

PRAKSISOVERSIGT · MILJØRET

Praksisoversigt over elforsyning og tariffer

Civile tvister om elhandel, leveringsvilkår og telefonsalg ved Ankenævnet på Energiområdet

Version 2 Opdateret 24. jun. 2026 16 afgørelser · 2024-2026

[Læs online](#)

INTRODUKTION

Denne praksisoversigt dækker de centrale afgørelser fra Ankenævnet på Energiområdet i civile tvister mellem forbrugere og elhandelsvirksomheder. Oversigten behandler varsling af prisændringer og produktskifte, uanmodet telefonsalg af elaftaler, korrektionsopkrævninger efter slutaftregning, hæftelse for faktisk elforbrug ved måler-fejl og fraflytning, samt nævnets kompetenceafgrænsning over for Forsyningstilsynet og Skattestyrelsen. Praksis viser et klart mønster, hvor nævnet stiller strenge krav til elhandelsvirksomhedernes dokumentation for aftalevilkår og samtykke, men samtidig fastslår, at forbrugeren bærer risikoen for rettidig framelding og hæfter for det faktisk registrerede elforbrug.

PRINCIPPER UDLEDT AF PRAKSIS

- 01** Elaftaler indgået ved uanmodet telefonisk henvendelse er ugyldige efter forbrugeraftaleloven § 4, stk. 1 – selskabet bærer bevisbyrden for, at et gyldigt forudgående samtykke forelå, og forbrugers passivitet ophæver ikke ugyldigheden.
- 02** Varsling af ændringer til ugunst for forbrugeren kræver mindst 3 måneders forudgående varsel i et klart og forståeligt sprog – bundtning af flere emner i én e-mail og placering af væsentlige punkter langt nede i meddelelsen er problematisk.
- 03** Retsfortabende passivitet kan afskære forbrugeren fra at gøre indsigelse mod et mangelfuldt varslet produktskifte, når forbrugeren i længere tid (21+ måneder) har betalt løbende fakturaer uden indsigelse.
- 04** Markedsbaseret elpris – når aftalen udtrykkeligt binder prisen til spotpris (Nord Pool) eller kvartalsvis prisjustering (Nasdaq), kan forbrugeren ikke kræve afregning til en lavere pris, så længe opkrævningen følger den aftalte mekanisme.
- 05** Korrektionsopkrævninger efter slutaftregning kræver klar hjemmel i den indgåede aftale; selskabet bærer bevisbyrden for, at korrektionen følger aftalevilkårene og vedrører reelt korrigerede forbrugsdata.
- 06** Selskabet bærer bevisbyrden for indholdet af et introduktionstilbud – uklare rabataftaler fortolkes til ugunst for koncipisten, og manglende prisoplysning i ordrebekræftelsen medfører, at forbrugers prisforståelse lægges til grund.
- 07** Forbrugeren hæfter for det faktiske elforbrug, selv om selskabet i lang tid har afregnet forkert på grund af ombyttede tællerværker eller nul-aflæsning.

- 08** Forbrugeren hæfter for ellevering til en fraflyttet adresse, indtil afmelding er dokumenteret over for selskabet – det er forbrugeren selv, der har pligten til at melde fraflytning.
- 09** Ankenævnet har ikke kompetence til at prøve størrelsen af acontobeløb eller fordelingen af reduceret elafgift – tilsynet er henlagt til henholdsvis Forsyningstilsynet og Told- og Skatteforvaltningen.
- 10** Forsinket slutaftregning udløser morarenter fra forfaldsdagen (4 uger efter leveringsophør) – rentesatsen er Nationalbankens referencesats plus 8 % årligt.
- 11** Gebyrer og tillæg, som ikke er oplyst med tilstrækkelig tydelighed over for forbrugeren inden aftalens indgåelse, er ugyldige – en generel henvisning til selskabets hjemmeside er utilstrækkelig.
- 12** Rykkergebyrer pålagt efter at forbrugeren har meddelt selskabet, at kravet bestrides, er uberettigede – der er ikke rimelig grund til at rykke, når forbrugeren har gjort indsigelse.
- 13** Fortrydelsesretten ved fjernsalg af el er 14 dage fra aftalens indgåelse – selskabet kan ikke ignorere en rettidigt afgivet fortrydelse og begynde levering alligevel.

§ 1 Lovgrundlaget for elhandel og nævnets kompetenceafgrænsning

Elhandel mellem forbrugere og elhandelsvirksomheder reguleres af et samspil mellem [Elforsyningsloven § 72 b](#), [Elleveringsbekendtgørelsen](#) og [Forbrugeraftaleloven](#). Elleveringsbekendtgørelsen fastsætter de detaljerede regler om aftaleindgåelse, varslings, acontobetaling, slutaftregning og fraflytning, mens forbrugeraftaleloven regulerer fjernsalg, telefonisk markedsføring og fortrydelsesret.

