene.

8.1.9 I forhold til forældelse følger det direkte af Højesterets dom af 7. december 2023 i sag BS-37131/2022-HJR og BS-37142/2022-HJR og BS-37160/2022-HJR (Buuks, Group Buy og Sayve) **(MS s. 381 og 419)**, at Velkommen skal tilbagebetale Frikøbsbeløb, der er modtaget senere end 3 år før sagsanlæg, dvs. beløb modtaget fra og med den 19. oktober 2020, med renter fra det tidspunkt, hvor forbrugerne uretmæssigt betalte Frikøbsbeløbet til Velkommen (forfaldsdatoen), jf. rentelovens § 5, stk. 1, jf. § 3, stk. 5 **(MS s. 57 og 435-438)**. Subsidiært skal procesrenterne betales fra sagernes anlæg, jf. rentelovens § 3, stk. 4 **(MS s. 57)**.

9. Formalitet og processuel skadevirkning

9.1 *Forbrugerombudsmandens påstande og kompetence*

9.1.1 Forbrugerombudsmanden har kompetence til at påse og påtale erhvervsdrivendes overholdelse af elforsyningsreglerne, jf. markedsføringslovens kompetenceregler, forbrugeraftaleloven samt aftalelovens forbrugerbeskyttende regler om urimelige aftalevilkår, jf. markedsføringslovens §§ 24, 25 og 32, forbrugeraftalelovens § 33 a, og aftalelovens § 38 e **(MS s. 11, 35, 43 og 45)**.

9.1.2 Forbrugerombudsmandens kompetence til at anlægge retssager vedrørende markedsføringsloven og andre civilretlige forbrugerbeskyttelseslove som led i sit tilsyn følger endvidere af bekendtgørelsen om Forbrugerombudsmandens virksomhed § 3 **(MS s. 155)**.

9.1.3 Det forhold, at Velkommen ikke for nuværende anvender Vilkårene eller har aktuelle planer om at genindføre Vilkårene, er ikke til hinder for, at påstandene kan tages under pådømmelse. Påstandene er således fortsat relevante og aktuelle, og Forbrugerombudsmanden har som tilsynsmyndighed ifølge fast retspraksis og specifik lovhjemmel, jf. punkt 9.1.1 ovenfor, en væsentlig og aktuel retlig interesse, baseret på håndhævelseshensyn, i at få prøvet påstandene **(MS s. 197-299, særligt 219, 235-236, 240-241, 247, 266, 285, 296 og 300)**.

9.1.4 Det skal således ikke tillægges vægt, at Velkommen ikke anvender Vilkårene p.t. og ikke har anvendt dem siden den 28. september 2023. Synspunktet skal afvises, allerede fordi Påbuddet trådte i kraft den 28. september 2023, hvorefter det ville være strafbart for Velkommen at fortsætte med opkrævningen af det uretmæssige Frikøbsbeløb.

9.1.5 Herudover har Velkommen under hele dialogen med Forbrugerombudsmanden tilkendegivet, at Velkommen ikke var enige i Forbrugerombudsmandens vurderinger. Velkommen har herudover i svarskriftet pkt. 22 og 56 **(E s. 92 og 99)** anført: *"[…] agter at efterleve de meddelte påbud indtil en dom måtte slå fast, at betalingsvilkåret er lovligt"* og *"Velkommen har derfor i*

stedet været nød til helt at suspendere anvendelsen af vilkåret […]" (min understregning), hvilket blot understreger sagens aktualitet.

9.1.6 Velkommens synspunkt om, at Påbuddet forbyder Velkommen at påberåbe sig urimelige vilkår i *allerede indgåede* kontrakter, skal afvises, fordi Påbuddet er udstedt den 14. september 2023 med virkning for *nye kontrakter* indgået efter den 28. september 2023.

9.1.7 Herudover er det i overensstemmelse med fast retspraksis og forarbejderne til markedsføringsloven **(MS s. 130)**, at Forbrugerombudsmandens påstand 1 er nedlagt således, at påbuddet skal *stadfæstes* af Sø- og Handelsretten. Det bestrides i øvrigt at have materiel relevans for pådømmelsen, hvorvidt der i påstanden står "står ved magt" eller "stadfæstes".

9.1.8 Uanset om Påbuddet stadfæstes af Sø- og Handelsretten (påstand 1), er sagens øvrige påstande (påstand 2-6) fortsat relevante og aktuelle og skal tages under pådømmelse, idet Forbrugerombudsmanden, jf. markedsføringslovens § 32, stk. 2 **(MS s. 45)**, jf. § 24, stk. 1 **(MS s. 43 og 129)**, har udvidet sine påstande udover indholdet af Påbuddet.

9.1.9 [redacted]

9.1.10 Påstand 6 skal ikke, som anført af Velkommen, forstås i sammenhæng med påstand 5. Påstand 6 er en selvstændig påstand, og alle forbrugere, der retsstridigt er blevet opkrævet 800 kr. i Frikøbsbeløb i medfør af selskabets leverings- og abonnementsbetingelser **(E s. 242 og 323)**, skal orienteres om dommens resultat.

9.1.11 Endelig bestrides det, at Forbrugerombudsmandens bevæggrunde for at foretage påstandsændringer under sagens forberedelse har nogen betydning for sagen.

9.2 ***Forbrugerombudsmanden har ikke afgivet en bindende proceserklæring***

9.2.1 Det bestrides af navnlig følgende årsager, at Forbrugerombudsmanden har afgivet en bindende proceserklæring:

1. Forbrugerombudsmanden har som offentlig myndighed slet ikke mandat til at indgå en bindende proceserklæring om, at lovregler, hvis rækkevidde er fastslået ved dom (sag BS-34223/2022 fra retten i Hillerød) **(MS s. 312, 548, 554-556 og 560)**, ikke skal finde anvendelse i en konkret tvist med en privat part. Retten i Hillerød har ved den anførte dom fastslået, at en elleverandør ikke berettiget kan opkræve erstatning over for en forbruger eller en mindre virksomhed, som har opsagt en variabel elaftale, da det vil udgøre omgåelse af lovreglerne (som i dette tilfælde også er forbrugerpræceptive) og deres formål. Forbrugerombudsmanden kan derfor selvsagt ikke afgive bindende proceserklæring over for Velkommen om, at Velkommen skulle være berettiget til at rejse krav om erstatning ved brud på bindingsperioden.

2. Selv hvis det måtte ligge inden for Forbrugerombudsmandens mandat at indgå en bindende proceserklæring, som hævdet af Velkommen, er der ikke tale om en tilkendegivelse afgivet i et retsmøde, under en hovedforhandling, eller en tilkendegivelse der på anden vis er bindende eller ført til retsbogen.

3. I forlængelse heraf er punkt 2.3 i Forbrugerombudsmandens replik **(E s. 131)** et sædvanligt anbringende, som er fremsat under skriftvekslingen 1,5 år før forberedelsens afslutning, og anbringendet kan således både ændres og/eller frafaldes under sagens forberedelse som sket ved processkrift 3, punkt 1.4 **(E s. 190)** bl.a. som følge af Energistyrelsens 2 notater af hhv. den juli 2024 **(E s. 544 og 610)** og den 10. december 2024 **(E s. 610)**. Forbrugerombudsmanden ændrede endvidere sit anbringende længe før forberedelsens afslutning, og Velkommen har derfor også haft rig lejlighed til at varetage sine interesser i forhold til det ændrede anbringende.

9.3 ***Processuel skadevirkning***

9.3.1 Velkommen har, jf. punkt 9.1.9 ovenfor, besvaret Forbrugerombudsmandens **opfordring 1-2** uden underliggende dokumentation, uanset at det burde være forholdsvist nemt for Velkommen at fremskaffe **(E s. 115-116)**. [redacted].

9.3.2 Forbrugerombudsmanden har fyldestgørende besvaret Velkommens **opfordringer a-c (E s. 192-194 og 198-199)**.

…"

Velkommen A/S har i det væsentlige procederet i overensstemmelse med sit påstandsdokument af 27. oktober 2025. Af påstandsdokumentet fremgår blandt andet:

"…

1 SAGENS TEMA OG INDLEDENDE BEMÆRKNINGER

1 Nærværende sag omhandler, hvorvidt der er grundlag for at opretholde en af Forbrugerombudsmandens afsagt afgørelse af 14. september 2023, hvor der blev meddelt Velkommen tre påbud (*ekstrakten side 17, herefter blot "side x"*). Velkommen har anvendt sin ret i medfør af markedsføringslovens § 32, stk. 3, 1. pkt. til at få prøvet disse påbud ved retten.

2 Forbrugerombudsmanden har (side 17) nedlagt påbud mod, at Velkommen opkræver et beløb ved Velkommens forbrugeres opsigelse i en aftalt bindingsperiode. Påbuddet vedrører efter Velkommens opfattelse det forhold, at Velkommen opkræver forbrugere et standardiseret erstatningskrav på kr. 800,00 (pr. aftagernummer) for det erstatningsretlige tab som Velkommen lider ved, at en efter forbrugerretten gyldig aftalt bindingsperiode ikke overholdes af forbrugeren, såfremt forbrugeren opsiger elaftalen til udløb indenfor den aftalte bindingsperiode på 6 måneder fra aftaleforholdets indgåelse.

3 Velkommen er derfor ikke enig i Forbrugerombudsmandens fortolkning af, at Velkommen opkræver et egentligt gebyr i forbindelse med en forbrugers opsigelse af en elaftale i bindingsperioden, da det der opkræves, alene er erstatning for tab, der i medfør af almindelige regler om misligholdelse af aftaler kan gøres gældende mod den misligholdende kontraktpart.

4 Forbrugerombudsmanden er af den opfattelse, at vilkåret om standardiseret erstatning ved en forbrugers brud på bindingsperioden i en elaftale for så vidt angår perioden forud for den 1. juli 2021 er et vilkår, som var urimeligt at gøre gældende over for forbrugere, jf. aftalelovens § 36, jf. § 38 c, og for perioden efter 1. juli 2021 generelt må anses for værende et "skifterelateret gebyr", der opkræves i strid med elleveringsbekendtgørelsens § 8, stk. 2, og dermed er ulovligt.

5 Denne sag drejer sig dermed overordnet materielt om, hvorvidt det beløb, som Velkommen i en periode fra den 1. juli 2021 – den 28. september 2023 har opkrævet sine forbrugerkunder, er i strid med elforsyningsloven, elleveringsbekendtgørelsen, aftaleloven, markedsføringsloven eller forbrugerretten i øvrigt.

6 En sådan retsstilling vil efter Velkommens opfattelse lede til, at den bindingsperiode, som erhvervsdrivende kan aftale med forbrugere, som tillades efter forbrugeraftalelovens § 28, stk. 1, herefter er illusorisk, da erhvervsdrivende (elleverandører) herefter ikke har mulighed for at håndhæve et brud på bindingsperioden.

7 Velkommen har bestridt, at det tidligere opkrævede beløb er opkrævet i strid med lovgivningen på området.

8 Velkommen har til støtte herfor gjort gældende, at beløbet ikke er i strid med lovgivningen på området, da beløbet er udtryk for et standardiseret erstatningsbeløb, som er i overensstemmelse med Energistyrelsens opfattelse på tidspunktet for opkrævningerne.[1] Det var således Energistyrelsens tidligere opfattelse, og på tidspunktet for dennes sags omdrejningspunkt, at lovgivningen på området ikke forhindrede elleverandører i at kræve sig fyldestgjort eller håndhæve sine rettigheder efter formuerettens regler, når der var tale om et beløb, der blev pålagt en forbruger, som følge af at en forbruger skiftede elleverandør, da: … "*Det ikke nødvendigvis skulle være omkostningsfrit for en elkunde at benytte sig af retten til at kræve et leverandørskifte gennemført i strid med kontraktsvilkårene*."

9 Det er videre Velkommens opfattelse, at Forbrugerombudsmanden under nærværende sag processuelt har tiltrådt, at Velkommen er berettiget til at kræve erstatning, og at lovgivningen på området ikke er til hinder for dette. Dette synspunkt om en bindende processuel erklæring bestrides af Forbrugerombudsmanden.

10 Forbrugerombudsmanden har desuden bestridt, at Velkommen er berettiget til at opkræve beløbet med henvisning til, at erstatningskravet ikke er godtgjort. For at godtgøre beløbet, har Velkommen under sagen anmodet om syn og skøn, og der er udført syn- og skønsrapport. Skønsmanden afhjemles under hovedforhandlingen i sagen. Skønsmandens rapport konkluderer i grove træk, at Velkommens opkrævede beløb i de fleste tilfælde svarer til mindst et tilsvarende tab hos Velkommen på grund af forspildte akkvisitionsomkostninger og fortabt dækningsbidrag. For det meste, er det reelle tab betydeligt højere.

11 Der er endvidere et forældelsesmæssigt tema i sagen. Parterne er enige om, at der den almindelige forældelsesregel i forældelseslovens § 3, stk. 1 er gældende for så vidt angår et eventuel tilbagebetalingskrav overfor de enkelte forbrugere. Parterne er uenige om, hvorvidt Forbrugerombudsmandens anlæg af sagen kan udskyde forældelsen.

---

[1] Energistyrelsens notat af 28. juni 2022 (bilag 29, side 297). Energistyrelsens opfattelse af retstilstanden blev senere ved notat af 27. juni 2024 (bilag 34, side 539) ændret på grund af en byretsdom fra Retten i Hillerød (side 397.

12 Retten skal således overordnet tage stilling til:

- Om Forbrugerombudsmandens påbud er ugyldigt.
- Om det af Velkommen i perioden opkrævede beløb er i strid med en retsregel i elforsyningsloven eller elleverandørbekendtgørelsen.
- Om hvorledes forbrugerlovens § 28, stk. 1 om bindingsperiode skal forstås i denne sammenhæng, når den heri tilladte bindingsperiode således vil være illusorisk, såfremt det ikke er muligt at håndhæve et brud på en bindingsperiode ved f.eks. at kræve erstatning.
- Om retsregler, uden meget klar lovhjemmel, kan fratage Velkommens misligholdelsesbeføjelser efter almindelige formueretlige regler. Samt om, hvorvidt Forbrugerombudsmanden som civil part i retssagen har tiltrådt dette synspunkt, eller subsidiært skal afskæres for at indtage et nyt standpunkt.
- Om der er indtrådt forældelse vedrørende ang. et eventuelt tilbagebetalingskrav.

2 VELKOMMENS ANBRINGENDER

3 Ad Forbrugerombudsmandens påstande

13 Forbrugerombudsmanden har ved sit Processkrift 3 ændret sine påstande efter Velkommens bemærkninger hertil i svarskriftet.

14 Velkommen har ændret sine påstande 2-4 til at være anerkendelsespåstande i påstand 2-6. Forbrugerombudsmanden har altså de facto tiltrådt, at de forrige påstande ville have ført til en afvisning af påstandene.

4 Ad påstand 1

15 Forbrugerombudsmandens retlige interesse i sagen stammer fra markedsføringslovens § 32, stk. 1. Af stk. 2 fremgår det, at Forbrugerombudsmanden kan meddele påbud, hvis en handling ikke kan ændres ved forhandling.

16 Af LFF 2016-10-12 nr. 40 (svarskriftet (side 87) pkt. 51) og Karnovs note til § 32, stk. 2 fremgår det, at:

"*Påbuddet vil derimod ikke kunne anvendes til administrativt at forbyde en erhvervsdrivende at påberåbe sig urimelige vilkår i allerede indgåede kontrakter. Et sådant indgreb er så byrdefuldt, at det kun bør ske ved dom, jf. den foreslåede § 24.*"

17 Påbuddet kan således for det første slet ikke pålægges, og er dermed ugyldigt. Alene af den årsag, skal påstand 1 afvises.

