

Velkommen opkøber Vedvarende – og skjulte tillæg dukker op på kundernes regninger

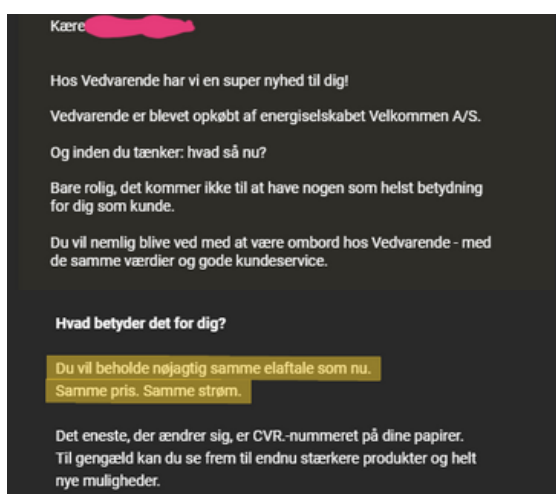
26. februar 2025

strøm  ligning

Da elseskabet Vedvarende i oktober 2024 blev opkøbt af Velkommen A/S, blev kunderne forsikret om, at de ville beholde deres nuværende elaftale uden ændringer. Men nu viser gennemgange af elregninger, at der pålægges skjulte tillæg, som kunderne aldrig er blevet oplyst om.

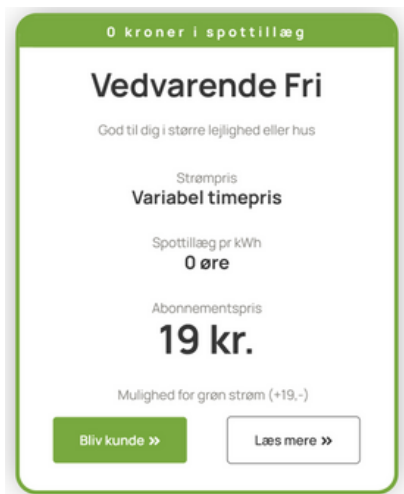
Lovet samme produkt – men betaler nu skjulte tillæg

Da Vedvarende-kunderne blev overført til Velkommen, modtog de en mail med forsikringer om, at intet ville ændre sig. "Du vil beholde nøjagtigt samme elaftale som nu. Samme pris. Samme strøm," lød det blandt andet i varslingsmails fra både Vedvarende og Velkommen.



Udklip fra varslingsmails fra hhv. Vedvarende og Velkommen om skiftet, hvor der bl.a. står; "vi sikrer dig, at du fortsætter på dit nuværende produkt"

Den oprindelige aftale hos Vedvarende var simpel: **0 øre i tillæg** til spotprisen og en abonnementspris på **19 kr. per måned**. Velkommen lovede at videreføre denne aftale – men det skete ikke. Flere tidligere Vedvarende-kunder har nu fået gennemgået deres elregninger af Strømligning, og samtlige tjekkede regninger har vist **skjulte tillæg på 11,4 øre per kWh**.



Udklip fra vedvarende.dk, hvor der reklameres med 0 kr. i spottillæg per kWh og "ingen skjulte gebyrer". Vedvarende "garanterer en fuldstændig transparent prispolitik"

Forbruger: "Jeg føler mig snydt"

Karsten Andersen, elektroingeniør fra Gentofte, var kunde hos Vedvarende, men blev mistænksom efter skiftet til Velkommen.

“Jeg fik klar besked om, at forholdene ville være uændrede. Men beregningen fra Strømligning viser, at der er en ekstra udgift, som ikke er nogen steder. Jeg blev kunde i Vedvarende, fordi det var transparent. Nu er der **ingen gennemskelighed**. Jeg er **harm over den måde at snyde kunder på**", fortæller Karsten.

Pensionist Stella Reece blev også overført fra Vedvarende til Velkommen og oplevede en lignende problematik.

“Jeg blev kunde i Vedvarende, fordi de havde en fornuftig, enkel og billig prispolitik. Jeg havde en glimrende oplevelse som kunde i Vedvarende, det fungerede upåklageligt, indtil de blev opkøbt.”

Da hun fik gennemgået sin elregning af Christian Reinholdt fra Strømligning, viste det sig, at hun også var blevet opkrævet et **skjult tillæg på 11,4 øre per kWh**.

“Da jeg ringede til Velkommen, bedyrede de, at det var fuldstændig den samme aftale som hos Vedvarende. Fordi jeg har et lavt forbrug, drejer det sig om et lille beløb for den begrænsede periode, jeg var kunde, men jeg bliver harm. Og **man er forsvarsløs som kunde, for hvem kan regne ens elforbrug time for time?** Som elkunde er vi dybt afhængige af, at der er nogen, der overvåger det her.”

Forbrugerrådet TÆNK: Det kræver en Excel-haj

Her peger Emil Rosager Schaarup fra Forbrugerrådet TÆNK på, at det netop er det forhold, at tillægget er så godt skjult for forbrugerne, der gør sagen særlig alvorlig.