Ankenævnet på Energiområdet er det centrale tvistløsningsorgan for civilretlige klager fra forbrugere mod energivirksomheder, sekretariatsbetjent af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. Nævnets kompetence er dog afgrænset af vedtægternes § 4:

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

Denne afgrænsning har praktisk betydning på to områder:

- **Acontobeløbets størrelse:** Tilsynet med, at acontobeløb er rimelige og afspejler det forventede forbrug, er henlagt til **Forsyningstilsynet** efter [Elleveringsbekendtgørelsen § 6, stk. 2](#) sammenholdt med [§ 27](#). Nævnet afviste derfor at behandle en klage over et acontobeløb på 36.905 kr. i [SPA-24/06935](#).
- **Reduceret elafgift:** Tilsynet med elhandelsvirksomheders opkrævning og beregning af elafgifter henhører under **Told- og Skatteforvaltningen** efter [Elafgiftsloven § 12, stk. 1](#). I [FORCE-25/07762](#) afviste nævnet en klage over tilbagevirkende regulering af den reducerede elafgift med samme begrundelse.

[Elforsyningsloven § 72 b, stk. 1](#) fastslår, at elhandelsvirksomheden fakturerer forbrugeren samlet for el, net- og systemydelser, elafgifter og moms. Elafgifter og bindende midlertidige prisnedsættelser fra netvirksomheder skal viderefaktureres **uændret** til forbrugeren.

[Elleveringsbekendtgørelsen § 6, stk. 2](#)
[Elleveringsbekendtgørelsen § 27](#)

PRAKSIS	Ankenævnet for Energi · Ankenævnet afviser klage over tilbagevirkende elafgift – kompetence tilhører Skattestyrelsen	13.01.2026
	Ankenævnet for Energi · Ankenævnet afviser klage over urimeligt acontobeløb på 36.905 kr. fra elhandelsselskab – manglende kompetence og erstatningskrav ikke dokumenteret	11.09.2024

§ 2 Uanmodet telefonsalg af elaftaler – ugyldighedsvirkning og tilbagebetaling

Det er forbudt for erhvervsdrivende at rette uanmodet telefonisk henvendelse til en forbruger med henblik på at opnå accept af en aftale, jf. [Forbrugeraftaleloven § 4, stk. 1](#). En aftale indgået i strid hermed er **ikke bindende** for forbrugeren, jf. [Forbrugeraftaleloven § 5](#).

Nævnets praksis viser en konsekvent linje: elhandelsvirksomheden bærer den fulde bevisbyrde for, at der forelå et gyldigt forudgående samtykke. Denne bevisbyrde er svær at løfte, navnlig når samtykket er indhentet via tredjemand (typisk via internetkonkurrencer).

Vest Energi ApS (oktober 2024): I [SPA-24/06900](#) hævdede selskabet, at forbrugeren havde givet samtykke via deltagelse i en konkurrence. Nævnet anmodede om fremlæggelse af konkurrencematerialet, men selskabet var **ikke i stand til at fremsende** det. Nævnet fastslog:

Selskabet har derfor henvendt sig uanmodet til forbrugeren med henblik på at indgå en aftale om levering af el i strid med forbrugeraftalelovens § 4, stk. 1. Forbrugerens løfte om at aftage strøm fra selskabet er dermed ikke bindende efter forbrugeraftalelovens § 5.

Forbrugeren blev tilkendt fuld tilbagebetaling af 1.995 kr. og var **fritaget for hæftelse** for den leverede el i perioden.

Lokal Energi ApS (april 2025): I [SPA-24/11332](#) fremlagde selskabet et samtykke dateret **to måneder efter** den telefoniske henvendelse – et samtykke der åbenbart ikke kunne have begrundet henvendelsen. Nævnet udtalte, at det er selskabets ansvar at sikre, at et samtykke er indhentet lovligt og gyldigt, også når oplysningerne er indhentet via tredjemand. Forbrugeren fik tilbagebetalt 1.713 kr. og blev **fritaget for et brudgebyr** på 1.500 kr.

Et centralt princip i denne sagskategori er, at **forbrugerens passivitet ikke ophæver ugyldigheden** af en aftale indgået ved uanmodet telefonsalg. Selv om forbrugeren faktisk modtager el fra selskabet i en kortere periode, skal forbrugeren stilles som om aftalen aldrig var indgået, forudsat at forbrugeren reagerer **inden for rimelig tid** efter at have fået kendskab til de ulovlige omstændigheder.