18 Videre henvises til det anførte om manglende forhandling i svarskriftet (side 87 pkt. 34-57).

19 Indholdsmæssigt er påstanden umiddelbart den samme som Forbrugerombudsmandens forrige påstand 1 med undtagelse af henvisningen til bilag 1 og, at der nu påstås *stadfæstelse* af påbuddet, og ikke længere, at Velkommen skal dømmes til, at påbuddet skal stå ved magt.

20 Stadfæstelse har følgende definition[2]:

***stadfæstelse**: 1) en højere instans' tiltrædelse af en underinstans' afgørelse; ved domme, men ikke kendelser, anvendtes det forældede udtryk, at underinstansens dom "bør ved magt at stande". 2) Kongens stadfæstelse af de af Folketinget vedtagne lovforslag, jf. grundlovens § 22.*

21 Forbrugerombudsmandens retlige interesse stammer fra bestemmelserne i markedsføringsloven. Det bestrides derfor, at Sø- og Handelsretten har kompetence til at stadfæste et *påbud* fra Forbrugerombudsmanden.

22 Derfor nedlægges der påstand om principalt at afvise. Og subsidiært frifindelse.

23 Til støtte for frifindelsespåstanden henvises til det om skifterelateret gebyr og formueretlige beføjelser i påstandsdokumentet anførte.

5 Ad påstand 2

24 Forbrugerombudsmanden har ved processkrift 3 ændret sin tidligere påstand 2 ("forbydes") til en række anerkendelsespåstande: påstand 2, 3 og 4.

25 Ved den nye påstand 2, mindst subsidiær, påstår Forbrugerombudsmanden Velkommen dømt til at anerkende, at det ikke er muligt at kræve et gebyr på 800 kr. Der er tale om anerkendelse af et forhold frem i tid, og vedrører forhold, som Velkommen ikke ses at udføre. Derfor har påstanden ingen aktualitet og Forbrugerombudsmanden har ingen retlig interesse i spørgsmålet, jf. U.2022.2692.

26 Landsretten udtalte i sagen, at da Estrella ApS ("Estrella") ikke siden 2015 på det danske marked havde markedsført, solgt eller på anden måde omsat Taffel Super Snacks i den form og i den emballage, som fremgik af nærmere angivne bilag, og da det på den konkrete baggrund måtte lægges til grund, at Estrella heller ikke havde konkrete og aktuelle planer om at iværksætte sådan markedsføring mv., fandt landsretten, at Orkla ikke havde fornøden retlig interesse i de nedlagte forbudspåstande.

---

[2] *Juridisk ordbog, 13. udgave,* Bo von Eyben, side 357.

27 I nærværende sag er der på samme måde tale om, at der ønskes et forbud - som ikke er omfattet af påbuddene i afgørelsen fremlagt som bilag 1 - mod handlinger som Velkommen ikke foretager sig og ej heller har konkrete eller aktuelle planer om at foretage sig. Følgelig må påstanden afvises.

28 Principalt påstår Velkommen derfor afvisning tillige med henvisning til det i svarskriftet anførte herom. Og subsidiært frifindelse med henvisning til det tidligere ved svarskriftet anførte.

29 Overfor den subsidiære påstand 2, påstår Velkommen afvisning. Subsidiært frifindelse.

30 Til støtte for afvisningspåstanden gøres det gældende, at påstanden må anses for at være et anbringende til støtte for påstand 5.

31 Til støtte for frifindelsespåstanden henvisning der til det i nærværende påstandsdokument beskrevne om skifterelateret gebyr.

6 Ad påstand 3

32 Påstanden søger at få Velkommen dømt til at anerkende, at bestemmelserne i de tidligere gældende forretningsbetingelser *er* ugyldige. Da bestemmelserne i forretningsbetingelserne ikke længere benyttes af Velkommen eller deres kunder, og ikke regulerer nogle kundeforhold, kan Velkommen ikke dømmes til at anerkende, at de er ugyldige. Det savner aktualitet og retlig interesse for Forbrugerombudsmanden at gøre påstanden gældende.

33 Derudover må påstanden anses for at være et anbringende til støtte for Forbrugerombudsmandens påstand 1 og/eller 5.

34 Derfor påstås principalt afvisning. Subsidiært frifindelse.

35 Til støtte for frifindelsespåstanden henvises der til det beskrevne om skifterelateret gebyr i nærværende påstandsdokument.

7 Ad påstand 4 om god skik

36 Forbrugerombudsmanden har ved stævningen benyttet synspunktet om god skik som et anbringende. Nu har Forbrugerombudsmanden formuleret synspunktet som en selvstændig påstand om, at Velkommen skal anerkende, at Velkommen har handlet i strid med god markedsføringsskik ved at have opkrævet beløbet på 800 kr. Det er Velkommens opfattelse, at synspunktet om god markedsføringsskik stadig er et anbringende til støtte for påstand 1 og 5.

37 Der nedlægges påstand om afvisning.

38 Velkommen påstår subsidiært frifindelse.

39 Til støtte for frifindelsespåstanden henvises der til det beskrevne om skifterelateret gebyr i nærværende påstandsdokument.

8 Ad påstand 5 om tilbagebetaling

40 Det bestrides, at Forbrugerombudsmanden indbringelse af sagen for retten, kan udskyde eller suspendere fristen for de forbrugere, som har betalt et beløb til Velkommen.

41 Forbrugerombudsmanden har ved stævningen (side 53) s. 30, nederste afsnit af pkt. 3, tiltrådt at den almindelige forældelsesregel i forældelseslovens § 3 finder anvendelse i sagen.

42 Forbrugerombudsmanden har ikke redegjort for omstændigheder, der kan tale for at Forbrugerombudsmandens indgivelse af stævningen kan udskyde eller suspendere forældelsesfristerne for tredjemænd.

43 Velkommen påstår frifindelse. Til støtte for frifindelsespåstanden henvises ud over synspunktet om forældelse, til det beskrevne om skifterelateret gebyr i nærværende påstandsdokument.

9 Ad påstand 6 om orientering af forbrugerkunder, som er omfattet af påstand 5

44 Velkommen nedlægger påstand om frifindelse.

45 Til støtte for frifindelsespåstanden henvises der til det beskrevne om skifterelateret gebyr i nærværende påstandsdokument.

46 Det bestrides fortsat overordnet, at Velkommens vilkår, jf. bilag 13 og/eller 32, skulle være i strid med forbrugeraftaleloven eller elforsyningslovens, elmarkedsdirektivet eller elleveringsbekendtgørelsens forstand.

47 Påstanden må desuden skulle forstås i sammenhæng med påstand 5, så det alene er kunder, hvor forbrugerkundens krav ikke er ophørt.

10 Ad elleveringsbekendtgørelsens § 8 mv. generelt

48 Forbrugerombudsmanden gør gældende, at det omstridte erstatningsvilkår siden 1. juli 2021 har været i strid med den tidligere elleveringsbekendtgørelse (herefter "Bekendtgørelsen") § 8, stk. 2. Dette med henvisning til, at § 8, stk. 2 trådte i kraft den pågældende dato.

49 Bekendtgørelsens § 8[3] lyder i sin helhed således:

"Hvis elkunden anmoder om det, skal skift af elhandelsvirksomhed foretages senest tre uger efter datoen for elkundens anmodning om skifte.

Stk. 2. En elhandelsvirksomhed kan kun opkræve et skifterelateret gebyr af en husholdningsforbruger eller en lille virksomhed, hvis husholdnings-forbrugeren eller den lille virksomhed frivilligt har opsagt en fastpris-elektricitetsleveringskontrakt med denne elhandelsvirksomhed før kontraktens udløb.

Stk. 3. For opkrævning af et skifterelateret gebyr efter stk. 2 er det desuden forudsat

1) at gebyret er en del af en kontrakt, som en husholdningsforbruger eller en lille virksomhed frivilligt har indgået,

2) at elhandelsvirksomheden har informeret tydeligt om gebyret, inden kontrakten indgås, og at

3) gebyret er forholdsmæssigt og må ikke overstige det direkte økonomiske tab for elhandelsvirksomheden som følge af opsigelsen af kontrakten.

Stk. 4. Bevisbyrden for det direkte økonomiske tab efter stk. 3 påhviler elhandelsvirksomheden."

50 Først og fremmest bemærker Velkommen, at det er Forsyningstilsynet, der fører tilsyn med om Bekendtgørelsens krav overholdes. Forsyningstilsynet har den 4. oktober 2023 meddelt Velkommen påbud om, at ændre sine kontraktbetingelser, således at en elkundes ret til at blive slettet fra aftalen med én dags varsel, i tilfælde hvor der er tilmeldt mere end én elkunde på et aftagenummer, ikke bliver indskrænket og påbud om, at sikre, at elkunden forud for kontraktens indgåelse bliver oplyst om, hvilket varsel elkunden skal give elhandelsvirksomheden, hvis elkunden agter at flytte fra leveringsadressen, og elkunden ønsker at opsige kontrakten, samt hvorvidt elforbrugeren kan fortsætte aftaleforholdet på en ændret leveringsadresse og betingelserne herfor. Påbuddet fra Forsyningstilsynet er fremlagt som bilag B (481).

51 Forsyningstilsynet har således **ikke** fundet anledning til at kritisere eller fremsætte påbud omkring det omtvistede vilkår, hvorfor det kan lægges til grund, at Forsyningstilsynet tilsyneladende **ikke** deler Forbrugerombudsmandens opfattelse af, at betalingsvilkåret er i strid med Bekendtgørelsens § 8, stk. 2, og ej heller er af den opfattelse, at Velkommens oplysninger om betalingsvilkåret skulle være i strid med Bekendtgørelsens § 3, sådan som Forbrugerombudsmanden tilsyneladende mener, hvorfor Forsyningstilsy-

[3] Bestemmelsen er videreført ved den nyeste bekendtgørelses § 19 (BKG 2024-12-30 nr 1728).

net altså ikke mener, at oplysningerne ikke gives på en klar og forståelig måde.

52 For god ordens skyld bemærkes, at Velkommen har opfyldt de meddelte påbud, og at Forsyningstilsynet har lukket sagen, jf. bilag C (side 531).

11 Ad skifterelateret gebyr og elforsyningsloven overfor forbrugerretten

53 Bekendtgørelsens § 8 implementerer artikel 12 i Direktiv 2019/944 af 5. juni 2019, hvor følgende fremgår (mine fremhævninger):

> "*Uanset stk. 2* [der bestemmer, at der ikke må kræves skifterelaterede gebyrer fra forbrugere] *kan medlemsstaterne tillade leverandører […] at opkræve kontraktopsigelsesgebyrer af kunder, der* ***frivilligt opsiger tidsbegrænsede fastpriselektricitetsleveringskontrakter før deres udløb****, forudsat at sådanne gebyrer er en del af en kontrakt, som en kunde frivilligt har indgået, og at kunden informeres tydeligt om gebyrerne, inden kontrakten indgås.* ***Sådanne gebyrer skal være forholdsmæssige og må ikke overstige de direkte økonomiske tab for leverandøren*** *[…] som følge af kundens opsigelse af kontrakten,* ***herunder omkostningerne ved eventuelle […] ydelser, der allerede er leveret til kunden som led i kontrakten****. Bevisbyrden for det direkte økonomiske tab påhviler leverandøren […], og lovligheden af kontraktopsigelses-gebyrer overvåges af den regulerende myndighed eller af enhver anden kompetent national myndighed*".

54 Da der ikke efter dansk ret overfor husholdningsforbrugere kan indgås tidsbegrænsede aftaler om levering af el, jf. Bekendtgørelsens § 17, må begrebet "før kontraktens udløb" bero på, hvad der er aftalt mellem elleverandøren og forbrugeren, herunder om der mellem elleverandøren og forbrugeren er aftalt en bestemt aftaleperiode, hvor forbrugeren ikke kan opsige aftalen. Et sådan aftalevilkår betegnes typisk som en "bindingsperiode".

55 Reglerne om bindingsperioder i aftaler med forbrugere er reguleret i kapitel 7 i forbrugeraftaleloven, og som er gældende ved siden af elforsyningsloven, jf. bemærkningerne til lovforslaget.

56 Ifølge forbrugeraftalelovens § 28, stk. 1, kan en forbruger altid opsige en aftale om løbende levering af varer eller tjenesteydelser, herunder f.eks. levering af el, med 1 måneds varsel til udgangen af en måned, når der er gået 5 måneder efter aftalens indgåelse (medmindre andet følger af særlovgivning). Denne periode på 5 måneder, er det, der typisk betegnes som "bindingsperiode", hvor forbrugeren først derefter kan opsige aftalen med 1 måneds varsel til udgangen af en måned.

57 Velkommens Leveringsbetingelser indeholdt i den relevante periode, hvor der opereredes med det omstridte betalingsvilkår, ubestridt et vilkår om en sådan bindingsperiode i Leveringsbetingelsernes pkt. 14.1.1, jf. bilag 13, hvorefter:

> *"Aftalen kan opsiges med 1 måneds varsel til udgangen af en måned, dog tidligst når der er gået 5 måneder fra aftalens indgåelse (dvs. når bindingsperioden er udløbet). Når bindingsperioden er udløbet, kan du til enhver tid opsige Aftalen med 1 måneds varsel til udgangen af en måned. Bindingsperioden udgør sammen med opsigelsesvarslet på 1 måned til udgangen af en måned således den aftaleperiode, der som minimum er aftalt mellem kunden og Velkommen".*

58 Bindingsperioden er tillige beskrevet i den ordrebekræftelse, som forbrugeren modtager ved køb af el hos Velkommen, og forbrugere bliver oplyst om bindingsperioden i forbindelse med indgåelse af aftalen, hvis salget sker telefonisk.

59 Det kan derfor lægges til grund, at der – efter forbrugeraftalelovens regler – gyldigt er aftalt en bindingsperiode mellem forbrugerne og Velkommen.

60 Der er i ikke elforsyningsloven eller i Bekendtgørelsen indsat en undtagelse om, at der ikke kan aftales en bindingsperiode i aftaler om levering af el med variabel pris, mens det omvendt i Bekendtgørelsens § 3, stk. 4 specifikt fremgår, at selskabs elaftale med en forbruger er omfattet af vise oplysningskrav i forbrugeraftaleloven, når der tale om en forbrugeraftale i overensstemmelse med definitionen heraf i forbrugeraftaleloven § 2, stk. 1.

61 Dette må i mangel af klare holdepunkter for det modsatte også indebære, at der tillige efter elforsyningsloven kan aftales en gyldig bindingsperiode i aftaleforholdet mellem forbrugere og elleverandører i overensstemmelse med forbrugeraftalelovens regulering herom med den følge, at det må være sådan, at elforsyningsloven og Bekendtgørelsen, reguleres i overensstemmelse med forbrugeraftaleloven og skal forstås i den sammenhæng. Det er da også fastslået i en afgørelse af 2014-12-02 (SPA-1403605) fra Ankenævnet på Energiområdet (herefter "Ankenævnet"), at Forbrugeraftaleloven finder anvendelse i forholdet mellem forbrugere som defineret i forbrugeraftaleloven, og elhandelsvirksomheder.

62 Hertil bemærkes, at Energistyrelsen i sit notat af 28. juni 2022 (side 297) konkluderer tilsvarende, jf. bilag 29, s. 5:

> *"Med udgangspunkt heri vurderer ENS for det første, at elmarkedsdirektivets artikel 12, stk. 1, som implementeret i § 8, stk. 1, i elleveringsbekendtgørelsen, ikke udgør en regulering af hverken opsigelsesvarsel eller længste bin-*

dingsperiode, der tilsidesætter forbrugeraftalelovens bestemmelser herom, jf. § 28, stk. 2, i forbrugeraftaleloven."

63 Det anføres videre på s. 6:

"Dette indebærer således, at hverken elmarkedsdirektivet eller elleverings-bekendtgørelsen er til hinder for, at forbrugere kan omfattes af opsigelsesvarsler og bindingsperioder, der er udformet i overensstemmelse med forbrugeraftaleloven."