“Det er sindssygt komplekst, og **man kan ikke forvente, at forbrugerne kan gennemskue det selv**. I gamle dage var det nemt at aflæse på sin elmåler og gange med prisen, fordi den var fast. Men i dag svinger det fra time til time, og tarifferne er forskellige i løbet af dagen og natten. Så **medmindre man er en Excel-haj, er det svært at regne efter.**”

Velkommen til kunder: Fastholder 0 øres tillæg

Torben Lorentzen fra Charlottenlund fortæller om hans oplevelse med skiftet:

“Jeg stolede egentlig på kommunikationen fra Velkommen. Det så troværdigt ud. Men da jeg skiftede til Velkommen, blev jeg alligevel **bekymret og mistænksom og fik dem på mail til at bekræfte, at der var et spottillæg på 0 kr.**”

Torben Lorentzen
14. nov. 2024 16.49 CET

Dette er en opfølgning på din forrige anmodning [redacted] "Vs: Informationer om din ov..."
hej [redacted]

Hvad hedder den aftale, som jeg nu har?

Kan du fortælle mig:
evt tillæg til sporpris?
størrelsen på det månedlige abonnement?
andre tillæg?

De bedste hilsner / Kind regards

Torben Lorentzen

[redacted] (Velkommen)
22. nov. 2024 10.12 CET

Hej Torben,

Tak for din henvendelse.

Din aftale er "Vedvarende Fri."

Der er ingen tillægspris, men du betaler kun et abonnement på 19 kr. pr. måned 😊

Hvis du har flere spørgsmål, er du meget velkommen til at kontakte os igen.

Jeg ønsker dig en rigtig god dag.

[redacted]
Kundeservice

En ud af flere mails fra Velkommens kundeservice, der bekræfter, at aftalen "Vedvarende Fri" er med 0 øres tillæg per kWh og kun 19 kr./md i abonnement.

Torben, der er formand for en vinterbadeklub, fik bekræftet skriftligt fra Velkommen, at hans aftale ikke indeholdt et spottillæg. Men da han fik sin elregning, viste det sig, at han alligevel blev opkrævet 11,4 øre/kWh i skjult tillæg, hvilket for vinterbadeklubben med et årligt forbrug på **60.000 kWh** svarer til **6.840 kr. for meget betalt om året**.

Forbrugerrådet TÆNK: Det ligner en bevidst strategi

Emil Rosager Schaarup fra Forbrugerrådet TÆNK mener, at sagen er ret sort/hvid, fordi Velkommen har skrevet til forbrugerne, at ingenting ændrer sig og samtidig skriftligt bekræfter, at der intet tillæg er.

“Det er groft, som det her ligner, at forbrugerne er blevet snydt. Man skal kunne stole på den information, man får fra sit elselskab. Det kan ligne **en bevidst strategi, hvor Velkommen opkøber et selskab, der har kunder med stort forbrug for derefter at snige et tillæg ind**. Det er jo interessant for Velkommen med kunder med stort forbrug, fordi der dermed også er stor indtjening. Det er dybt kritisabelt”

Karsten, Stella og Torben har **alle valgt at opsige deres aftale hos Velkommen** og skifte elselskab.

Strømligning: "Der kan være tale om bedrageri"

Christian Reinholdt fra Strømligning har gennemgået adskillige regninger fra tidligere Vedvarende-kunder og fastslår, at det skjulte tillæg er systematisk. Han konstaterer, at Velkommen pålægger det skjulte tillæg og samtidig misinformerer kunderne:

“ ”Flere forbrugere har kontaktet Velkommen og spurgt til det skjulte tillæg, men de afviser, at det findes. Vi har gentagne gange påvist den skjulte overfakturering. **Det her er en sag, hvor forbrugerne bør kræve deres penge tilbage,**”

siger han og fortsætter.

“ ”Der er tale om bedrageri, hvis Velkommen **forsætligt misinformerer kunderne om tillægget.** Og det er nærmest umuligt for forbrugeren at stykke beregningsgrundlaget sammen og tjekke sin elregning selv. Derfor er det let for elselskaber at overfakturere kunder og ikke oplyse dem om de reelle priser.”

Forbrugerrådet TÆNK: Der er behov for sanktioner

Forbrugerrådet TÆNK mener, at sagen understreger behovet for mere håndfaste sanktioner mod elselskaber, der bevidst vildleder deres kunder.

“ ”Det er dybt kritisabelt, og det går ikke, at der er elselskaber, der ikke overholder reglerne. Der er **brug for stærkere sanktionsmuligheder** over for de elselskaber, der konsekvent snyder forbrugerne.”

Ifølge Emil Rosager Schaarup bør sanktionerne ikke blot være påbud fra Forsyningstilsynet, men også inkludere større bøder eller andre juridiske konsekvenser.

Velkommen erkender først fejl, da de bliver presset

Flere tidligere Vedvarende-kunder har gentagne gange gjort Velkommen opmærksom på, at der var skjulte tillæg på deres regninger. Men hver gang har Velkommen afvist det og fastholdt, at der ingen tillæg var. **Først efter Strømligning har henvendt sig og bedt om en udtalelse til denne artikel, erkender selskabet nu en fejl** – dog kun på 6 øre ekskl. moms, hvilket stadig **ikke stemmer overens** med de 11,4 øre (dvs. 9,12 øre ekskl. moms), Strømligning har dokumenteret.