Nævnet lægger i sin vurdering også vægt på Forbrugerombudsmandens vejledning af 21. juni 2021 om brug af konkurrencer ved indhentelse af samtykke til markedsføring: det skal fremgå **klart og tydeligt** af konkurrencematerialet, at forbrugeren afgiver samtykke til at modtage markedsføring pr. telefon, og dette skal fremstå ligeså tydeligt som oplysningerne om konkurrencens præmier.

LOV

[Forbrugeraftaleloven § 4, stk. 1](#)
[Forbrugeraftaleloven § 5](#)

PRAKSIS	Ankenævnet for Energi · Ugyldigt telefonsalg af el: Lokal Energi ApS manglede gyldigt samtykke – forbruger fik medhold og tilbagebetaling af 1.712,96 kr.	01.04.2025
---------	--	------------

Ankenævnet for Energi · Ugyldig elaftale ved uanmodet telefonisk salg – Vest Energi ApS pålægges tilbagebetaling af 1.995,34 kr. 15.10.2024

§ 3 Fortrydelsesret ved telefonisk salg af elaftaler

Uanset om en elaftale er gyldigt indgået (dvs. med samtykke), har forbrugeren ved fjernsalg – herunder telefonsalg – en 14-dages fortrydelsesret fra aftalens indgåelse, jf. [Forbrugeraftaleloven § 19, stk. 1](#). Fortrydelsen skal afgives som en utvetydig erklæring inden fristens udløb, jf. [Forbrugeraftaleloven § 20](#).

Velkommen A/S (juni 2025): I [SPA-24/12196](#) fortrød forbrugeren allerede dagen efter aftalens indgåelse den 28. august 2024 ved en klar e-mail til selskabets kundeservice. Selskabet ignorerede imidlertid fortrydelsen og begyndte alligevel at levere el fra 1. oktober 2024. Da forbrugeren gentog sin fortrydelse, svarede selskabet fejlagtigt, at det "ikke var muligt med tilbagevirkende kraft".

Nævnet fastslog, at fortrydelsen var rettidigt afgivet og i overensstemmelse med §§ 19-20, hvorfor selskabet **ikke kunne opkræve betaling** for den efterfølgende leverede el. Forbrugeren fik tilkendt tilbagebetaling af 1.182 kr. med renter beregnet fra klagens indgivelse, jf. [Renteloven § 3, stk. 4](#) og [§ 5, stk. 1](#).

Sagen illustrerer, at et elhandelsselskab ikke kan omgå fortrydelsesretten ved blot at ignorere forbrugers erklæring og påbegynde levering. Selskabets forpligtelser efter [Forbrugeraftaleloven § 22, stk. 1](#) indebærer tilbagebetaling af alle beløb uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage efter modtagelse af fortrydelsesoplysningerne.

LOV

[Forbrugeraftaleloven § 19, stk. 1](#)

[Forbrugeraftaleloven § 20](#)

[Forbrugeraftaleloven § 22, stk. 1](#)

[Renteloven § 3, stk. 4](#)

PRAKSIS **Ankenævnet for Energi** · Fortrydelse af elaftale indgået ved telefonisk salg – Velkommen A/S skal tilbagebetale 1.182,35 kr. 30.06.2025

§ 4 Varsling af prisændringer og produktskifte – kravene til klarhed og retsfortabende passivitet

Elhandelsvirksomheder skal varsle ændringer til ugunst for forbrugeren med **mindst 3 måneders** forudgående varsel i et **klart og forståeligt sprog** ved individuel kommunikation, jf. [Elleveringsbekendtgørelsen § 4](#). Nævnets praksis viser, at varslingsfristen alene ikke er tilstrækkelig – meddelelsens **indhold og opbygning** spiller en afgørende rolle.

Vindstød A/S (februar 2025): Den centrale sag er [SPA-24/10970](#), hvor selskabet varslede en overgang fra produktet LokalVind (spotpris + 1,25 øre/kWh + 12,50 kr./mdr.) til Variabel Klima Spot (tidsbaseret spottillæg op til 45 øre/kWh + 29 kr./mdr.). Tre-måneders fristen var overholdt, men:

- E-mailen indeholdt en indholdsfortegnelse med **7 emner**
- Varslingen om produktskiftet og prisstigningerne var placeret som **emne 4 ud af 7**
- Det fremgik ikke tydeligt, hvad den egentlige prisstigning ville udgøre

Nævnets **flertal** (3-2) fandt, at varslingen ikke opfyldte kravet om klart og forståeligt sprog. Flertallet lagde vægt på, at de mest væsentlige og byrdefulde ændringer ikke var sat forrest, og at det ikke fremstod med tilstrækkelig tydelighed, at forbrugeren overgik til et helt nyt produkt.

