



HØJESTERETS KENDELSE

afsagt fredag den 20. marts 2026

Sag BS-4104/2026-HJR

Velkommen A/S
(advokat Morten Schwartz Nielsen)

mod

Forbrugerombudsmanden

I tidligere instans er afsagt dom af Sø- og Handelsretten den 13. januar 2026.

I påkendelsen har deltaget tre dommere: Lars Apostoli, Jørgen Steen Sørensen og Ole Hasselgaard.

Påstande

Appellanten, Velkommen A/S, har nedlagt påstand om, at Højesteret antager sagen til realitetsbehandling.

Indstævnte, Forbrugerombudsmanden, har udtalt sig imod, at sagen realitetsbehandles af Højesteret.

Sagsfremstilling

Velkommen A/S er en dansk virksomhed, som sælger elektricitet. Velkommens salg af elektricitet til privatkunder sker i henhold til deres forretningsbetingelser. Af forretningsbetingelserne fra 1. august 2020 fremgår bl.a.:

*"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 opsigesamarbejdet 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 den 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 (uopsigelsesperioden), 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 (aftagernummer), uanset den resterende aftaleperiode."

Fra 2019 begyndte Forbrugerombudsmanden at modtage henvendelser om Velkommens gebyr på skifte af variable elaftaler. Forbrugerombudsmanden iværksatte på denne baggrund en høring af Velkommen, hvor de blev bedt om at svare på en række spørgsmål.

Den 28. juli 2021 svarede Velkommen på høringen, og den 10. februar 2022 sendte Forbrugerombudsmanden et vurderingsbrev til Velkommen. Af brevet fremgår bl.a.:

"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.

...

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 14. september 2023 udstedte Forbrugerombudsmanden et påbud, hvorefter Velkommen fremadrettet fra den 28. september 2023 skulle ophøre med bl.a. at opkræve et direkte eller indirekte gebyr af en forbruger for forbrugers opsigelse af en kontrakt om levering af et variabelt elprodukt før kontraktens udløb.

Forbrugerombudsmanden indbragte sagen for Sø- og Handelsretten den 19. oktober 2023 efter anmodning fra Velkommen.

Sø- og Handelsretten afsagde dom den 13. januar 2026, hvor Forbrugerombudsmanden i det væsentligste fik medhold i sine påstande. Af rettens begrundelse fremgår bl.a.:

"Fra den 1. august 2020 til den 28. september 2023 fremgik det af Velkommens leveringsbetingelser for privatkunder med en variabel elpris-aftale, at kunden skulle betale et frikøbsbeløb på minimum 800 kr., hvis kunden brød aftalen med Velkommen ved at opsiges kontrakten til udløb inden uopsigelsesperioden, som var på 6 måneder, idet forbrugeren kunne opsiges 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 uopsigelighe

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 tjensteydelseskontrakt. 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 fastpriselicitetsleveringskontrakt 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 akquisitionsomkostninger 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 Forbrugerombudsmandens 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 subsidiaire 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 subsidiaire 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.”

Parternes synspunkter

Velkommen har anført navnlig, at betingelserne i retsplejelovens § 368, stk. 4, 2. pkt., for direkte anke til Højesteret er opfyldt.

Sø- og Handelsrettens dom udgør et markant opgør med almindelige aftale- og erstatningsretlige grundsætninger og lægger til grund, at elleveringsbekendtgørelsen udgør en udtømmende regulering, som fuldstændig afskærer misligholdelsesbeføjelser ved variable elaftaler.

Sagen indeholder spørgsmål af principiel karakter og har generel betydning for retsanvendelsen, eftersom sagen vil have præjudikatsværdi for, hvorvidt det er i strid med energilovgivningen at opkræve et beløb hos en forbruger som følge af en opsigelse i bindingsperioden.

Sagen er egnet til behandling af Højesteret. De faktiske forhold er fuldt belyst gennem syn og skøn, og spørgsmålene, som ønskes prøvet, er overvejende retlige.

Sagen har betydning for hele energisektoren.

Forbrugerombudsmanden har anført navnlig, at betingelserne i retsplejelovens § 368, stk. 4, 2. pkt., for direkte anke til Højesteret ikke er opfyldt.

Sagen handler om konkret aftalefortolkning og vurdering af faktiske omstændigheder relateret til aftaleforholdet mellem Velkommen og deres kunder bedømt i lyset af det relevante retsgrundlag.

Uoverensstemmelserne i sagen beror således i det væsentligste på en konkret vurdering af, om Velkommens specifikke frikøbsbeløb kan karakteriseres som en erstatning eller et skifterelateret gebyr.

Sø- og Handelsretten har ikke med dommen afskåret elleverandører fra at gøre brug af generelle misligholdelsesbeføjelser ved kontraktbrud, men konkret vurderet, at frikøbsbeløbet måtte betragtes som et skifterelateret gebyr og ikke et erstatningsberettiget tab.

Sagen har ikke væsentlig samfundsmæssig rækkevidde, ligesom der ikke er andre særlige grunde, der taler for, at sagen skal behandles af Højesteret som 2. instans.

Højesterets begrundelse og resultat

Af retsplejelovens § 368, stk. 4, 2. pkt., som affattet ved lov nr. 84 af 28. januar 2014 om ændring af retsplejeloven mv. (Sagstilgangen til Højesteret), fremgår, at domme, der er afsagt af Sø- og Handelsretten, kan ankes til Højesteret,

”hvis sagen er af principiel karakter og har generel betydning for rets-
anvendelsen og retsudviklingen eller væsentlig samfundsmæssig ræk-
kevidde i øvrigt, eller hvis andre særlige grunde i øvrigt taler for, at sa-
gen behandles af Højesteret som 2. instans.”

Sagens hovedspørgsmål er, om Velkommen A/S' forretningsbetingelser om, at privatkunder med en variabel elprisaftale skulle betale et frikøbsbeløb på mi-
nimum 800 kr., hvis kunden brød aftalen med Velkommen ved at opsige kon-
trakten til udløb inden opsigelsesperioden, var i strid med forbuddet mod skif-
terelaterede gebyrer, jf. bl.a. dagældende § 8, stk. 2 og 3, i bekendtgørelse nr.
2648 af 28. december 2021.

Afgørelsen af dette spørgsmål beror på en konkret vurdering af sagens omstæn-
digheder. Højesteret finder på det foreliggende grundlag, at spørgsmålet ikke er
af principiel karakter. Herefter, og da der ikke i øvrigt ses at foreligge særlige
grunde, som taler for, at sagen skal behandles af Højesteret som 2. instans, afvi-
ser Højesteret anken, jf. retsplejelovens § 368, stk. 6, 2. pkt., jf. stk. 4, 2. pkt.

THI BESTEMMES:

Denne ankesag afvises fra Højesteret.