64 Efter praksis på området for forbrugeraftaler vil konsekvensen af, at der er aftalt en gyldig bindingsperiode være, at forbrugeren er bundet (til betaling for) den aftalte aftaleperiode.

65 Ved en førtidig opsigelse af aftalen, som ikke er begrundet i misligholdelse fra leverandørens side, vil forbrugeren derfor være forpligtet til at betale for de aftalte ydelser i bindingsperioden.

66 Det følger som anført imidlertid af Bekendtgørelsens § 8, stk. 2, at der kun kan opkræves et skifterelateret gebyr overfor (husholdnings)forbrugere ved førtidig opsigelse af en fast-priselektricitetsleveringskontrakt.

67 Hvis dette skal fortolkes på den måde, at der overfor forbrugere ikke må opkræves nogen form for betaling overhovedet – heller ikke i form af en erstatning for tab ved opsigelse i bindingsperioden – i aftaler om levering af el med variabel pris, vil både dansk rets almindelige regler om misligholdelsesbeføjelser samt vilkår om bindingsperioder i aftaler om levering af el med variabel pris reelt være uden betydning, da elleverandøren i så fald ikke må kræve betaling fra forbrugeren, selvom forbrugeren vælger at bryde bindingsperioden og derved misligholde den indgåede elaftale.

68 En sådan løsning kan næppe være tilsigtet med reglerne om skifterelateret gebyrer.

69 Det vil efter Velkommens opfattelse savne mening, at der – også for el-aftaler med variabel pris – gyldigt kan aftales en bindingsperiode i henhold til forbrugeraftaleloven, hvis det ikke må være forbundet med nogen økonomiske konsekvenser for kunden at bryde en gyldigt aftalt bindingsperiode, herunder at der ikke kan kræves erstatning for brud på aftalen.

70 Det vil pr. definition medføre, at en gyldig bindingsperiode vil være illusorisk, og det vil også stride mod det helt grundlæggende aftaleretlige princip, at aftaler skal holdes, ligesom det vil fratage Velkommen sine formueretlige misligholdelsesbeføjelser.

71 Velkommen kan da også konstatere, at der er mange andre elhandels-selskaber i branchen, der ligesom Velkommen tilbyder elprodukter med vari-

abel pris, og som i den relevante periode hvor Velkommen har anvendt vilkåret, har haft tilsvarende vilkår om betaling af et erstatningsbeløb eller gebyr, hvis kunden bryder den aftalte bindingsperiode. Som bilag D (side 283) er fremlagt en oversigt, som Velkommen lod udarbejde i februar 2022. Der er ikke tale om en fuldstændig gennemgang af markedet, men opgørelsen viser princippet i det anførte.

72 Flere andre elhandelsselskaber har før og efter Velkommen benyttede vilkåret også benyttet både bindingsperioder og krav om betaling af et beløb overfor forbrugeren ved opsigelse i bindingsperioden. Dette kan konstateres ved at slå op på hjemmesiden elpris.dk, som drives af Forsyningstilsynet, som er den myndighed, der har ansvaret for at føre tilsyn med, at Bekendtgørelsen overholdes, jf. Bekendtgørelsens § 27, der har følgende ordlyd:

> *"Forsyningstilsynet fører tilsyn med elhandelsvirksomheders manglende overholdelse af §§ 3-23 i denne bekendtgørelse."*

73 Der kan alene søges oplysninger frem på hjemmesiden for et givent postnummer.

74 Som bilag E er fremlagt diverse screenshot fra hjemmesiden elpris.dk, hvor der søgt på postnummer 1362 og med fluehak i "ja" til, at der kun vises selskaber der i aftaler med forbrugere om levering af el med variabel pris opererer med en bindingsperiode. Der er til illustration alene medtaget oplysninger om to selskaber i bilaget, da det ses tilstrækkeligt til at illustrere pointen.

75 Alene i postnummer 1362 er mulighed for at indgå 17 forskellige aftaler om levering af el med variabel pris med bindingsperiode.

76 Et enkelt screenshot viser, at Forsyningstilsynet arbejder med et standardiseret oplysningsskema, hvor alle selskaber oplyser om de opererer med en bindingsperiode, og i det valgte eksempel oplyses det også, at ved brud på bindingsperioden skal der betales et "gebyr".

77 Det bemærkes, at det Forsyningstilsynet, der har offentligt disse oplysninger.

78 Dette understreger, at der generelt på tværs af elhandelsbranchen er den opfattelse, at det er lovligt at opkræve et beløb ved brud på aftalen i bindingsperioden - også efter elleveringsbekendtgørelsens ikrafttræden, og at denne opfattelse også ses at være gældende hos den ansvarlige tilsynsmyndighed.

79 Samme fortolkning ses endvidere anlagt af Energistyrelsen. Velkommen henviser i den forbindelse til Energistyrelsens notat af 28. juni 2022 (side 297), s. 6, hvor følgende fremgår:

> *"Dette* [at en husholdningsforbruger eller en lille virksomhed ikke i noget tilfælde kan opkræves et skifterelateret gebyr, medmindre der er tale om en fastpriselektricitetsleveringskontrakt] *berører imidlertid efter ENS' vurdering ikke adgangen til erstatning i henhold til de almindelige formueretlige regler. Forbrugere kan, som*
>
> 15
>
> *anført ovenfor, fortsat omfattes af kontraktvilkår om opsigelsesvarsel og en bindingsperiode. Hvis en elkunde således f.eks. opsiger en aftale om levering af elektricitet i strid med et aftalt opsigelsesvarsel og/eller en bindingsperiode, vil elhandelsvirksomheden således efter omstændighederne kunne kræve at modtage erstatning i overensstemmelse med de almindelige formueretlige regler. Der i så fald tale om en erstatning og ikke et skifterelateret gebyr. Det er således ikke nødvendigvis omkostningsfrit for en elkunde at benytte sig af retten til at kræve et leverandørskifte gennemført i strid med kontraktvilkårene."* (min understregning)

80 Det gøres overensstemmende hermed gældende, at reglen om, at der ikke overfor forbrugere må opkræves et skifterelateret gebyr skal fortolkes på en sådan måde, at der ikke opstår konflikt med forbrugeraftalelovens regler og reglerne i elhandelsesbekendtgørelsen – hvilke regelsæt begge i det hele hviler på EU-lovgivning hvilket kun kan ske ved, at der ikke statueres manglende mulighed for, at Velkommen på grundlag af almindelige formueretlige betragtninger kan opkræve sit tab hos kunden i forbindelse med en opsigelse i den aftalte bindingsperiode – så længe, at det ikke i lovens forstand er et egentligt gebyr, som der opkræves.

81 Det er herefter afgørende at fastlægge, hvad der overhovedet er et gebyr i lovens forstand.

82 Forbrugerombudsmanden sammenkobler en postuleret overtrædelse af Bekendtgørelsens § 8, stk. 2 med regler i markedsføringsloven, hvorfor den generelle definition i markedsføringsloven af et gebyr selvsagt er relevant at inddrage i denne sammenhæng. Et gebyr er generelt defineret således i markedsføringslovens § 2, nr. 13):

> *"Gebyr: En betaling for en særlig tjeneste, funktion eller ydelse, som knytter sig til købet af et produkt, og som ikke har karakter af betaling for en selvstændig ydelse."*

83 Det gøres helt overordnet gældende, at et erstatningskrav baseret på et økonomisk tab, som alene er forårsaget af en kundes misligholdelse af en elaftale i bindingsperioden, ikke kan indeholdes i markedsføringslovens definition af hvad der udgør et gebyr, eller nogen anden definition af et gebyr.

84 I relation til forbuddet mod overfor forbrugere at anvende skifterelaterede gebyrer fremgår følgende af elforsyningslovens § 6, stk. 1, 3. pkt.:

> *"Ved skift af elhandelsvirksomhed må elkunden ikke opkræves gebyr."*

85 Dette krav har baggrund i eldirektivet fra 2009[4], som indeholder tilsvarende bestemmelser om, at privatkunder skal kunne skifte elleverandør uden at betale herfor[5]. Eldirektivet er senere ændret ved elmarkedsdirektivet af 5. juni 2019[6] som indeholder tilsvarende bestemmelser, jf. artikel 12, stk. 2, hvor det fremgår, at *"Medlemsstaterne sikrer, at i det mindste husholdningskunder og små virksomheder ikke opkræves skifterelaterede gebyrer"*, hvilket er implementeret i Bekendtgørelsens § 8, stk. 2, jf. nedenfor.

86 I direktivets præambels pkt. 33 fremgår følgende, der kan anvendes som fortolkningsbidrag til, hvad der har været hensigten med artikel 12, stk. 2 (min fremhævning med fed):

> *"**Mindre kunder pålægges stadig, direkte eller indirekte, et bredt udvalg af gebyrer for at skifte leverandør. Disse gebyrer gør det vanskeligere at afgøre, hvilket produkt eller hvilken ydelse der er den bedste, og begrænser de umiddelbare økonomiske fordele ved at skifte leverandør**. Selv om ophævelsen af sådanne gebyrer kan begrænse forbrugernes valgmuligheder, fordi produkter baseret på belønning af forbrugerloyalitet udgår, burde en yderligere begrænsning af brugen af gebyrer forbedre forbrugernes velfærd og engagement samt konkurrencen på markedet."*

87 Det fremgår ganske tydeligt, at det er gebyrer i ordets egentlige forstand, som EU-lovgiver med artikel 12, stk. 2, implementeret i elleveringsbekendtgørelsens § 8, stk. 2-3, har villet komme til livs i forbindelse med skifte af elleverandør – og ikke muligheden for at kræve erstatning ved misligholdelse af aftalen fra kundens side.

88 Overensstemmende med det ovenfor anførte defineres "kontraktopsigelsesgebyr" således i direktivets artikel 2, nr. 16):

---

[4] EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS DIREKTIV 2009/72/EF af 13. juli 2009 om fælles regler for det indre marked for elektricitet og om ophævelse af direktiv 2003/54/EF.
[5] Jf. eldirektivets artikel 3, stk. 5, artikel 7 og bilag 1.
[6] EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS DIREKTIV (EU) 2019/944 af 5. juni 2019 om fælles regler for det indre marked for elektricitet og om ændring af direktiv 2012/27/EU.

"et gebyr eller en bøde, som leverandører eller markedsdeltagere, der er aktive inden for aggregering, pålægger en kunde for opsigelse af en elektricitetsleveringseller tjenesteydelseskontrakt"

89 Et skifterelateret gebyr defineres således, jf. direktivets artikel 2, nr. 17):

"et gebyr eller en bøde for skift af leverandør eller markedsdeltagere, der er aktive inden for aggregering, herunder kontraktopsigelsesgebyrer, som leverandører eller markedsdeltagere, der er aktive inden for aggregering, eller systemoperatører direkte eller indirekte pålægger en kunde"

90 Igen fremgår det tydeligt, at det er egentlige og generelle gebyrer, og ikke anvendelsen af misligholdelsesbeføjelser, som der har været ønske om at komme til livs, idet der i relation til definitionen af gebyrer henvises til bemærkningerne ovenfor.

91 I relation Bekendtgørelsen, fastslås følgende i § 2, nr. 4) fsva. definitionen af et skifterelateret gebyr:

"Skifterelateret gebyr: et direkte eller indirekte gebyr, herunder et kontraktopsigelsesgebyr, for skift af elhandelsvirksomhed."

92 Det gøres gældende, at den udløsende begivenhed for opkrævning af det standardiserede erstatningskrav ikke er det forhold, at en kunde ønsker at skifte til et andet selskab, men det forhold, at opsigelse sker i bindingsperioden, og dermed medfører et tab for Velkommen, der er erstatningsretligt relevant. Beløbet, der opkræves, kan derfor ikke indeholdes i definitionen af et skifterelateret gebyr, og opfylder heller ikke kravene for overhovedet at være et gebyr.

93 I relation til et kontraktopsigelsesgebyr, defineres det således i Bekendtgørelsens § 2, nr. 2):

"Kontraktopsigelsesgebyr: Et gebyr, som en elhandelsvirksomhed pålægger en elkunde for opsigelse af en kontrakt om levering af elektricitet."

94 Det gøres dermed gældende, at den udløsende begivenhed for opkrævning af det standardiserede erstatningskrav ikke er det forhold, at en kunde opsiger sin kontrakt om levering af elektricitet - men det forhold, at opsigelsen sker indenfor bindingsperioden, og medfører et tab for Velkommen, der er erstatningsretligt relevant. Beløbet, der opkræves, kan derfor ikke indeholdes i definitionen af et kontraktopsigelsesgebyr, og opfylder heller ikke kravene for overhovedet at være et gebyr.

95 Det bemærkes, at Forbrugerombudsmanden konsekvent omtaler Velkommens erstatningskrav som et "opsigelsesgebyr", men noget sådan er der pr.

definition – bogstaveligt talt, jf. definitionerne citeret ovenfor – ikke tale om.

96 Velkommen opkræver alene et standardiseret erstatningskrav ved opsigelse i bindingsperioden. Udenfor bindingsperioden opkræves således ikke et standardiseret erstatningskrav. Det må anses for at være i strid med reglerne om bindingsperiode i forbrugeraftaleloven, hvis et selskab ikke har mulighed for at pålægge en forbruger en økonomisk sanktion, hvis uopsigelighedsperiode (bindingsperiode) efter reglerne herom i forbrugeraftaleloven.

97 Der opkræves således ikke noget egentligt gebyr, sådan som begrebet er defineret i den relevante lovgivning, nationalt såvel som EU-retligt.

98 Allerede af den årsag er der ikke tale om hverken et kontraktopsigelsesgebyr eller skifterelateret gebyr, da kunden alene opkræves et beløb, såfremt aftalen opsiges i strid med den i øvrigt lovlige bindingsperiode, og det beløb der opkræves, er et standardiseret erstatningskrav, baseret på muligheden for ved misligholdelse af kræve positiv opfyldelsesinteresse.

99 Den udløsende begivenhed for, at der opkræves erstatning er således ikke knyttet til det blotte forhold, at kunden skifter selskab eller opsiger sin aftale – men at dette sker i bindingsperioden.

100 Bevisbyrdereglen i Bekendtgørelsens § 8, stk. 4 ses ikke at gælde i denne relation, da bestemmelsen alene vedrører egentlige skifterelaterede gebyrer, jf. tillige afgørelse af 14. februar 2022 i sag SPA-21/09673, jf. nedenfor, hvor manglende dokumentation for beregningen ikke kom elhandelsselskabet til skade.

101 Bestemmelsen ses alene at regulere situationen, hvor der er tale om en opsigelse af en fastpriselektricitetsleveringskontrakt, om end det gøres gældende, at betingelserne nævnt i § 8 stk. 3 i alle tilfælde er opfyldt.

102 Det ovenfor anførte støttes af afgørelse af 14. februar 2022 i sag SPA-21/09673, hvor forbrugeren bl.a. klagede over at blive opkrævet (i) et administrationsgebyr i forbindelse med opsigelse i bindingsperioden samt (ii) krav på tabt fortjeneste i den resterende aftaleperiode.

103 Det bemærkes, at Forbrugerombudsmanden har medtaget denne afgørelse i beskrivelsen i stævningen, men – lettere illoyalt og ganske usagligt – anfører, at spørgsmålet i sagen (alene) var et administrationsgebyr på kr. 320,00, ikke nævnte at tabt fortjeneste også blev behandlet som selvstændig post, og næppe, jf. nedenfor, kan siges at have ret i, at afgørelsen ikke blev begrundet, sådan som Forbrugerombudsmanden anfører.