Mindretallet fandt derimod, at ændringen fremgik af anden linje i emnefeltet, var fremhævet med fed skrift og opstillet i punktform, og at varslingen var rettidig og tilstrækkelig klar.

Selvom flertallet underkendte varslingens klarhed, afviste nævnet **enstemmigt** forbrugersens tilbagebetalingskrav på 6.259 kr. på grund af **retsfortabende passivitet**:

Under disse omstændigheder finder nævnet, at forbrugeren stiltiende er indtrådt i aftalen med selskabet om produktet Variabel Klima Spot pr. 1. januar 2023, og at forbrugeren har mistet retten til at gøre indsigelse gældende over for ændringen som følge af retsfortabende passivitet.

Forbrugeren havde betalt **løbende alle fakturaer** i 21 måneder uden at gøre indsigelse. Afgørelsen fastslår dermed, at selv ved en mangelfuld varsling kan forbrugeren miste sin ret, hvis reaktionen kommer for sent.

LOV

Elleveringsbekendtgørelsen § 4, stk. 1, 2

PRAKSIS

Ankenævnet for Energi · Retsfortabende passivitet afskærer tilbagebetalingskrav på 6.259 kr. trods mangelfuldt varslet produktskifte – Vindstød A/S

17.02.2025

Markedsbaseret elpris – forbrugeren er bundet af den aftalte prismekanisme

Mange elaftaler er baseret på markedspriser – enten spotpris (Nord Pool) eller kvartalsvis prisjustering (Nasdaq). Når aftalen udtrykkeligt beskriver denne mekanisme, kan forbrugeren ikke efterfølgende kræve en lavere pris.

Norlys Energi A/S – PuljeEl (februar 2024): I [SPA-23/04442](#) havde forbrugeren indgået aftale om produktet PuljeEl, der låste prisen ét kvartal ad gangen baseret på Nasdaq-priser. Kontrakten beskrev prismodellen klart:

Med PuljeEl låses din rene elpris et kvartal ad gangen. Det vil sige, at din elpris ændres 1. januar, 1. april, 1. juli og 1. oktober.

Prisen ved kontraktindgåelsen var 3,92 kr./kWh, men steg til 5,02 kr./kWh i 4. kvartal 2022 som følge af de ekstraordinært høje markedspriser i Europa. Forbrugeren ønskede at betale 3 kr./kWh og klagede til nævnet.

Nævnet fastslog, at forbrugeren **ikke kan have været ubekendt** med, at priserne ville ændre sig kvartalsvist, og at prisen på 3,92 kr./kWh alene var en forventet pris for det aktuelle kvartal. Nævnet fandt ikke grundlag for at tilsidesætte selskabets opkrævning og gav forbrugeren ikke medhold.

Afgørelsen viser, at nævnet respekterer den aftalte prismekanisme, når den er klart beskrevet i kontrakten, og at **markedsbaserede prisstigninger** – selv markante – ikke i sig selv giver grundlag for tilsidesættelse.

PRAKSIS

Ankenævnet for Energi · Forbruger fik ikke medhold i krav om afregning til 3 kr./kWh for PuljeEl-produkt hos Norlys Energi A/S

26.02.2024

Korrektionsopkrævninger efter slutafregning – bevisbyrde og hjemmelskrav

Flere sager angår elselskabernes adgang til at fremsende korrektionsopkrævninger efter, at en slutfregning er opgjort og eventuelt udbetalt. Nævnets praksis stiller **strengt krav** til selskabets dokumentation.

NettoPower ApS (maj 2025): I [SPA-24/12958](#) sendte selskabet tre måneder efter slutfregningen en korrektionsopkrævning på 1.903 kr. for perioden april 2023 til juli 2024. Selskabet hævdede, at der var forbrug, som først var registreret efter slutfregningen. Nævnet konstaterede imidlertid, at:

- Forbrugeren allerede **var faktureret** for det pågældende forbrug
- Forbrugsdataen ikke viste et **større forbrug** end tidligere opkrævet
- Netselskabet Radius oplyste, at det **ikke kunne finde korrektioner** for de omhandlede perioder

Nævnet fastslog, at det påhviler selskabet at **godtgøre hjemmel** til at opkræve nye poster og priser efter en allerede opgjort slutfregning, og at selskabet ikke havde løftet denne bevisbyrde.