104 Selskabet dokumenterede i den pågældende sag ikke tabsopgørelsen, trods opfordring hertil fra Ankenævnet.

105 Der var i relation til afgørelsen enighed i Ankenævnet for så vidt angår administrationsgebyret, hvor Ankenævnet udtalte følgende:

> *"**Administrationsgebyr (opsigelsesgebyr)***
>
> *Det fremgår af sagen, at selskabet ved slutopgørelse af 6. august 2021 har opkrævet et gebyr på 450 kr. for forbrugerens opsigelse af aftalen før bindingsperiodens udløb.*
>
> *Selskabet har under sagens behandling i nævnet fremlagt en kopi af parternes kontrakt, hvoraf følgende fremgår vedrørende det opkrævede gebyr:*
>
> *"Aftalen kan indtil den _____22-07-2021_____ opsiges med 1 måneds varsel til udgangen af en måned mod et gebyr på 450 kr."*
>
> *Nævnet konstaterer, at gebyret således fremgår af kontrakten mellem forbrugeren og selskabet, og at selskabet derfor har hjemmel til at opkræve gebyret.*
>
> *Ifølge elleveringsbekendtgørelsens § 8, stk. 2-4, kan et elhandelsselskab kun opkræve et skifterelateret gebyr, hvis en række betingelser er opfyldt.*
>
> *På det foreliggende grundlag finder nævnet dog, at det af selskabet opkrævede gebyr på 450 kr. ikke kan betragtes som et skifterelateret gebyr efter elleveringsbekendtgørelsen.*
>
> *Nævnet finder på denne baggrund ikke grundlag for at tilsidesætte kontraktvilkåret om gebyret, og nævnet kan derfor ikke give forbrugeren medhold i kravet om fritagelse for betaling af gebyret på 450 kr.*
>
> ***Tabt fortjeneste***
>
> *Det fremgår af sagen, at selskabet ved slutopgørelse af 6. august 2021 har opkrævet forbrugeren 84,43 kr. vedrørende tabt fortjeneste.*
>
> *Selskabet har under sagens behandling i nævnet oplyst, at forbrugeren er blevet opkrævet for tabt fortjeneste á 12,50 øre pr. kWh på baggrund af et estimeret årsforbrug på 4.325 kWh, og at dette fremgår af kontrakten.*
>
> *Følgende fremgår af den af selskabet fremlagte kontrakt vedrørende tabt fortjeneste:*
>
> *"Aftalen kan indtil den _____22-07-2021_____ opsiges med 1 måneds varsel til udgangen af en måned mod et gebyr på 450 kr. samt Modstrøms forventede indtjening fra opsigelsesdagen indtil _____31-08-2021_____ Indtjeningen opgøres som det estimerede forbrug for perioden á*

____12,50_____ øre pr. kWh, samt ____0,00_____ kr. pr. måned for servicepakken."

Nævnet har fra selskabet forgæves forsøgt at indhente dokumentation for, at selskabet ved forbrugerens førtidige udtrædelse af kontrakten har lidt et økonomisk tab svarende til det af selskabet opgjorte på 67,54 kr. ekskl. moms (84,43 kr. inkl. moms). Selskabet har som svar herpå henvist til oplysningerne i kontrakten.

Et flertal på tre nævnsmedlemmer (Poul Gorm Nielsen, Tobias Duelund og Ida Kromann Eriksen) finder, at selskabets opkrævning for tabt fortjeneste har hjemmel i aftalen mellem parterne.

Flertallet finder ikke grundlag for at tilsidesætte aftalevilkåret eller selskabets opkrævning […]"

106 Det bemærkes, at mindretallet ikke henviste til Bekendtgørelsens § 8, men hæftede sig ved at tabsopgørelsen var udokumenteret og derfor:

"skal tilsidesættes som urimeligt efter aftalelovens § 38 c, jf. § 36, da selskabet ikke har dokumenteret at have et økonomisk tab, der svarer til det i kontrakten fastsatte beløb."(min understregning)

107 Ankenævnet ses således at være enig i, at et beløb der kun opkræves som konsekvens af de negative økonomiske konsekvenser forbundet ved opsigelse af elaftalen i bindingsperioden, ikke kan anses som at være et skifterelateret gebyr, sådan som begrebet er defineret, jf. ovenfor omkring definitionerne af et gebyr, og der ses ikke grundlag for at lægge bevisreglen i Bekendtgørelsens § 8, stk. 4 nogen relevans i denne situation.

108 Det kan endvidere konstateres, at Ankenævnets afgørelse ses overensstemmende med Energistyrelsens vurdering, jf. bilag 29 (side 297), s. 6, hvor følgende fremgår:

"Spørgsmålet om erstatning i et kontraktforhold afgøres efter dansk rets traditionelle udgangspunkt om ansvarsgrundlag, tab, årsagssammenhæng og påregnelighed. Såfremt en elhandelsvirksomhed er berettiget til erstatning, idet ansvarsgrundlaget og øvrige betingelser er opfyldt, kan elhandelsvirksomheden forlange fuld erstatning for ethvert beviseligt tab, der er foranlediget af misligholdelsen. En sådan erstatning stiller elhandelsvirksomheden som om, at kontrakten var blevet rigtigt opfyldt, herunder for tabt fortjeneste."

109 Det gøres følgelig gældende, at Velkommen har været berettiget til at opkræve erstatning hos forbrugere for opsigelse af elaftaler i bindingsperioden.

110 For så vidt angår den første sag fra Ankenævnet, som Forbrugerombudsmanden omtaler, gøres det gældende, at det forhold at opkrævning af kr. 1.500 for opsigelse i bindingsperioden er for højt et beløb, ikke siger noget om, at beløb på kr. 800 er for højt.

111 For så vidt angår afgørelsen fremlagt som bilag 30, bemærkes at det fremgår af afgørelsen, at sagen omhandlede et aftaleforhold, der blev indgået den 11. august 2021, og at forbrugeren skiftede elleverandør pr. 1. marts 2022. Det vil altså sige, at aftaleforholdet havde varet mere end 6 måneder, som er den maksimale periode en forbruger kan være bundet af en aftale.

112 Det fremgår videre af afgørelsen bl.a., at:

> *"Selskabet har endvidere ikke besvaret nævnets forespørgsel, om gebyret er opkræ- vet hos forbrugeren på grund af hendes manglende opsigelse over for selskabet af leveringsaftalerne.*
>
> *[…]*
>
> *Det fremgår af punkt 12 i selskabets leveringsbetingelser, at leverings-periode, opsigelsesvarsel og eventuel binding fremgår af selskabets ordrebekræftelse, som forbrugeren har modtaget af selskabet ved aftalens indgåelse.*
>
> *Nævnet konstaterer, at selskabet ikke har angivet forbrugerens opsigelsesvarsel i selskabets ordrebekræftelse af 11. august 2021 til forbrugeren.*
>
> *[…]*
>
> *Nævnet finder, at selskabet hverken har dokumenteret et tab, som det kan kræve godtgjort hos forbrugeren eller har haft hjemmel til at opkræve et opsigelsesgebyr hos forbrugeren i forbindelse med forbrugerens leverandørskift"*

113 Det kan dårligt undre, at Ankenævnet under disse omstændigheder fandt, at beløb der blev opkrævet hos forbrugeren mere end 6 måneder efter aftalens indgåelse, og som ikke var nævnt i leveringsbetingelserne eller i ordrebekræftelsen til kunden, skulle tilbagebetales.

114 Ved en afgørelserne fra Ankenævnet, kan det således konstateres, at der ikke er noget i de tre afgørelser, som støtter Forbrugerombudsmandens anbringender.

115 Forbrugerombudsmanden har ved processkrift 3, pkt. 1.2, tiltrådt, at Velkommen er berettiget til at have en bindingsperiode på 6 måneder. Der er dog ikke redegjort for, hvad en sådan bindingsperiode reelt indebærer, som problematiseret af Velkommen.

116 Ved processkrift 3, pkt. 5.4, er det gjort gældende, at den aftaleretlige baggrundsret ikke giver erhvervsdrivende mulighed for at i forbrugeraftaler at kræve en på forhånd fastsat konventionalbod.

117 For det første bestrides det, at der i sagen er tale om en konventionalbod, da det netop modsvarer et lidt tab. Dernæst, giver udsagnet fra Forbrugerombudsmanden ingen mening, da en opsigelse af en indgået kontrakt i en bindingsperiode, f.eks. ved et mobiltelefon- eller fitnessabonnement netop giver den erhvervsdrivende krav på at kræve sig fyldestgjort som følge af misligholdelsen, jf. forudsætningsvist forbrugeraftaleloven § 28, stk. 1. Og det er uanset om det er aftalt eller ej, at der kan pålægges et bestemt beløb. Selve misligholdelsen af aftalen (opsigelse) udløser formueretlige misligholdelsesbeføjelser hos den erhvervsdrivende.

118 Derudover gøres det gældende, at det af Velkommen krævede beløb må anses for at være fuldt ud foreneligt med kontrakten, kunden er informeret herom inden aftalens indgåelse, og er proportionelt. Derudover gøres det gældende, at elmarkedsdirektivet fra 2009/72 ikke er til hinder for, at der kan ske pålæggelse af en konventionalbod, hvis retten måtte finde, at der er tale om en sådan, jf. tillige C-371/22 - G mod W.

119 Forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1 er umiddelbart irrelevant for sagen, jf. Forbrugerombudsmandens påstande, men det bestrides ex tuto, at Velkommens betingelser og aftalegrundlag ikke er tilstrækkeligt klare eller gennemsigtige. Tillige bestrides det i processkrift 3 anførte om manglende opfyldelse af elleveringsbekendtgørelsens § 3, stk. 1 og § 3, stk. 5, samt forbrugeraftalelovens § 7, stk. 1. Det kan netop lægges til grund, at forbrugerkunderne var oplyst om vilkåret, og indgik aftale på baggrund heraf.

120 Det standpunkt, som Forbrugerombudsmanden gør gældende medfører i realiteten, at muligheden for, at der aftales en bindingsperiode med en konsekvens, hvis denne misligholdelse, er frataget den erhvervsdrivende, som derefter ikke kan udnytte sine misligholdelsesbeføjelser – i praksis erstatning.

121 En sådan indskrænkning af en almindelige obligationsretlig misligholdelsesbeføjelse, som ubestridt er fuldt ud hjemlet i forbrugeraftalelovens bestemmelser, kræver klar lovhjemmel.

122 Elforsyningslovens bestemmelser indeholder ikke i sig selv regler omkring opsigelsesvarsler, binding eller betaling af erstatning ved misligholdelse af aftalte kontraktsbestemmelser. I elforsyningslovens § 6 a, stk. 1, er der hjemmel til udstedelse af en bekendtgørelse, der kan fastsætte regler for at sikre en række grundlæggende rettigheder i forbindelse med aftaler mellem elkunder og forbrugere (i forskellige ordlyd siden 2009, men samme re-

alitetsindhold). Det fremgår af elforsyningslovens § 6 a, stk. 2, at der i bekendtgørelse kan ske regulering af bl.a. følgende:

> *"1) Krav om elkundens ret til en kontrakt, krav til indholdet af kontrakten, underretning om kontraktens betingelser, varsling af pris- og vilkårsændringer samt gebyrforhøjelser, **elkundens adgang til opsigelse af kontrakten**, betalingsmetoder, betaling for leverandørskift samt opsigelse og afbrydelse, bl.a. i forbindelse med misligholdelse fra elkundens side." (min fremhævning)*

123 Elforsyningslovens § 6 a er blevet indført i dansk lovgivning med ikrafttræden den 27. maj 2009. Bestemmelsen gennemfører kravene til forbrugerbeskyttelse i elmarkedsdirektivets artikel 3, stk. 5, og bilag A.

124 Eldirektivets fra 2003[7] artikel 3, stk. 5, og bilag A, indeholder alene en bestemmelse, hvorefter kunder skal sikres, at kunderne er oplyst om:

> *"- kontraktens løbetid, betingelserne for fornyelse og afslutning af ydelserne og af kontrakten samt **en eventuel ret til opsigelse**"*

125 Elmarkedsdirektivet fra 2003[8] indeholder ikke et forbud mod bindingsperioder eller begrænser adgangen til erstatning ved misligholdelse.

126 I lovforslag nr. 236 af 21. april 2004 er det anført om bestemmelsen i bemærkningerne til § 6 a, at:

> *"Den nye bestemmelse har til formål at udgøre hjemlen for den danske gennemfø- relse af kravene om forbrugerbeskyttelse i eldirektivets artikel 3, stk. 5, og bilag A. I henhold til stk. 1 skal økonomi- og erhvervsministeren fastsætte minimumskrav, som el leverandører skal overholde i forbindelse med indgåelse af aftaler med forbrugere om levering af elektricitet. Dette vil ske ved en bekendtgørelse. **De nye regler om forbrugerbeskyttelse vil supplere den generelle forbrugerlovgivning, som bl.a. omfatter aftaleloven, forbrugeraftaleloven, købeloven, markedsføringsloven og e-handelsloven.**"* (min fremhævning)

127 Elmarkedsdirektivet fra 2019[9] indeholder i art. 10 en beskrivelse af en række grundlæggende rettigheder for slutkunder ift. indholdet af deres kontrakt, hvoraf det fremgår:

---

[7] Europa Parlamentet og Rådet vedtog den 26. juni 2003 direktiv nr. 2003/54/EF og 2003/55/EF om fælles regler for det indre marked for henholdsvis elektricitet og naturgas.
[8] Europa Parlamentet og Rådet vedtog den 26. juni 2003 direktiv nr. 2003/54/EF og 2003/55/EF om fælles regler for det indre marked for henholdsvis elektricitet og naturgas.
[9] EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS DIREKTIV (EU) 2019/944 af 5. juni 2019 om fælles regler for det indre marked for elektricitet og om ændring af direktiv 2012/27/EU (omarbejdning).

> *"…*
>
> *3. Slutkunder har ret til en kontrakt med deres leverandør, idet der i kontrakten skal angives følgende: …*
>
> *e) kontraktens løbetid, **betingelserne for fornyelse og opsigelse af kontrakten** og ydelserne, herunder pakketilbudsprodukter eller -tjenesteydelser i forbindelse med disse tjenesteydelser, og **hvorvidt det er muligt at opsige kontrakten uden omkostninger**. …."* (mine fremhævninger)

128 Der er ikke siden sket ændringer til det materielle indhold i elforsyningslovens § 6 a, som senere er udvidet med en række sproglige ændringer bl.a. aggregatorvirksomhed, ændring af begreber for elleverandør, som dog ikke er relevant for tvisten. Ved lovforslag nr. 67 af 30. oktober 2020 er det anført i bemærkninger til nr. 11:

> *"Regler til sikring af grundlæggende forbrugerrettigheder udstedt med hjemmel i bestemmelsen vil **supplere den generelle forbrugerlovgivning**, som blandt andet omfatter aftaleloven, forbrugeraftaleloven, købeloven og markedsføringsloven."* (mine fremhævninger)

129 Elleveringsbekendtgørelsen indeholder et forbud mod opkrævning af skifterelaterede gebyrer, men har ikke et forbud mod opkrævning af erstatning i henhold til dansk ret. Den udvidende fortolkning, som Forbrugerombudsmanden gør sig til fortaler for, er ikke hjemlet i lovgivning, og en sådan fortolkning sker altid indskrænkende.

130 Det kan på den baggrund lægges til grund, at lovgivers intention alene har været at implementere en række minimumsbeskyttelsesregler i bekendtgørelsesform, som supplerer dansk rets almindelige regler.

131 Det gøres dermed opsummerende gældende, at elforsyningsloven med udstedte bekendtgørelse ikke indebærer et "*totalforbud*", som Forbrugerombudsmanden anfører (uden hjemmel) i processkrift 3, pkt. 4.1, men at reglerne alene supplerer den generelle forbrugerlovgivning, som blandt andet omfatter aftaleloven, forbrugeraftaleloven, købeloven og markedsføringsloven.

132 Det fremgår desuden af elmarkedsdirektiverne og elforsyningsloven, at disse ikke er udtryk for lex specialis i form til retten til at aftale en bindingsperiode, og erstatning ved misligholdelse.

133 Det er Forbrugerombudsmandens bevisbyrde, at der skulle eksistere et forbud, og dette ses ikke dokumenteret, og forudsætter klar hjemmel, som ikke er til stede.