Velkommen A/S (september 2025): I [SPA-25/01468](#) udstedte selskabet løbende nye regninger og kreditnotaer efter en slutfregning, der havde vist et tilgodehavende for forbrugeren. Nævnet fandt, at selskabet hverken havde godtgjort reel hjemmel eller bevist begrundelse for korrektionerne, og frikendte forbrugeren for alle korrektionsopkrævninger fremsendt over en periode på næsten to år.

Mønsteret fra disse sager er klart: en slutfregning etablerer en **præsumption** for, at mellemværendet er opgjort, og selskabet kan kun bryde denne præsumption ved at dokumentere konkret, hvad korrektionen vedrører, og at der er gyldig hjemmel i aftalen.

LOV

[Renteloven § 3, stk. 1](#)
[Renteloven § 5, stk. 1](#)

PRAKSIS

Ankenævnet for Energi · Velkommen A/S frikendt forbruger for korrektionsopkrævninger efter slutfregning – Ankenævnet på Energiområdet (SPA-25/01468) 19.09.2025

Ankenævnet for Energi · NettoPower fritaget for korrektionsopkrævning på 1.902,82 kr. – manglende hjemmel i aftalen 08.05.2025

§ 7 Slutfregning og morarenter ved forsinket udbetaling

Elleveringsbekendtgørelsen fastsætter klare frister for slutfregning ved ophør af kundeforholdet. For meget betalte acantobeløb skal tilbageføres til forbrugeren **samtidig med slutfregningen**, jf. [Elleveringsbekendtgørelsen § 17](#).

ZE (Zosani Energi) – forsinket udbetaling (oktober 2025): I [FORCE-25/04081](#) ophørte leveringen den 15. februar 2025, og slutfregningen viste et tilgodehavende på 4.517 kr. Selskabet udbetalte imidlertid ikke beløbet rettidigt.

Nævnet fastsatte forfaldsdagen til senest 4 uger efter leveringsophøret (15. marts 2025) og tilkendte forbrugeren **morarenter** fra den næste hverdag (17. marts) beregnet som Nationalbankens officielle udlånsrente med tillæg af 8 %, jf. [Renteloven § 3, stk. 1](#) og [§ 5, stk. 1](#).

Afgørelsen bekræfter, at elleveringsbekendtgørelsens frist for slutfregning udgør en **lovbestemt forfaldsdato**, og at manglende overholdelse automatisk udløser morarenter.

LOV

[Elleveringsbekendtgørelsen § 17](#)
[Renteloven § 3, stk. 1](#)
[Renteloven § 5, stk. 1](#)

PRAKSIS **Ankenævnet for Energi** · ZE (Zosani Energi) tilpligtes at udbetale tilgodehavende på 4.517 kr. med renter efter forsinket slutaftregning 10.10.2025

§ 8 Introduktionstilbud, prisoplysningspligt og ugyldige gebyrer

Forbrugeraftalelovens oplysningskrav spiller en central rolle i nævnets praksis. Ved fjernsalg skal elhandelsvirksomheden inden aftalens indgåelse oplyse om den samlede pris eller den måde prisen udregnes på, jf. [Forbrugeraftaleloven § 8, stk. 1, nr. 6](#), og bekræfte dette på et varigt medium, jf. [§ 13](#).

Grøn Elforsyning A/S – "gratis strøm" (december 2024): I [SPA-24/06882](#) tilbød selskabet introduktionstilbuddet "Grøn Fordel" med formuleringen "du får de første 6 mdr. til 0 øre pr. kWh inkl. transport, eks. afgifter". Selskabet opkrævede alligevel el til variabel spotpris, transportudgifter og "Strøm Certificering".

Nævnet konstaterede, at ordrebekræftelsen **ikke indeholdt prisoplysninger**, hvilket er i strid med forbrugeraftalelovens § 8. Da selskabet ikke kunne dokumentere den aftalte pris, lagde nævnet forbrugerens prisoplysninger til grund med hjemmel i [Købeloven § 72](#) og tilkendte forbrugeren tilbagebetaling af 1.427 kr.

Nævnet underkendte desuden to **rykkergebyrer** pålagt efter forbrugerens klage med henvisning til [Renteloven § 9 b, stk. 1](#), da der ikke var "rimelig grund" til at rykke, når forbrugeren havde meddelt, at kravet bestredes.

NordiskEL ApS – uoplyst servicegebyr (juni 2024): I [SPA-24/06699](#) opkrævede selskabet et servicegebyr på 2.499 kr. for "Nordisk Energi Driftsaftale". Gebyret var ikke angivet i de udleverede forretningsbetingelser – kun en generel henvisning til hjemmesiden. Med reference til Forbrugerombudsmandens gebyrvejledning (2008, opdateret 2017) fastslog nævnet, at en generel henvisning til hjemmesiden er **utilstrækkelig**:

Forbrugernes opmærksomhed skal eksplicit henledes på sådanne oplysninger inden aftalens indgåelse, før vilkåret kan anses for aftalt mellem parterne.

Selskabet blev pålagt at tilbagebetale gebyret samt forbrugerens tilgodehavende – i alt 3.868 kr. Afgørelsen illustrerer, at gebyrer og tillæg kun er gyldige, hvis de er **oplyst med tilstrækkelig tydelighed** over for forbrugeren inden aftalens indgåelse.

LOV

[Forbrugeraftaleloven § 8, stk. 1](#)[Forbrugeraftaleloven § 13](#)[Købeloven § 72](#)[Renteloven § 9b, stk. 1](#)

PRAKSIS **Ankenævnet for Energi** · Grøn Elforsyning A/S dømt til at tilbagebetale 1.427 kr. – 12.12.2024
introduktionstilbud om gratis strøm ikke dokumenteret

Ankenævnet for Energi · NordiskEL ApS: Servicegebyr på 2.499 kr. ugyldigt – forbruger tilkendt 12.06.2024
3.868 kr. i tilbagebetaling

§ 9 Hæftelse for faktisk elforbrug ved måler-fejl og efteropkrævning

Nævnet fastholder konsekvent, at forbrugeren hæfter for det **faktiske elforbrug**, selv om elhandelsselskabet i længere tid har afregnet forkert. Udgangspunktet er, at det registrerede forbrug på elmåleren lægges til grund, og det påhviler forbrugeren at dokumentere, at det faktiske forbrug er lavere end det målte.

Norlys Energi A/S – ombyttede tællerværker (september 2024): I [SPA-24/06737](#) var ledningerne ved installation af elmåleren byttet om, så forbruget blev registreret på tællerværk 2 i stedet for tællerværk 1. Forbrugeren modtog i to år fakturaer med **nul kWh**, men hæftede alligevel for det korrigerede forbrug på 4.552 kWh (korrektionsopgørelse: 16.607 kr.).

Nævnet lagde vægt på:

- Det registrerede forbrug på tællerværk 2 er et **faktisk forbrug**
- Forbruget på 4.552 kWh **forekommer rimeligt** i forhold til adressen
- Der er ikke installeret et produktionsanlæg (solceller), der kunne forklare registrering på tællerværk 2

Nævnet har i tidligere afgørelser slået fast, at det registrerede forbrug på henholdsvis tællerværk 1 og tællerværk 2 på elmåleren er et faktisk forbrug, og at der ikke vil være en fejlmargen i at lægge de to tællerværker sammen.

Afgørelsen understreger, at forbrugeren bærer en **passiv undersøgelsespligt**: når fakturaerne i to år viser nul forbrug, og forbrugeren ved, at der reelt forbruges el på adressen, burde forbrugeren have reageret.

PRAKSIS **Ankenævnet for Energi** · Ombyttede tællerværker på elmåler: Forbrugeren hæfter for 16.607 kr. i efteropkrævning fra Norlys Energi A/S 11.09.2024

§ 10 Hæftelse ved fraflytning – pligten til at melde adresseændring til elleverandøren

Forbrugeren har selv pligt til at melde til- og fraflytning til sin elleverandør. Denne forpligtelse fremgår af [Elleveringsbekendtgørelsen § 18, stk. 3](#). Manglende framelding medfører, at forbrugeren hæfter for elforsyning til den fraflyttede adresse, indtil afmelding er dokumenteret.

Andel Energi A/S – manglende framelding i 8 år (februar 2024): I [SPA-23/05175](#) fraflyttede forbrugeren sin bopæl i 2015, men opsagde først elabonnementet i marts 2023. Forbrugeren hævdede, at hans døtre digitalt havde underrettet selskabet om flytningen, men fremlagde **ingen dokumentation**. Nævnet afviste kravet om tilbagebetaling.

Andel Energi A/S – samlevende par (juni 2024): I [SPA-24/06353](#) forsøgte et samlevende par at flytte en elaftale, men aftalen stod i forbruger 1's navn, og forbruger 2 havde kontaktet selskabet. Selskabet vejledte tydeligt om, at **forbruger 1 selv** skulle melde fraflytning. Ingen af dem fulgte op. Nævnet afviste begge krav (27.710 kr. + 15.400 kr.) med begrundelsen:

Nævnet finder på den baggrund, at det er forbruger 1, der skal melde flytning til selskabet, da hun har indgået aftalen om levering af el til forbrugsadresse 1 og derved står i et direkte kundeforhold til selskabet.