134 Det af Velkommen krævede beløb er ikke et skifterelateret gebyr, jf. det i påstandsdokumentet anført. Beløbet opkræves ved opsigelse i bindingsperioden, men begrænser ikke kundernes adgang til at skifte elleverandør.

135 Noget andet er så, om Velkommen faktisk kan dokumentere kravet, og om Velkommen har ret til at beregne sit frikøbsbeløb ud fra et takstmæssigt fastsat beløb.

12 Ad Energistyrelsens opfattelse af retstillingen 2021

136 Energistyrelsen har ved notat af 28. juni 2022 tiltrådt, at det er tilladt for en elleverandør at kræve erstatning efter almindelige formueretlige regler, jf. bilag 29 (side 297).

137 I notatet på s. 5ff anføres det bl.a.:

> *" I forbindelse med implementeringen af elmarkedsdirektivet i foråret 2020 rettede ENS henvendelse til Kommissionen vedrørende fortolkningen af elmarkedsdirektivet artikel 12 om ret til at skifte og regler om skifterelaterede gebyrer.*
>
> ***Baggrunden for henvendelsen var bl.a. den, at udøvelsen af retten til få foretaget et leverandørskifte inden for tre uger efter anmodningen, ville kunne bringe forbrugeren i misligholdelse, idet der i medfør af forbrugeraftalelovens § 28, stk. 1 og 5, kan aftales en bindingsperiode på maksimalt 6 måneder og et opsigelsesvarsel på en måned til udgangen af en måned.***
>
> ***ENS spurgte derfor Kommissionen om forholdet mellem retten til at få gennemført et leverandørskifte inden for tre uger efter anmodningen og vilkårene i den indgåede kontrakt.***
>
> *Kommissionen tilkendegav, at deres forståelse af bestemmelsen er således, at kontraktuelle bestemmelser ikke i noget tilfælde kan forhindre en slutkunde i at udnytte sin ret til skifte leverandør senest 3 uger efter anmodningen.*
>
> ***Kommissionen anfører endvidere, at en elleverandør kun kan opkræve gebyrer, hvis de forhandlede betingelser i kontrakten ikke er overholdt, men understreger, at sådanne gebyrer skal kunne opfylde betingelserne i artikel 12, stk. 2-3, i elmarkedsdirektivet, for at være i overensstemmelse med direktivet…***" (mine fremhævninger)

138 Der konkluderes på s. 6, hvor det bl.a. anføres:

> *"…Dette indebærer således,* ***at hverken elmarkedsdirektivet eller elleveringsbekendtgørelsen er til hinder for, at forbrugere kan omfattes af***

> ***opsigelsesvarsler og bindingsperioder**, der er udformet i overensstemmelse med forbrugeraftaleloven. …." (mine fremhævninger)*

139 Derudover fremgår det side 6, at (min fremhævning med fed):

> "*Dette berører imidlertid efter **ENS' vurdering ikke adgangen til erstatning i henhold til de almindelige formueretlige regler**. Forbrugere kan, som anført ovenfor, fortsat omfattes af kontraktvilkår om opsigelsesvarsel og en bindingsperiode. **Hvis en elkunde således f.eks. opsiger en aftale om levering af elektricitet i strid med et aftalt opsigelsesvarsel og/eller en bindingsperiode, vil elhandelsvirksomheden således efter omstændighederne kunne kræve at modtage erstatning i overensstemmelse med de almindelige formueretlige regler. Der i så fald tale om en erstatning og ikke et skifterelateret gebyr. Det er således ikke nødvendigvis omkostningsfrit for en elkunde at benytte sig af retten til at kræve et leverandørskifte gennemført i strid med kontraktvilkårene**."*

140 Det ses af bilag 29 (side 297), at baggrunden for vurderingen var en henvendelse fra Forsyningstilsynet (FSTS), Konkurrence- og forbrugerstyrelsen (KFST), Green Power Denmark (GPD), Ankenævnet på energiområdet (ANE) og Forbrugerombudsmanden (FOB).

141 Velkommen har dermed handlet i overensstemmelse med gældende ret siden opstart med salg af elektricitet i 2019, og bekræftet heri i notatet fra Energistyrelsens notat af 26. juni 2022 (side 297), hvor en eventuel tvivl afklares. Det skal her tillægges betydning, at en af spørgende parter er Forbrugerombudsmanden, som ønskede Energistyrelsens afklaring, og som er tiltrådt, som værende gældende ret under sagens forberedelse.

142 Dette underbygges af Forsyningstilsynet påbud i bilag B (side 481), der er et i efteråret 2021 gennemført tilsyn hos Velkommen vedrørende elhandelsvirksomhedens overholdelse af forpligtelserne i § 3 i elleveringsbekendtgørelsen, der vedrører indgåelse og indhold af aftaler om levering. Henset til, at der ikke er givet påbud om vilkårene, og da disse har været en del af det gennemførte tilsyn, kan det lægges til grund, af Forsyningstilsynet ikke har fundet adgang til påtale de gældende vilkår, herunder beløbet for brudt binding.

143 Elpris.dk underbygger tillige dette, da der har og fortsat er adgang til at afkrydse et beløb for brudt binding på portalen. På baggrund af besvarelsen af opfordring A kan dette lægges til grund, som værende ubestridt.

144 Forbrugerombudsmanden har ved processkrift 3 fremlagt bilag 33 (side 605) – høringsnotat af 10. december 2024. Af bilagets side 41, hvor fremgår det, at Energistyrelsen har ændret sit syn på muligheden for at kræve er-

statning i henhold til formueretten, hvilket dog bestrides at være korrekt, og mangler hjemmel:

> *"…I forhold til det andet spørgsmål om muligheden for at opkræve et gebyr for en væsentligt misligholdt aftale, hvis der eksempelvis har været en opsigelse i en bindingsperiode, er det Energistyrelsens forståelse, at en husholdningsforbruger eller en lille virksomhed ikke i noget tilfælde kan opkræves et skifterelateret eller kontraktopsigelsesgebyr, medmindre der er tale om en tidsbegrænset fastpriselektricitetsleveringskontrakt, hvor gebyret på forhånd er aftalt mellem parterne. Det vil sige, at hverken i en situation, hvor aftalen opsiges uden iagttagelse af et opsigelsesvarsel, eller i en bindingsperiode kan der opkræves et gebyr.*
>
> *Energistyrelsen bemærker endvidere, at Hillerød Byret i en afgørelse afsagt den 26. juli 2023, vurderer, at der ved elforsyningsloven og elleveringsbekendtgørelsen er en udtømmende regulering af, hvilke krav en elhandelsvirksomhed kan opkræve over for en forbruger eller lille virksomhed ved dennes opsigelse af en indgået aftale, hvorfor en aftale om, at kunden i stedet for kontraktbrudsgebyr skal betale dækningsbidrag (opgjort efter almindelige erstatningsretlige principper) vil være en omgåelse af loven og dens formål.*
>
> ***Afgørelsen indebærer efter Energistyrelsens opfattelse, at en elhandelsvirksomhed er afskåret fra enhver form for kompensation, såfremt en husholdningsforbruger eller en lille virksomhed opsiger en aftale om levering af elektricitet, der ikke er tidsbegrænsede fastpriselleveringskontrakter.***" (min fremhævning med fed og understreget)

145 Under alle omstændigheder gøres det gældende, at en ændring baseret på en byretsafgørelse må anses for at være for vidtgående. Dette støttes af Karnovs note 128 til elforsyningslovens § 6 a, hvoraf det bl.a. fremgår, at:

> *"**Det er dog en vidtgående følge**. Reglerne om skifterelaterede gebyrer er gennemført direktivnært i elleveringsbekendtgørelsen fra elmarkedsdirektivet, og hvis EU-Domstolen i fremtiden tager stilling til spørgsmålet om forholdet mellem forbuddet mod skifterelaterede gebyrer og opretholdelsen af almindelige nationale regler om misligholdelsesbeføjelser, vil det kunne tage forrang for den danske byretsdom."*

146 Karnovs note underbygger derudover, at det er afgørende, hvordan direktivet fortolkes på dette spørgsmål, hvilket igen underbygger behovet for en præjudiciel forelæggelse.

147 Derudover gøres det gældende, at Energistyrelsens ændrede vurdering er fra 27. juni 2024, jf. bilag 34 (side 539), og dermed ikke kan ændre dagældende ret, som må afgøres i overensstemmelse med den tidligere forelig-

gende udtalelse. Retten skal tillige alene bedømme sagen ud fra dagældende ret.

148 Det er Velkommens opfattelse, at byretsafgørelsen ikke tager stilling til den foreliggende problemstilling, og alene er en konkret afgørelse baseret på helt konkrete omstændigheder, og har begrænset bevisværdi. Dommen vil nu blive gennemgået og vurderet.

13 Ad retten i Hillerøds dom af 26. juli 2023 - BS-34223/2022

149 Dommen er afsagt af Retten i Hillerød den 26. juli 2023 (bilag G, side 397). Sagen omhandlede en erhvervsdrivende el-kundes udestående til en elleverandør. Den sagsøgende elleverandør krævede betaling for elektricitet samt et sagsøgte pålagt beløb for førtidig opsigelse af en mellem parterne aftalt uopsigelig 60 måneders aftale.

150 Det fremgår af dommen, at sagsøger under sagen havde *tiltrådt* sagsøgtes synspunkt om, at det beløb, som sagsøger pålagde i forbindelse med den af sagsøgte uberettigede opsigelse, var i strid med lovgivningen på området, hvorfor retten *ikke* tog stilling til dette spørgsmål. Sagsøgeren havde i stedet gjort gældende og nedlagt påstand om, at lovgivningen på området måtte være deklaratorisk, da der i sagen var tale om en aftale mellem to erhvervsdrivende, og at det var aftalt, at et beløb for førtidig opsigelse i bindingsperioden kunne kræves.

151 Det følger allerede heraf, at dommens præjudikatsværdi ikke er til stede, hverken ift. Energistyrelsens ændrede opfattelse, eller i forhold til nærværende sags juridiske tvistepunkt.

152 Subsidiært var det af sagsøgeren i sagen gjort gældende og påstået, at sagsøgeren var berettiget til at kræve sit på grund af sagsøgtes opsigelse tabte dækningsbidrag af sagsøgte, og at denne rettighed i øvrigt var aftalt.

153 Byretten udtalte:

> "…
>
> ***Rettens begrundelse og resultat***
>
> *Det lægges til grund, at sagsøgtes virksomhed er en lille virksomhed i henhold til definitionen i elleveringsbekendtgørelsens $ 2, nr. 3, og at parternes aftale er en dynamisk elpriskontrakt, idet elprisen er variabel if. samme bekendtgørelses § 2, nr. 1.*
>
> *I henhold til elleveringsbekendtgørelsens § 8, stk. 2 kan der kun opkræves skifterelateret gebyr af en lille virksomhed, hvis denne frivilligt har opsagt en*

fastpriselektricitetsleveringskontrakt før aftalens udløb, og det fremgår af elforsyningslovens § 6, 3. pkt., at elkunder ikke ved skift må opkræves gebyr.

Sagsøger er da også enig i, at udgangspunktet er at der ikke kan opkræves et kontraktbrudsgebyr af sagsøgte, da der ikke er indgået en fastpriskontrakt.

Henset til formålet med de ovenfor anførte bestemmelser finder retten, at de af sagsøger fastsatte standardvilkår ikke kan føre til, at en mindre virksomhed som sagsøgte kan anses for at have indgået aftale om fravigelse af lovens udgangspunkt, hvorfor sagsøgte frifindes for sagsøgers krav på kontraktbrudsgebyr.

Sagsøger har ikke ved slutopgørelsen i bilag 5 fremsat krav om sagsøgtes betaling af dækningsbidrag jf. aftalens betingelser pkt. 4.2 litra b. Kravet er først fremsat under sagens forberedelse.

Retten finder, at der ved elforsyningsloven og elleveringsbekendtgørelsen er en udtømmende regulering af, hvilke krav en elhandelsvirksomhed kan opkræve over for en forbruger eller lille virksomhed ved dennes opsigelse af en indgået aftale, ***hvorfor en aftale om, at kunden i stedet for kontraktbrudsgebyr skal betale dækningsbidrag vil være en omgåelse af loven og dens formål.***

Herefter tages sagsøgtes frifindelsespåstand til følge." (mine fremhævninger).

154 Den grundlæggende præmis for rettens afgørelse er således for det første, at sagsøgeren havde *anerkendt*, at elforsyningsloven og elleveringsbekendtgørelsen i den konkrete sag var til hinder for at sagsøgeren kunne opkræve det pågældende beløb. Derfor var der ikke nogen pådømmelse af det retlige forhold i denne henseende. Derudover er det ganske rigtigt, at en omskrivning foretaget under sagens forberedelse til, at det er dækningsbidrag, og ikke et gebyr, er en omgåelse.

155 Byretten har ikke materielt taget stillet til det af sagsøgeren i sagens subsidiære synspunkt om, at sagsøgeren var berettiget til at kræve sit tabte dækningsbidrag efter almindelig formueretlige regler. Altså samspillet mellem forbrugeraftaleloven og elforsyningsloven/direktivet.

156 Derfor kan dommen på ingen måde påberåbes til en vurdering af retstillingen i denne henseende.

157 Opsummerende er der tale om en byretsdom, som på grund af en meget konkret omstændighed konkluderer, at den sagsøgende elleverandør i sagen ikke kunne kræve sit tab dækket hos sagsøgte, fordi det først var opgjort under sagens forberedelse og ikke ved slutafregningen til kunden.

158 Rettens domsresultat angående omgåelse, er som følge af sagens tema om, hvorvidt bekendtgørelsen og loven er præceptiv. Det nævnes, at en *aftale* herom vil være en omgåelse.

159 Derimod er Velkommens mulighed for at kræve erstatning ved positiv opfyldelsesinteresse, som er en anvendelse af Velkommens misligholdelsesbeføjelse, og dermed ikke en aftalt rettighed, men en beføjelse, som er afledt af forbrugers misligholdelse. Der er således ikke tale om en aftale herom.

160 Selve erstatningsopgørelsen er udtryk for den store administrative byrde, en konkret og individuel beregning i hvert tilfælde af opsigelse, vil pålægge Velkommen ved en opsigelse i bindingsperioden.

161 Energistyrelsens ændring af sin mangeårige opfattelse på dette meget centrale synspunkt, syntes ikke at være en proportionel reaktion på en byretsafgørelse uden behørig analyse af præmisserne.

162 En opretholdelse af den ved dommen skitserede retstilstand, vil herefter medføre, at de almindelig formueretlige regler er sat ud af spil. Det er Velkommens opfattelse, at det må kræve en *meget tydelig og klar lovhjemmel* at tilsidesætte disse helt grundlæggende obligationsretlige regler. Der ses ikke anvist hjemmel hertil fra Forbrugerombudsmandens side.

163 Velkommens opkrævninger er udtryk for det tab, som Velkommen lider ved et førtidigt opsigelse aftalen, og grunden til, at det er standardiseret, er udtryk for den reelle umulighed og administrative urimelige byrde, der ligger i, at Velkommen eller andre elleverandører kan opkræve det berettigede tabte dækningsbidrag ved for tidlig opsigelse af bindingsperioden på lige fod med andre erhvervsdrivende.

164 Forbrugerombudsmanden har ved sit processkrift 5, pkt. 2.1.4. i anført, at denne byretsdom har virkning ex tunc overfor Velkommen, dvs. virkninger for personer ud over sagens parter, og, som det skal forstås på Forbrugerombudsmanden, på hele retsområdet.

165 Det bestrides, at en byretsdom, som er afgjort ved tilkendegivelse om en bestemt retsstilling fra den ene af parterne, kan have en præjudikatsværdi, som kan skabe en ex tunc virkning i den nærværende sag.

14 Ad ugyldighed af Forbrugerombudsmandens påbud

166 Det er af Velkommen gjort gældende, at påbuddet fra Forbrugerombudsmanden er ugyldigt, da Forbrugerombudsmanden ikke har opfyldt kriteriet om forhandling i markedsføringslovens § § 32, stk.2.

167 Som anført er Velkommen af den opfattelse, at det opkrævede beløb ikke er ulovligt, men uanset dette synspunkt, så har Markedsføringslovens § 32, stk. 2 følgende ordlyd (min fremhævning):

> *"Forbrugerombudsmanden kan meddele påbud, hvis en handling er i strid med loven* ***og ikke kan ændres ved forhandling****."*

168 Ved LFF 2016-10-12 nr. 40 fremgår følgende lovbemærkninger til den oprindelige version af bestemmelsen, dengang placeret i § 30, stk. 2 (der er identisk med den nuværende version, bortset fra at i den nuværende udgave af bestemmelsen kræves det ikke længere, at en handling skal være "klart" i strid med loven, førend Forbrugerombudsmanden kan anægge sag) (mine fremhævninger med fed):

> *"**Det foreslås i stk. 2, at Forbrugerombudsmanden kan meddele påbud, hvis en handling klart er i strid med loven, og handlingen ikke kan ændres ved forhandling.** Et påbud til den erhvervsdrivende kan både være formuleret positivt som en handlepligt og negativt som et krav om for fremtiden at undlade en bestemt handling.*
>
> *Et påbud efter stk. 2 er med udgangspunkt i den aktuelle markedsføring begrænset til kun at have virkning for igangværende og fremtidige handlinger. Påbuddet vil således kunne indeholde et krav om tilbagekaldelse af materiale, der er led i igangværende markedsføring.*
>
> *Påbuddet vil derimod ikke kunne anvendes til administrativt at forbyde en erhvervsdrivende at påberåbe sig urimelige vilkår i allerede indgåede kontrakter. Et sådant indgreb er så byrdefuldt, at det kun bør ske ved dom, jf. den foreslåede § 24. Hvis et af Forbrugerombudsmanden meddelt påbud indbringes for retten, er Forbrugerombudsmanden ikke afskåret fra at udvide sine påstande efter den foreslåede § 24, stk. 1, da disse vil blive underkastet prøvelse ved domstolen. Forbrugerombudsmanden vil f.eks. kunne nedlægge påstand om, at påbuddet også skal kunne udvides til at omfatte allerede indgåede kontrakter.*
>
> *Adgangen til administrativt at meddele påbud gælder alle markedsføringslovens bestemmelser.* ***Påbuddet forudsætter imidlertid, at handlingen forgæves skal være forsøgt ændret eller bragt til ophør ved forhandling med den erhvervsdrivende****. […]*
>
> *Det vil være op til Forbrugerombudsmanden som specialmyndighed ved sagens begyndelse at vurdere, om der er tale om en sag, hvor retsstillingen er så klar, at Forbrugerombudsmanden har mulighed for at meddele påbud,* ***hvis forhandling med den erhvervsdrivende viser sig forgæves.****"*

169 Det kan således utvivlsomt lægges til grund, at anvendelsen af muligheden for meddelelse af påbud i medfør af markedsføringslovens § 32, stk. 2 forudsætter, at Forbrugerombudsmanden rent faktisk har forsøgt at forhandle med den pågældende virksomhed, in casu Velkommen.

170 Det kan endvidere lægges til grund, at Forbrugerombudsmanden i denne sag ikke har ønsket eller forsøgt at indgå i forhandlinger med Velkommen. Der henvises til det i svarskriftet anførte herom pkt. 33-61 redegjorde herom.

171 Principielt gør Velkommen derfor gældende, at betingelserne i markedsføringslovens § 32, stk. 2, for at meddele påbud, jf. bilag 1, ikke er opfyldt, da vilkåret har kunnet ændres ved forhandling, men sådan forhandling har Forbrugerombudsmanden ikke ønsket at indlade sig på. Dermed er påbuddet ugyldigt.

15 Ad Forbrugerombudsmandens processuelle tiltrædelse af Velkommens formueretlige beføjelser

172 Det er Velkommens opfattelse, at Forbrugerombudsmanden har tiltrådt Velkommens synspunkt om, at lovgivningen på området ikke kan fratage Velkommen retten til at håndhæve sine formueretlige beføjelser.

173 I pkt. 1.3. i replikken er det anført

> *"Det er ubestridt, at* ***Velkommen har ret til at have en bindingsperiode på maksimalt 6 måneder*** *(5 måneder + 1 måneds opsigelse) i sine variable elaftalere laftaler med forbrugerkunder. " (Min fremhævning med fed).*

174 Derudover er det i pkt. 2.3. i replikken er det anført:

> "*Forbrugerombudsmanden bestrider ikke, at Velkommen gyldigt kan aftale opsigelsesvarsler og bindingsperioder med forbrugere, så længe vilkårene er udformet i overensstemmelse med reglerne i forbrugeraftaleloven.* ***Forbrugerombudsmanden bestrider heller ikke, at Velkommen kan gøre misligholdelsesbeføjelser gældende over for forbrugere og kræve erstatning af forbrugere efter dansk rets almindelige formueretlige regler. Det ændrer elmarkedsdirektivets regler ikke på, og det gør elleveringsbekendtgørelsens regler for den sags skyld heller ikke.*** " (Min fremhævning med fed).

175 Ved sit processkrift 3, pkt. 1.4, gør Forbrugerombudsmanden nu gældende, at der ikke kan rettes et formueretlige krav i henhold til det almindelige formueretlige regler. Dette synspunkt er altså i modstrid med, hvad der ved replikkens pkt. 2.3 processuelt er tiltrådt af Forbrugerombudsmanden, og som er afgivet en bindende proceserklæring om. Derudover bestrides det, at retstilstanden skulle være således, at lovgiver udtømmende skulle

have gjort op med, hvilke krav der kan rejses i forbindelse med forbrugerens opsigelse af variable elafteler, jf. processkrift 3, pkt. 1.4. Det modsatte er tilfældet.

176 Forbrugerombudsmanden er i denne sag part i en civil retssag, jf. § 3, stk. 1 i "*Bekendtgørelse 2014-11-25 nr. 1249 om regler for Forbrugerombudsmandens virksomhed*". Dermed vil processuelle tilkendegivelser være bindende som enhver anden civil part i en retssag.

177 At retsstillingen efter Forbrugerombudsmandens opfattelse åbenbart nu under sagen er ændret pga. det ved Processkrift 3 fremlagte om Energistyrelsens (f.eks. bilag 34, side 539) opfattelse, kan ikke ændre på, at Forbrugerombudsmanden processuel har tiltrådt synspunktet. Derfor har *denne* nærværende sag ikke længere som et tema, om det *faktisk er muligt at kræve erstatning efter de almindelige formueretlige regler*, fordi Forbrugerombudsmanden som part i en civil har tiltrådt Velkommens synspunkt om, at dette *er* muligt, og at elmarkedsdirektivets, elforsyningsloven og elleveringsbekendtgørelsens regler ikke ændrer herpå. På trods af den nye fortolkning fra Energistyrelsen, er reglerne ikke ændret af lovgiver, og det gøres gældende, at det ikke tilkommer Energistyrelsen at lovgive.

178 I mangel af lovhjemmel, som skulle slå det fast, som Forbrugerombudsmanden gør sig til talsmand for, må det lægges til grund, at det er fuldt ud i overensstemmelse med forbrugeraftalelovens regler, at der kan aftales en bindingsperiode, jf. det ovenfor anførte, men også at der ikke i elforsyningsloven mv. er tilsigtet nogen ændring i bl.a. forbrugeraftaleloven.

179 Ved processkrift 5, pkt. 1.6 har Forbrugerombudsmanden anført, at Forbrugerombudsmanden som offentlig myndighed ikke har mandat til at kunne indgå en bindende proceserklæring om, at lovreglers rækkevidde. Det bestrides, at Forbrugermandens rolle i samfundet generelt ikke er relevant, når det direkte fremgår af § 3, stk. 1 i "*Bekendtgørelse 2014-11- 25 nr. 1249 om regler for Forbrugerombudsmandens virksomhed*", at Forbrugerombudsmanden, kan udtage stævning og indtræde i sager efter retsplejelovens almindelige regler.

180 Det bestrides, at en processuelt bindende erklæring ikke kan afgives ved et processkrift. Videre er en bindende processuel erklæring i sagens natur ikke et anbringende, som kan ændres, som Forbrugermanden synes at opfatte det som.

181 Derfor skal retten lægge til grund, at parterne er enige om, at det er muligt at rejse et formueretligt krav ved brud på bindingsperioden. Subsidiært, at Forbrugerombudsmanden er afskåret fra at indtage et andet synspunkt som følge af dennes proceserklæring. Retten er grundet forhandlingsmaksi-

men afskåret fra at antage et andet synspunkt, og skal lægge proceserklæringen til grund ved sin afgørelse.

16 Ad supplerende specifikt til aftalelovens §§ 36 og 38 c

182 Forbrugerombudsmanden gør gældende, at det standardiserede erstatningsbeløbs størrelse på kr. 800,00 kr. er uforholdsmæssigt stort og derfor urimeligt at gøre gældende over for forbrugere, jf. aftalelovens § 36, jf. § 38c, og dette både før og efter 1. juli 2021. Dette bestrides, og postulatet fremstår udokumenteret og uden belæg.

183 De sager, som Forbrugerombudsmanden henviser til i stævningen, dvs. U.2002.706 H og afgørelsen fra Ankenævnet af 8. september 2021 (sag 21/05170), angår begge beløbsstørrelsen af det erstatningsbeløb henholdsvis gebyr, som var omdrejningspunktet for de pågældende sager, og ikke selve (u)lovligheden af de aftalte vilkår.

184 I U.2002.706H konstaterede retten, at et aftalt og vedtaget standardvilkår om erstatning på hele 10 % af købesummen for en brugt bil ved købers uberettigede annullation af handlen var uforholdsmæssigt stort, hvorfor vilkåret blev tilsidesat. Der er tale om en konkret vurdering, jf. Højesterets præmisser:

> *"Sagen vedrører køb af en brugt bil. I tilfælde af uberettiget annullation af et sådant køb vil det normalt henstå som usikkert, om sælgeren lider et tab ud fra difference- eller avancetabssynspunkter, jf. herved købelovens § 30. Vurderet i lyset heraf vil pkt. 11 i standardvilkåret ofte pålægge en brugtvognskøber, som uberettiget annullerer aftalen, at betale en uforholdsmæssig stor godtgørelse. Vilkåret må derfor tilsidesættes som urimeligt, jf. aftalelovens § 38 c, sammenholdt med § 36 […]"*

185 Der var dog selvsagt ikke noget til hinder for, at sælgeren kunne kræve erstatning efter dansk rets almindelige erstatningsregler, blot var der i den pågældende sag ikke ført bevis for et tab. Afgørelsen understøtter dermed, at der godt kan kræves erstatning i form af et beløb for brudt binding, og afgørelsen siger ikke noget om hvorvidt grænsen går for standardiserede erstatningsbeløb.

186 Dette fremgår tydeligt i lyset af afgørelsen U.2004.2876Ø, der også omhandlede et standardvilkår om en standardiseret tabsopgørelse på 10 % af en bils værdi. I den afgørelse blev vilkåret accepteret af landsretten, da der var tale om en bil, som i vidt omfang skulle specialfremstilles.

187 Forbrugerombudsmandens henvisning til U.2002.706H siger således ikke noget om, hvor grænsen går for standardiserede erstatningsopgørelser, og

afgørelsen kan derfor ikke tages til indtægt for Forbrugerombudsmandens synspunkter.

188 I nærværende sag er det åbenlyst, at Velkommen lider et tab svarende, når en kunde ikke overholder bindingsperioden, idet (i) det kan lægges til grund, at den pågældende kunde vedblivende vil anvende elektricitet og (ii) der er udgifter forbundet med at erhverve kunderne. Dertil kommer, at det selvsagt ikke er muligt at vide hvad en kunde reelt ville have brugt af elektricitet i fremtiden. Dette taler alt andet lige for, at der anvendes en standardiseret, og rimelig, erstatningsopgørelse.

189 I afgørelsen fra Ankenævnet af 8. september 2021 (sag 21/05170), som Forbrugerombudsmanden påberåber sig, blev det blot vurderet, at et beløb på kr. 1.500 for opsigelse i bindingsperioden var for højt. Afgørelsen kan derfor ikke tages til indtægt for, at Velkommens opkrævning af kr. 800,00 er for højt.

190 Velkommen bekendt foreligger der ikke nogen afgørelser fra Ankenævnet eller fra domstolene, hvor det generelt er fundet ulovligt at opkræve et gebyr/erstatningsbeløb i forbindelse med en kundens brud på en gyldigt aftalt bindingsperiode. Tværtimod gør det modsatte sig gældende, jf. afgørelse af 14. februar 2022 i sag SPA-21/09673, jf. ovenfor.

191 Minimumskravene til indholdet af en aftale om levering af elektricitet fremgår af § 3, stk. 3 i elleveringsbekendtgørelsen, som det gøres gældende, at Velkommen opfylder, herunder kravet i nr. 5) til at give nærmere oplysninger omkring betingelserne for opsigelse af aftaleforholdet, jf. hertil også det anførte om, at Forsyningstilsynet har haft ført et tilsyn med Velkommen, omkring hvorvidt § 3 overholdes, og i den forbindelse ikke har kritiseret eller meddelt påbud omkring de oplysninger, som Velkommen giver omkring det omstridte betalingsvilkår.

192 Hertil gøres det gældende, at forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 6), nr. 7) og hvor det er relevant nr. 19 også er overholdt. Det gøres således gældende, at ingen af disse bestemmelser fordrer, at Velkommen i forbindelse med, at der skal gives oplysninger om varens pris også skal give en nærmere beskrivelse af, at de økonomiske konsekvenser af, at misligholdelsesbeføjelser ved kontraktbrud fra kundens side påberåbes. Det bestrides derfor, at disse bestemmelser er tilsidesat, og det gøres derfor gældende, at der ikke for så vidt angår dette forhold, foreligger nogen overtrædelse af markedsføringslovens §§ 3-4.

193 Det gøres gældende, at det ikke er et væsentligt og byrdefuldt vilkår, at misligholdelsesbeføjelser kan bringes i anvendelse med den konsekvens, at der overfor en misligholdende kontrahent kan kræves erstatning – og det uanset om den er standardiseret som i nærværende sag, eller variabel, så

længe der er tale om et rimeligt beløb, der generelt ikke overstiger tabet. Det gøres hertil gældende, at Velkommens kontrakter ikke strider mod kravet i aftalelovens § 38 b, stk. 2 om at være udarbejdet på en "klar og forståelig måde".

194 Velkommen oplyser om betalingsvilkåret i sine forretningsbetingelser og på sin hjemmeside, og forretningsbetingelserne er en del af kontrakten med kunden. Henset hertil og henset til, at det for en forbruger må fremstå som sædvanligt i en lang række af aftaler om løbende ydelser, at der er økonomiske konsekvenser forbundet med at opsige i en bindingsperiode, hvorfor det gøres gældende, at vilkåret er tilstrækkeligt fremhævet.

195 Endelig bemærkes det, at der selvsagt også oplyses om vilkåret på tidspunktet hvor en kunde opsiger elaftalen i bindingsperioden, og at kunden har mulighed for at trække sin opsigelse tilbage uden beregning. Samtidig har kunden en lovfæstet fortrydelsesret overfor den nye leverandør, og kunden kan følgelig omkostningsfrit f.eks. trække sin opsigelse tilbage, afvente bindingsperiodens udløb og herefter skifte selskab.

196 Det bestrides, at et vilkår om erstatning baseret på synspunkter om erstatning er et vilkår, der kan tilsidesættes i medfør af aftalelovens § 36, det bestrides at beløbet kr. 800,00 er for højt, og det bestrides, at et sådan vilkår skal fortolkes således, at vilkåret er udtryk for et gebyr, som følge af anvendelsen af aftalelovens § 38 b, stk. 1.