Mønsteret er klart: pligten til framelding er **personlig** og påhviler den aftaleparter, der har indgået aftalen – den kan ikke delegeres til en samlever, og en underretning til boligselskabet er irrelevant.

LOV [Elleveringsbekendtgørelsen § 18, stk. 3](#)

PRAKSIS **Ankenævnet for Energi** · Samlevende par hæfter for elforbrug på to adresser efter fejlhåndteret flytning i 2021 12.06.2024

Ankenævnet for Energi · Forbruger hæfter for ellevering til fraflyttet adresse ved manglende
framelding – Andel Energi A/S

26.02.2024

Samlet overblik over nævnets afgørelsesmønstre og praktiske § 11 vejledning

Nævnets praksis tegner et klart billede af retsstillingen på elhandelsområdet:

Sagstype	Udfald for forbrugeren	Nøgleafgørelser
Uanmodet telefonsalg	Medhold – ugyldig aftale, fuld tilbagebetaling	SPA-24/06900, SPA-24/11332
Ignoreret fortrydelse	Medhold – tilbagebetaling med renter	SPA-24/12196
Mangelfuld varsling + rettidig klage	Medhold – ret til de oprindelige vilkår	(principielt anerkendt i SPA-24/10970)
Mangelfuld varsling + sen klage	Ikke medhold – retsfortabende passivitet	SPA-24/10970
Korrektionsopkrævning uden hjemmel	Medhold – fritagelse for betaling	SPA-24/12958, SPA-25/01468
Markedsbaseret prisstigning	Ikke medhold – aftalt mekanisme	SPA-23/04442
Ombyttede tælleværker / nul-aflæsning	Ikke medhold – hæfter for faktisk forbrug	SPA-24/06737
Manglende framelding ved fraflytning	Ikke medhold – hæfter indtil dokumenteret afmelding	SPA-23/05175, SPA-24/06353
Uoplyste gebyrer/serviceafgifter	Medhold – ugyldig opkrævning	SPA-24/06699
Acontobeløbets størrelse	Kompetenceafvisning – Forsyningstilsynet	SPA-24/06935
Reduceret elafgift	Kompetenceafvisning – Told- og Skatteforvaltningen	FORCE-25/07762

For forbrugere er de centrale læresætninger:

- Reagér **hurtigt** på ændringer, du er uenig i – efter 21 måneder er retten typisk fortabt
- Gem **dokumentation** for opsigelser, frameldinger og samtykke
- Kontrollér, om aftalen beskriver en **markedsbaseret prismekanisme** – i så fald er prisstigninger lovlige
- Ved mistanke om uanmodet telefonsalg: klag til nævnet, uanset om du har modtaget el – passivitet ophæver ikke ugyldigheden

For elhandelsvirksomheder kræver nævnets praksis:

- Dokumenterbar opfyldelse af **samtykke-kravet** før telefonisk kontakt
- Klar og prioriteret **varsling** med de mest byrdefulde ændringer forrest
- **Prisoplysninger i ordrebekræftelsen** – ikke blot henvisning til hjemmesiden
- Konkret **dokumentation** for hjemmel til korrektionsopkrævninger efter slutaftregning

PRAKSIS	Ankenævnet for Energi · Ankenævnet afviser klage over tilbagevirkende elafgift – kompetence tilhører Skattestyrelsen	13.01.2026
	Ankenævnet for Energi · Velkommen A/S frikendt forbruger for korrektionsopkrævninger efter slutaftregning – Ankenævnet på Energiområdet (SPA-25/01468)	19.09.2025