197 Det bestrides endvidere, at en standardiseret beregning af tabet er et usædvanligt eller særligt byrdefuldt vilkår. Forbrugerombudsmanden har bevisbyrden for sit postulat herom, og der ses ikke i stævningen at være fremført egentlig jus til støtte for synspunktet.

198 Forbrugerombudsmanden har bevisbyrden for, at (i) betalingsvilkåret er udtryk for et egentligt gebyr samt, at (ii) beløbet på kr. 800,00 er for højt, jf. det forhold, at Velkommen har redegjort for hvordan beløbet fremkommer. Det gøres gældende, at Forbrugerombudsmanden ikke har løftet sin bevisbyrde.

17 Ad syn og skøn og Velkommens godtgørelse af tab

199 Det er overordnet Velkommens opfattelse, at skønsmanden ved sin rapport (side 805), har konkluderet, at det standardiserede erstatningsbeløb, som Velkommen i perioden fra den 1. juli 2021 – den 28. september 2023 har opkrævet sine forbrugerkunder, i langt de fleste tilfælde beløbsmæssigt er sammenstemmende med mindst Velkommens faktiske tab for opsigelse i bindingsperioden.

200 Det fremgår, at Velkommen i langt de fleste tilfælde har et tab som er højere end 800 kr. Beløbet kan derfor ikke anses derfor anses for at et urimelig beløb.

201 Det fremgår i enkelte perioder, at tabet har været lavere end 800 kr.

202 Skønsmandens rapport er baseret på følgende tema for skønsforretningen:

203 "*Formålet med syn- og skøn er at få dokumenteret hvad Velkommen A/S' tab er på kundeforhold, der opsiges på et tidspunkt, hvor kunden er bundet, men opsiger kundeforholdet til udløb indenfor de første 6 måneder af kundeforholdet, idet kunden i denne periode er omfattet af en bindingsperiode.*"

204 Som tidligere nævnt ved svarskriftet pkt. 40-44 og med henvisning til bilag 22 (side 257), side 4 er det muligt for Velkommen at opgøre sit reelle og faktiske tab ved den enkelte kundes opsigelse, men den administrative byrde er massiv, hvorfor udgifterne hertil vil medføre et højere tab.

205 Det er ubestridt, at Velkommen i de af sagen omhandlede perioder har haft en gyldig aftale med kunderne, at Velkommen ved førtidig opsigelse fra kunden, kan opkræve 800 kr. ved brud på bindingsperioden uanset, hvornår i opsigelsesperioden aftalen opsiges. Velkommens egne beregninger i Processkrift A (side 155), og skønsmandens efterprøvelse heraf i skønsrapporten, viser, at Velkommens reelle tab i langt de fleste tilfælde været *betydeligt* højere end de 800 kr., der er aftalt. Der er derfor tale om et beløb, der er baseret på et direkte tab, men på grund af omstændighederne, er dette beløb fastsat takstmæssigt i stedet for en byrdefuld beregning af det faktiske tab med højere tab til følge for, hver enkelt kunde.

206 Det er således i langt de fleste tilfælde til forbrugernes fordel, at beløbet er standardiseret. Hvis beløbet skulle opgøres til det reelle tab hver eneste gang, ville det beløb, som Velkommen kunne kræve, således i gennemsnit være betydeligt højere. Videre ville Velkommen, hvis der skete opgørelse af kravet ved hver opsigelse, kunne pålægge opsigende kunder at betale den administrationsudgift, som der vil følge af en sådan ikke-standardiseret og reel beregning af det reelle tab ved den uberettigede opsigelse. Videre var det tydeligt for kunderne, at hvis de valgte en ny leverandør, så vidste de allerede fra indgåelsen af aftalen, at de skulle betale 800 kr.

207 Derfor er det ikke korrekt, når Forbrugerombudsmanden i pkt. 1.4 i processkrift 4 anfører, at "*Velkommens forventede mistede spottillæg er udelukkende baseret på Velkommens egne ønsker og forventninger til omsætning på de enkelte kunder, men det er ikke forventninger eller minimumstal, der er oplyst til eller accepteret af forbrugerne.*". Forbrugerne har *netop* accepteret og tiltrådt dette beløb, jf. bilag 32 (side 235), pkt. 10.2.1. og bilag 13 (side 309), pkt. 14.4.1.

208 Det bemærkes, at Velkommens fremgangsmåde i det store hele med henvisning til processkrift A og skønsmandens erklæring, i et ganske omfattende omfang er til forbrugernes fordel, at det er beløbet på 800 kr., der opkræves. Der er så nogle forbrugere, der vil blive opkrævet et beløb, der er lidt større som følge af deres sene, men stadig uberettigede opsigelse. Men Velkommens beløb tager højde for dette ved at sprede risikoen på de forskellige opsigelsesperioder, hvilket er til forbrugernes fordel.

209 Forbrugerombudsmanden har bemærket, at det forbrug, som skønsmanden har kunne verificere, er mindre end det, som Velkommen har lagt til grund ved processkrift A. Det ændrer imidlertid ikke på synspunktet om, at det, at alle skal betale 800 kr., er udtryk for et beløb, som i langt de fleste tilfælde er betydeligt mindre, end det tab, som Velkommen reelt har lidt.

210 Som bilag H (side 725) er fremlagt en oversigt over elforbrug for 2021-2025, hvor man således kan se, at forbruget generelt er faldende, hvilket skyldes markedstendenser. Velkommen oplyser, at Velkommen ser, at forbrugere generelt er blevet bedre til at spare på strømmen, og til at bruge strøm på tidspunkter, hvor strømmen er billigere.

211 Den omstændighed, at Velkommen har valgt at fastholde beløbet på 800 kr. fra 2021 og frem, og forbruget og prisen samtidigt ændrer sig, gør ikke, at beløbet i sig selv er urimeligt. Velkommen kan påvise reelle og relevante tab, som skal indeholdes i de 800 kr.

212 Det bemærkes, at der ved Processkrift A pkt. 23 er redegjort for omstændigheder, der taler for, at Velkommens faktiske tab er højere, end hvad der meningsfuldt er muligt at opgøre.

18 Produktet Grøn el

213 Al elektricitet solgt af Velkommen siden 2020 er "grøn" elektricitet. Velkommen betaler for grønne certifikater, som gør elektriciteten "grøn".

214 [redacted] Da udgiften til certifikaterne selvfølgeligt fragår Velkommens samlede fortjeneste, er det således en anelse misvisende, når skønsmanden efterfølgende anfører: [redacted] Sagsøger vil videre afgive forklaring herom under hovedforhandlingen.

215 Det bemærkes, at skønsmandens verificering af periodernes gennemsnitlige tillæg i øre/kWh, er baseret på alle Velkommens kunder i perioden, og

ikke kun på dem, som der i perioderne tilmeldte sig med de priser, der f.eks. er angivet i bilag 3.

216 Det samlede gennemsnitlige kWh-tillæg er det eneste, der meningsfuldt kan bruges i denne sammenhæng.

19 Direkte/indirekte omkostninger

217 Vedrørende det af Forbrugerombudsmanden i pkt. 1.16. og 1.17. i processkrift 4 anførte, bemærkes det, at skønsmanden indledningsvist i besvarelse af spørgsmål 3 side 7 i skønsrapporten i næstnederste og nederste afsnit, lægger til grund, at der ved det fremlagte bilag F, er tale om akkvisitionsomkostninger for *nye elkunder*:

> *"Den 28. august 2025 modtog jeg dokumention vedrørende den udvalgte stikprøve, der omfatter de 70 indkøbsfakturaer, som i alt beløber sig til* [redacted] *Ved verifikationen har jeg for samtlige 70 transaktioner undersøgt følgende:*
>
> ► *Grundbilag*
>
> *Foreligger der et grundbilag/indkøbsfaktura, som er udstedt til Velkommen A/S, hvor den angivne udgift fremstår som afholdt med henblik på opnåelse* ***af nye elkunder****. Stemmer fakturabeløbet overens med det beløb, som fremgår af sagens bilag F." (min fremhævning med fed).*

218 Det fremgår videre af afsnit på side 9:

> *"Den 28. august 2025 fremsendte jeg e-mail til sagens parter, hvor jeg oplyste, at der nu var foretaget gennemgang af uploaded dokumentation for udvalgt stikprøve til verifikation af de i bilag F indeholdte akkvisitionsudgifter. Jeg oplyste, at en væsentlig del af den uploadede dokumentation består af fakturaer, hvoraf det direkte kan udledes, at afholdte beløb vedrører akkvisitionsudgifter* ***vedrørende elsalg****. Jeg anførte, at der forekom følgende forhold, hvor jeg havde behov for modtagelse af supplerende informat* [redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted].

221 Vedrørende det af Forbrugerombudsmanden i pkt. 1.16. og 1.17. i processkrift 4 anførte, om manglende fremlægges af bilag, bemærkes det, at skønsmanden har fundet det forelagte tilstrækkeligt til at foretage sin vurdering, skønsrapporten side 10, øverst:

> *"Ved min udførte verifikation af afholdte akkvisitionsudgifter er der ikke afdækket nogen fejl og mangler vedrørende de i bilag F medtagne akkvisitionsudgifter. Den udvalgte stikprøve på 70 bilag, som omfatter afholdte udgifter* [redacted]

222 Derfor er Forbrugerombudsmanden bemærkninger om, at bilagene ikke er fremlagte, uden relevans, da skønsmanden netop har bekræftet ved hans skøn, at disse omkostninger er reelle. Vi er her i kernen af syn- og skønsmandens kompetence og eksistensgrundlag.

223 Forbrugerombudsmanden mener, at de omkostninger, der er forbundet med akkvisitionen af nye kunder må anses for at være et indirekte tab, og at det på trods af det gennemførte syn og skøn fortsat ikke er muligt at forstå indholdet af Velkommens påståede indirekte tab.

224 Akkvisitionsudgifter er en direkte udgift for at opnå en kunde, hvorfor henvisningen til, at dette skulle være en indirekte udgift bestrides, og må anses for at være forkert.

225 Forbrugerombudsmanden har i processkrift 4, pkt. 1.19., med henvisning til differencelæren og princippet om positiv opfyldelsesinteresse, gjort gældende, at Velkommens udgifter til akkvisition i de tilfælde, hvor en kunde ikke binder sig til Velkommen, således er omkostninger, der er tabsopgørelsen uvedkommende. Velkommen oplyser, at det kun udløser en betaling til Velkommens salgssamarbejdspartnere, hvis kunden faktisk binder sig til Velkommen. Dette er da også naturligt og selvfølgeligt, da det vil savne mening at opkræve betaling for andet end færdiggjorte og endelige salg. Af samme årsag er det et direkte tab, og der er ikke inkluderet udgifter til akkvisition af kunder, som fortryder eller af anden grund ikke bliver til noget.

226 Forbrugerombudsmanden har i processkrift 3, pkt. 6.7, anført at, at det ikke er alle opsigende kunder, der af Velkommen er afholdt akkvisitionsomkostninger for at hverve. Relevansens bestrides, at der ved Velkommens opkrævede netop er tale om et gennemsnitligt og standardiseret beløb.

227 Omfanget og årsagen til tabet er meget åbenlyst det tab, som Velkommen lider ved at have brugt omkostninger til at få nye kunder med en selvfølgelig of forventelig forudsætning for, at kunden ikke kan opsige sit abonnement før efter 6 måneder efter forbrugeraftalelovens § 28, stk. 1.

228 Når kunden så forlader før denne bindingsperiode, er det meget naturligt at se på, hvilke tab Velkommen lider i denne forbindelse. Udover tabet for manglende dækningsbidrag som følge af salg af elektricitet, er der som dokumenteret omkostninger ved Velkommens erhvervelse og oprettelse af kunden, som ved uberettiget opsigelse er mere eller mindre spildt.

229 Derfor er indholdet af Velkommens tabspost om akkvisitionsudgifter meget tydelig og relevant, uanset om posten omtales som et direkte eller indirekte tab.

230 Skønsmandens har ved sin rapport bekræftet, at de af Velkommen anførte akkvisitionsudgifter faktisk er erholdt, hvorfor Velkommen har realiseret et tab.

231 Tabet for Velkommen er realiseret ved opsigelse i bindingsperioden. Tabet er videre dokumenteret ved skønsmanden rapport (side 805). Forbrugerombudsmanden har ved henvisningen i pkt. 1.15-1.17. i processkrift 4 stillet spørgsmålstegn til måden dokumentation er tilgået skønsmanden. Uanset denne tvivl fra Forbrugermandens side, har det været skønsmandens opfattelse, at udgifterne var tilstrækkeligt dokumentet ved det, som skønsmanden modtog. Derfor er Forbrugerombudsmandens mening vedrørende dette irrelevant, da det var skønsmandens konklusion det modtagne var tilstrækkeligt til at foretage en revisorfaglig vurdering af udgifterne.

232 At Forbrugerombudsmanden ikke har set bilagene, ændrer ikke på, at skønsmanden har kunne verificere tallene enten ved at se bilagene eller tage stikprøver i det omfang, som skønsmanden mente var tilstrækkeligt for at en revisorfaglig verificering af udgifterne.

233 Ved processkrift 4, afsnit 1.18, gør Forbrugerombudsmanden gældende, at det først er under sagen, at Velkommen oplyser, at deres reelle tab ved opsigelsen også indbefatter akkvisitionsomkostninger, hvilket angiveligt skulle være i modstrid med tidligere oplysninger. Dette bestrides, da der er henvist til, at tallet indeholder de direkte økonomiske tab, hvor akkvisitionsomkostninger naturligt indgår. Da beløbet på 800 kr. er et tal, som ikke dækker over Velkommens faktiske og reelle tab, bidrager opgørelsen over akkvisitionsudgifter blot til at understøtte, at beløbet på 800 kr. er mindre end det dokumenterede beløb, som Velkommen i gennemsnit lider.

234 Velkommens faktiske tab for opsigelse i bindingsperioden er godtgjort ved skønsmandens rapport, som kan lægges til grund.

235 Det fremgår, at Velkommen i langt de fleste tilfælde har et tab som er højere end 800 kr. 800 kr. kan derfor ikke anses derfor anses for at et urimelig beløb.

236 Det i processkrift 4 pkt. 1.20. om ulovlig virksomhed med henvisning til bilag 42 (side 623) er uden relevans for sagen. Som det fremgår af bilag 42, er Velkommen frifundet bortset fra en mindre overtrædelse omkring en tilkendegivelse på Trustpilot. Det følger allerede heraf, at retten skal lægge til grund, at den af Velkommen A/S udøvede virksomhed er lovlig.

237 Det forhold, at Velkommens samarbejdspartnere ang. salg, har fået en bøde betyder ikke, at Velkommens udgifter til disse, har været mindre reelle.

238 Der henvises uddybende det til processkrift A anførte, som er dedikeret til tabsopgørelsen (side 155), skønsmandens rapport (side 805) samt det i processkrift C af 6. oktober 2025, (side 213, afsnit 91-123).

20 Ad retsfortabende passivitet

239 Forbrugerombudsmanden fremsendte sit Vurderingsbrev den 10. februar 2022, jf. bilag 24, som Velkommen imødegik ved sit svar af 3. marts 2022, hvor Velkommen endvidere lagde op til forhandling.

240 Henset til det tidsrum der er forløbet inden der blev modtaget påbud den 14. september 2023, har Velkommen indrettet sig på, at sagen måtte anses for afsluttet.

241 Det gøres følgelig gældende, at Forbrugerombudsmanden har udvist retsfortabende passivitet, og således ikke længere er berettiget til at problematisere forholdet – i hvert fald ikke uden at processen genoptages, og Velkommen høres mv.

242 Det gøres gældende, at påbuddene, jf. bilag 1, også af denne grund er ugyldige.

21 Ad forældelse af tilbagebetalingskrav

243 Såfremt Velkommen dømmes til at tilbagebeløb beløb i henhold til Forbrugerombudsmandens påstand 5, er det relevant at se på, om disse tilbagebetalingskrav er forældede.

244 Der er enighed mellem parterne om, at krav der er opstået før 3 år før sagens anlæg den 19. oktober 2023, vil være forældede, jf. forældelseslovens § 3, stk. 1.

245 Det er Velkommens opfattelse, at forældelse skal regnes for det enkelte krav, og i lyset af den enkelte kreditors (forbrugerkunde) processuelle handlinger hvorfor, Forbrugerombudsmandens anlæg af sagen ikke kan udsætte forældelse i sagen for de enkelte.

246 Forbrugerombudsmanden har henvist til tre afgørelser BS-37131/2022-HJR og BS- 37142/2022-HJR og BS-37160/2022-HJR (Buuks, Group Buy og Sayve), hvoraf det fremgår, at det var Højesterets opfattelse, at et sagsanlæg fra Forbrugerombudsmanden udskød for- ældelsen for de berørte forbrugere.

247 Om tilbagebetaling og forældelse anførte Højesteret:

> "*Endelig fastslog Højesteret, at forbrugerne havde krav på tilbagebetaling af allerede foretagne abonnementsbetalinger, medmindre den enkelte forbrugers krav var forældet.* ***Højesteret pålagde derfor (i modsætning til Sø- og Handelsretten) selskaberne at tilbagebetale alle opkrævninger omfattet af sagen, som var foretaget senere end tre år, før sagen blev anlagt ved Sø- og Handelsretten, dvs. alle betalinger foretaget den 30. oktober 2017 eller senere, med rente fra det tidspunkt, hvor den enkelte abonnementsbetaling fandt sted.*** *Højesteret bemærkede endvidere, at abonnementsbetalingerne var opnået ved en fremgangsmåde, der måtte anses for groft vildledende og klart retsstridig.*" (mine fremhævninger med fed)

248 Det fremgår, at Sø- og Handelsretten var enig i Velkommens synspunkt. Videre fremstår Højesterets afgørelse ikke begrundet i en retsregel. Såfremt lovgiver ønskede at give Forbrugerombudsmanden kompetence til at udskyde forældelse på vegne af forbrugere, må lovgiver give Forbrugerombudsmanden en lovhjemmel til dette i forældelsesloven eller anden lovgivning.

249 Det er derfor fortsat Velkommens opfattelse, at Forbrugerombudsmandens indgivelse af stævning ikke kan afbryde eller udskyde forældelsesfristen for forbrugere.

…"

Rettens begrundelse og resultat

Fra den 1. august 2020 til den 28. september 2023 fremgik det af Velkommens leveringsbetingelser for privatkunder med en variabel elprisaftale, at kunden skulle betale et frikøbsbeløb på minimum 800 kr., hvis kunden brød aftalen med Velkommen ved at opsige kontrakten til udløb inden uopsigelighedsperioden,

som var på 6 måneder, idet forbrugeren kunne opsige aftalen efter 5 måneder med 1 måneds varsel til udgangen af en måned.

Sagens hovedspørgsmål er, om det anførte frikøbsbeløb er i strid med det forbud mod skifterelaterede gebyrer for elaftaler med variabel pris, som følger af elmarkedsdirektivet, elforsyningsloven og elleveringsbekendtgørelsen, eller om frikøbsbeløbet som anført af Velkommen ikke er et gebyr, men et standardiseret erstatningsbeløb opkrævet på grundlag af almindelige misligholdelsesbeføjelser i tilfælde af kundens misligholdelse af aftalen om uopsigelighed.

Forbuddet mod skifterelaterede gebyrer blev som følge af elmarkedsdirektivets (direktiv 2003/54 af 26 juni 2003) artikel 3, stk. 3, og bilag A, litra e, introduceret i elforsyningslovens § 6, stk. 1, ved lov nr. 520 af 7. juni 2006, som trådte i kraft den 15. juni 2006, jf. bekendtgørelse nr. 531 af 8. juni 2006. Det fremgår af elforsyningslovens § 6, stk. 1, at "Ved skifte af elleverandør må forbrugeren ikke opkræves gebyr".

El-markedsdirektivet blev omarbejdet ved direktiv (EU) 2019/944, hvorefter det fremgår af elmarkedsdirektivets artikel 12, stk. 2, at medlemsstaterne skal sikre, at i det mindste husholdningskunder og små virksomheder ikke opkræves skifterelaterede gebyrer. I artikel 12, stk. 3, findes en undtagelse med nærmere bestemt mulighed for at opkræve kontraktopsigelsesgebyr i fastsprisaftaler. I direktivets artikel 2, nr. 16, er "kontraktopsigelsesgebyr" defineret som et gebyr eller en bøde, som leverandører eller markedsdeltagere, der er aktive inden for aggregering, pålægger en kunde for opsigelse af en elektricitetsleverings- eller tjenesteydelseskontrakt. I artikel 2, nr. 17, er "skifterelateret gebyr" defineret som et gebyr eller en bøde for skift af leverandør eller markedsdeltagere, der er aktive inden for aggregering, herunder kontraktopsigelsesgebyrer, som leverandører eller markedsdeltagere, der er aktive inden for aggregering, eller systemoperatører direkte eller indirekte pålægger en kunde.

Forbuddet i El-markedsdirektivet fra 2019 blev implementeret ved elleveringsbekendtgørelsens § 8, stk. 2, (bekendtgørelse nr. 2254 af 29. december 2020), som trådte i kraft den 1. juli 2021. Heraf fremgik, at en elhandelsvirksomhed kun kan opkræve et skifterelateret gebyr af en husholdningsforbruger eller en lille virksomhed, hvis husholdningsforbrugeren eller den lille virksomhed frivilligt har opsagt en fastpriselektricitetsleveringskontrakt med denne elhandelsvirksomhed før kontraktens udløb. Efter bekendtgørelse nr. 1728 af 30. december 2024, som trådte i kraft 17. januar 2025, fremgik forbuddet mod skifterelaterede gebyrer for elaftaler med variabel pris af elleveringsbekendtgørelsens § 19, stk. 1, og 2, og i dag fremgår forbuddet af § 21, stk. 1, og 2, i bekendtgørelse nr. 1810 af 29. december 2025, som trådte i kraft den 1. januar 2026.

Velkommen har som anført gjort gældende, at frikøbsbeløbet på 800 kr. er et standardiseret erstatningsbeløb opkrævet på grundlag af almindelige misligholdelsesbeføjelser over for kunder, som har brudt kontrakten med Velkommen om en bindingsperiode. Med henblik på at bevise størrelsen af det tab, som Velkommen lider, når forbrugere har opsagt de pågældende aftaler før den aftalte tid, har der på Velkommens foranledning været afholdt syn og skøn under sagen.

Indledningsvis bemærkes, at det er ubestridt, at Velkommen var berettiget til at indgå aftaler med forbrugere om en uopsigelighedsperiode på 5 måneder + 1 måneds opsigelsesvarsel, jf. forbrugeraftalelovens § 28.

Retten bemærker herefter, at almindelige misligholdelsesbeføjelser baseret på kontraktbrud omfatter muligheden for under visse betingelser at kræve et tab erstattet i form af positiv opfyldelsesinteresse. Et sådant tab kan imidlertid ifølge de almindelige regler om erstatning i kontrakt ikke udregnes som et gennemsnit af det tab, som man lider som følge af det samlede antal uafhængige kontrakter, der måtte blive brudt af forskellige kontraktparter. Dertil bemærkes, at Velkommens eventuelle tab på den enkelte kontrakt, der er opsagt før tid, afhænger af en række faktorer, herunder navnlig, at der ikke er forpligtelse om minimumskøb for kunden i kontraktperioden, ligesom den enkelte kundes resterende bindingsperiode, husholdningsstørrelse og forbrugsmønster har betydning. Endelig bemærkes, at akkvisitionsomkostninger ikke vil kunne medregnes i en tabsopgørelse baseret på positiv opfyldelsesinteresse, ligesom det gennemførte syn og skøn viser, at det gennemsnitlige tab i øvrigt er markant mindre end anført af Velkommen.

På den anførte baggrund finder retten, at frikøbsbeløbet opkrævet for førtidig opsigelse af elaftaler med variabel pris må anses for et skifterelateret gebyr opkrævet i strid med elforsyningsloven og elleveringsbekendtgørelsen. Der er ikke herved taget stilling til, om det havde været tilladt at opkræve et tab baseret på almindelige formueretlige regler om erstatning i kontrakt; for det er under alle omstændigheder ikke det, Velkommen har gjort. Da opkrævning af gebyret vil være i strid med præceptiv lovgivning, finder retten endvidere, at det vil være i strid med hæderlig forretningsskik at gøre det gældende, hvorfor vilkåret om et frikøbsbeløb er ugyldigt efter aftalelovens § 38 c, jf. § 36, ligesom Velkommen har handlet i strid med god markedsføringsskik og god erhvervsskik ved at anvende vilkåret, jf. markedsføringslovens § 3 og § 4.

Retten bemærker herefter om Forbrugerombudsmandens påstand 1, at der på baggrund af Forbrugerombudsmanden dialog med Velkommen indledt med Forbrugerombudsmandens brev af 4. juni 2021 og efterfulgt af Forbrugerom-

budsmandens breve af 8. september 2021 og 10. februar 2022 ikke er grundlag for at antage, at Velkommens handlinger kunne ændres ved forhandling. Herefter, og idet det, Velkommen i øvrigt har anført mod denne påstand ikke kan give grundlag for andet, tager retten påstand 1 til følge. Det bemærkes hertil, at det ikke gør nogen forskel, at Forsyningstilsynet ikke påtalte forholdet i deres påbud af 4. oktober 2023.

For så vidt angår Forbrugerombudsmandens påstand 2 bemærker retten, at den principale påstand 2 ikke er tidsbegrænset og ikke er begrænset til frikøbsbeløbet på 800 kr., men alene "et på forhånd fastsat beløb". Retten bemærker dernæst, at tiden efter den 28. september 2023 er dækket af Forbrugerombudsmandens påbud som stadfæstet under påstand 1, og at den subsidiære påstand påstand 2 dækker tiden fra den 1. august 2020, hvor Velkommen indførte frikøbsbeløbet, til den 28. september 2023, hvor det ophørte på grund af påbuddet. Endelig bemærker retten, at Forbrugerombudsmanden har retlig interesse også i tiden forud for forbuddet, og da heller ingen af de øvrige anførte indsigelser kan føre til andet resultat, tager retten på denne baggrund den subsidiære påstand 2 til følge.

For så vidt angår påstand 3 finder retten, at påstanden om ugyldighed fortsat har aktualitet for så vidt angår de kunder, som vilkårene har haft virkning for, ligesom retten efter sagens karakter heller ikke finde grundlag for at afvise påstanden med den begrundelse, at den skulle være et anbringende til støtte for påstand 1 og/eller 5. Af de grunde, der er anført ovenfor, tager retten herefter påstand 3 til følge.

For så vidt angår påstand 4 finder retten efter sagens karakter ikke grundlag for at afvise dette som et anbringende til støtte for påstand 1 og 5, og retten tager som følge heraf og på den ovenfor anførte baggrund påstanden til følge.

For så vidt angår påstand 5 finder retten, at på ovenstående baggrund, at opkrævningen af de skifterelaterede gebyrer har været klart retsstridig, og at påbud om tilbagebetaling er nødvendig for at sikre genopretning over for forbrugerne, jf. markedsføringslovens § 24, stk. 1, nr. 2. Henset til retsbruddets karakter finder retten endvidere, at pålæg om tilbagebetaling ikke er uproportionel, og at rente skal betales fra opkrævningen af de enkelte beløb, jf. rentelovens § 3, stk. 5. Endelig bemærker retten, at forældelsesfristen for forbrugernes krav er afbrudt ved anlægget af denne sag den 19. oktober 2023, jf. herved Højesterets dom af 7. december 2023 trykt i U.2024.1114 H. Retten tager herefter tillige påstand 5 til følge.

Retten finder tillige, at orientering af selskabets kunder som anført i påstand 6 er nødvendig for at sikre genopretning, jf. markedsføringslovens § 24, stk. 1, nr. 2, og retten tager derfor tillige påstand 6 til følge.

Efter sagens udfald, karakter, omgang og forløb, skal Velkommen betale sagsomkostninger til Forbrugerombudsmanden med 175.262,50 kr. Heraf udgør 114.512,50 kr. udgifter til syn og skøn, 750 kr. retsafgift og 60.000 kr. udgifter svarende til advokatudgifter ekskl. moms.

THI KENDES FOR RET:

Det påbud, som Forbrugerombudsmanden har nedlagt over for Velkommen A/S den 14. september 2023, stadfæstes.

Velkommen A/S skal anerkende, at selskabet i perioden fra 1. august 2020 til 28. september 2023 ikke med bindende virkning over for selskabets forbrugerkunder i medfør af selskabets leverings- og abonnementsbetingelser (som vist i bilag 13 og bilag 32) kunne opkræve et på forhånd fastsat beløb på 800 kr. som følge af forbrugerkundernes opsigelse af en variabel elaftale i en aftalt bindingsperiode.

Velkommen A/S skal anerkende, at følgende dele af Velkommen A/S' leverings- og abonnementsbetingelser (som vist i bilag 13, pkt. 14.4.1 og bilag 32, pkt. 10.2.1) for variable elaftaler er ugyldige:

"Bilag 13
- "Hvis kunden bryder Aftalen med Velkommen, skal denne betale et frikøbsbeløb til Velkommen, pr. leverance aftale (aftagernummer), som kunden bryder denne for."

- "Som minimum skal kunden betale 800 kr. pr. el-leveranceaftale (aftagernummer), uanset den resterende aftaleperiode"

Bilag 32
- "Hvis kunden bryder aftalen med Velkommen, skal denne betale et frikøbsbeløb til Velkommen."

- "Som minimum skal kunden betale 800 kr. uanset den resterende aftaleperiode."

Velkommen A/S skal anerkende at have handlet i strid med god markedsføringsskik og god erhvervsskik, jf. markedsføringslovens §§ 3 og 4, ved i perioden fra 1. august 2020 til 28. september 2023 at have opkrævet et på forhånd fastsat beløb på 800 kr. fra forbrugerkunder i medfør af selskabets leverings- og abonnementsbetingelser (som vist i bilag 13 og bilag 32) som følge

af forbrugerkundernes opsigelse af en variabel elaftale i en aftalt bindingsperiode.

Velkommen A/S skal til hver forbrugerkunde, over for hvem selskabet i perioden fra 1. august 2020 til 28. september 2023 har afkrævet 800 kr. i medfør af selskabets leverings- og abonnementsbetingelser (som vist i bilag 13 og bilag 32) som følge af forbrugerkundens opsigelse af en variabel elaftale i en aftalt bindingsperiode, tilbagebetale 800 kr. med procesrente fra opkrævningen af dette beløb.

Velkommen A/S skal senest 2 uger efter endelig dom skriftligt orientere de af selskabets forbrugerkunder, der af selskabet er blevet afkrævet 800 kr. i medfør af selskabets leverings- og abonnementsbetingelser (som vist i bilag 13 og bilag 32) som følge af forbrugerkundernes opsigelse af en variabel elaftale i en aftalt bindingsperiode, om dommens resultat.

Velkommen A/S skal inden 14 dage til Forbrugerombudsmanden betale sagsomkostninger med 175.262,50 kr.

Sagsomkostningerne bliver forrentet efter rentelovens § 8 a.


DANMARKS DOMSTOLE

Publiceret til portalen d. 13-01-2026 kl. 10:00
Modtagere: Advokat (H) Morten Schwartz Nielsen, Sagsøger
Forbrugerombudsmanden, Sagsøgte Velkommen A/S

Publiceret til portalen d. 02-02-2026 kl. 10:39
Modtagere: Sagsøgte Velkommen A/S, Advokat (H) Morten Schwartz Nielsen, Sagsøger Forbrugerombudsmanden