Ankenævnet for Energi · Fortrydelse af elaftale indgået ved telefonisk salg – Velkommen A/S skal tilbagebetale 1.182,35 kr.	30.06.2025
Ankenævnet for Energi · NettoPower fritaget for korrektionsopkrævning på 1.902,82 kr. – manglende hjemmel i aftalen	08.05.2025
Ankenævnet for Energi · Ugyldigt telefonsalg af el: Lokal Energi ApS manglede gyldigt samtykke – forbruger fik medhold og tilbagebetaling af 1.712,96 kr.	01.04.2025
Ankenævnet for Energi · Retsfortabende passivitet afskærer tilbagebetalingskrav på 6.259 kr. trods mangelfuldt varslet produktskifte – Vindstød A/S	17.02.2025
Ankenævnet for Energi · Ugyldig elaftale ved uanmodet telefonisk salg – Vest Energi ApS pålægges tilbagebetaling af 1.995,34 kr.	15.10.2024
Ankenævnet for Energi · Ombyttede tælleværker på elmåler: Forbrugeren hæfter for 16.607 kr. i efteropkrævning fra Norlys Energi A/S	11.09.2024
Ankenævnet for Energi · Ankenævnet afviser klage over urimeligt acontobeløb på 36.905 kr. fra elhandelsselskab – manglende kompetence og erstatningskrav ikke dokumenteret	11.09.2024
Ankenævnet for Energi · Samlevende par hæfter for elforbrug på to adresser efter fejlhåndteret flytning i 2021	12.06.2024
Ankenævnet for Energi · NordiskEL ApS: Servicegebyr på 2.499 kr. ugyldigt – forbruger tilkendt 3.868 kr. i tilbagebetaling	12.06.2024
Ankenævnet for Energi · Forbruger fik ikke medhold i krav om afregning til 3 kr./kWh for PuljeEl-produkt hos Norlys Energi A/S	26.02.2024
Ankenævnet for Energi · Forbruger hæfter for ellevering til fraflyttet adresse ved manglende framelding – Andel Energi A/S	26.02.2024

REFERENCE Lovgrundlag

8 paragraffer

Elforsyningsloven § 72b	stk. 1	Elleveringsbekendtgørelsen § 4
Elleveringsbekendtgørelsen § 17		Forbrugeraftaleloven § 4 stk. 1
Forbrugeraftaleloven § 13		Forbrugeraftaleloven § 19
Rente-loven § 3		Rente-loven § 5 stk. 1

MATERIALE Citerede afgørelser

16 afgørelser

ANKENÆVNET FOR ENERGI · NÆVN / KLAGEINSTANS			16
13.01.2026	Ankenævnet afviser klage over tilbagevirkende elafgift – kompetence tilhører Skattestyrelsen	FORCE-25/07762	
10.10.2025	ZE (Zosani Energi) tilpligtes at udbetale tilgodehavende på 4.517 kr. med renter efter forsinket slutaftregning	FORCE-25/04081	
19.09.2025	Velkommen A/S frikendt forbruger for korrektionsopkrævninger efter slutaftregning – Ankenævnet på Energiområdet (SPA-25/01468)	SPA-25/01468	
30.06.2025	Fortrydelse af elaftale indgået ved telefonisk salg – Velkommen A/S skal tilbagebetale 1.182,35 kr.	SPA-24/12196	

08.05.2025	NettoPower fritaget for korrektionsopkrævning på 1.902,82 kr. – manglende hjemmel i aftalen	SPA-24/12958
01.04.2025	Ugyldigt telefonsalg af el: Lokal Energi ApS manglede gyldigt samtykke – forbruger fik medhold og tilbagebetaling af 1.712,96 kr.	SPA-24/11332
17.02.2025	Retsfortabende passivitet afskærer tilbagebetalingskrav på 6.259 kr. trods mangelfuldt varslet produktskifte – Vindstød A/S	SPA-24/10970
12.12.2024	Grøn Elforsyning A/S dømt til at tilbagebetale 1.427 kr. – introduktionstilbud om gratis strøm ikke dokumenteret	SPA-24/06882
15.10.2024	Ugyldig elaftale ved uanmodet telefonisk salg – Vest Energi ApS pålægges tilbagebetaling af 1.995,34 kr.	SPA-24/06900
11.09.2024	Ombyttede tællerværker på elmåler: Forbrugeren hæfter for 16.607 kr. i efteropkrævning fra Norlys Energi A/S	SPA-24/06737
11.09.2024	Ankenævnet afviser klage over urimeligt acontobeløb på 36.905 kr. fra elhandelsselskab – manglende kompetence og erstatningskrav ikke dokumenteret	SPA-24/06935
11.09.2024	E.ON Danmark pålagt at tilbagebetale 1.500 kr. for uoplyst spærreafgift ved elbil-opladning i Tyskland	SPA-24/06846
12.06.2024	Samlevende par hæfter for elforbrug på to adresser efter fejlhåndteret flytning i 2021	SPA-24/06353
12.06.2024	NordiskEL ApS: Servicegebyr på 2.499 kr. ugyldigt – forbruger tilkendt 3.868 kr. i tilbagebetaling	SPA-24/06699
26.02.2024	Forbruger fik ikke medhold i krav om afregning til 3 kr./kWh for PuljeEl-produkt hos Norlys Energi A/S	SPA-23/04442
26.02.2024	Forbruger hæfter for ellevering til fraflyttet adresse ved manglende framelding – Andel Energi A/S	SPA-23/05175