Velkommens CEO, Thomas Søgaard-Andersen, skriver i en udtalelse til Strømligning:

“Kunderne fra energiselskabet Vedvarende er kommet ind i Velkommen med fem forskellige produkter. I forbindelse med overflytningen er alle fem produkter ved en fejl blevet påført et tillæg på **seks øre eksklusiv moms** i 'Grøn Kompensation'. Tillægget betales på en række standardprodukter, som Velkommen har i sin portefølje.”

“Fejlen er lokaliseret og rettet, og de ramte kunder får tilbageført det, de har betalt for meget, siden de blev overflyttet til Velkommen den 4. oktober. Tilbageførelsen vil fremgå af kundernes næste regning.”

El-forbrug, timeafregnet

Dato	Forbrugsperiode	Forbrug	Enhedspris	Beløb
31.12.2024	01.12.2024 - 31.12.2024	1.775 kWh		
	El variabel pris (Vedvarende Fri)		76,74 øre/kWh	1.362,26 kr.
	El abonnement			15,20 kr.
	Transport tariff		45,88 øre/kWh	814,44 kr.
	Transport fast			55,78 kr.
	El-afgift		14,37 øre/kWh	255,11 kr.
	El-afgift (reduceret som følge af el-varme)		0,80 øre/kWh	14,20 kr.
	Nettobeløb		1,38 kr/kWh*	2.516,99 kr.
	Moms		(25%)	629,25 kr.
	Totalbeløb		Inkl. moms	3.146,24 kr.

* Enhedsprisen ekskl. faste omkostninger (1,42 kr/kWh inkl. faste omkostninger). Beregninger er gennemført med flere decimaler end vist på opgørelsen.

Opgørelse fra Velkommen med skjult tillæg. I dette tilfælde er tillægget på 11,4 øre per kWh indregnet i selve elprisen beløb og gennemsnitspris på linjen "El variabel pris (Vedvarende Fri)"

Men ifølge Emil Rosager Schaarup fra Forbrugerrådet TÆNK burde Velkommen have opdaget og rettet problemet langt tidligere.

“Som jeg får det forelagt er Velkommen gentagne gange blevet kontaktet af kunder omkring problematikken, hvor deres kundeservice direkte har svaret, at der "ingen tillægspris" er på produktet, og det er selvfølgelig ikke godt nok. **Velkommen** burde i forbindelse med henvendelserne have kigget mere grundigt ind i det her. Og de **burde også have opdaget** det uden henvendelserne fra de tidligere Vedvarende-kunder - de **kunne jo blot have kigget på deres indtjening på produktet, så havde det stået klart for dem.**"

Strømligning bemærker, at Velkommen altså har haft flere chancer for at rette fejlen, men først vælger at erkende et tillæg, da sagen kom frem i pressen. At et elselskab ikke opdager eller indrømmer en fejl, før de bliver konfronteret offentligt, **ligner mere en bevidst strategi end en forglemmelse.**

Christian Reinholdt fra Strømligning udtaler:

“Elselskabernes eneste opgave over for forbrugerne er at **afregne korrekt**. De skal hverken producere strømmen eller trække ledningerne; de skal blot afregne korrekt. Hvis et elselskab ikke kan gøre dét rigtigt, har de et meget lille eksistensgrundlag,”

1478				Tillæg til spotpris	0.00000 kr/kWh	0.00000 kr
1479	31.12.2024 18.00.00	2024-12-31T17:00:00.000Z	8.00 kWh	Spotpris	0.19373 kr/kWh	1.54984 kr
1480				Tillæg til spotpris	0.00000 kr/kWh	0.00000 kr
1481	31.12.2024 19.00.00	2024-12-31T18:00:00.000Z	9.66 kWh	Spotpris	0.18082 kr/kWh	1.74672 kr
1482				Tillæg til spotpris	0.00000 kr/kWh	0.00000 kr
1483	31.12.2024 20.00.00	2024-12-31T19:00:00.000Z	6.59 kWh	Spotpris	0.16851 kr/kWh	1.11048 kr
1484				Tillæg til spotpris	0.00000 kr/kWh	0.00000 kr
1485	31.12.2024 21.00.00	2024-12-31T20:00:00.000Z	0.33 kWh	Spotpris	0.11712 kr/kWh	0.03865 kr
1486				Tillæg til spotpris	0.00000 kr/kWh	0.00000 kr
1487	31.12.2024 22.00.00	2024-12-31T21:00:00.000Z	0.21 kWh	Spotpris	0.05953 kr/kWh	0.01250 kr
1488				Tillæg til spotpris	0.00000 kr/kWh	0.00000 kr
1489	31.12.2024 23.00.00	2024-12-31T22:00:00.000Z	0.20 kWh	Spotpris	0.01194 kr/kWh	0.00239 kr
1490				Tillæg til spotpris	0.00000 kr/kWh	0.00000 kr
1491						
1492						
1493			Forbrug	Gennemsnitspris		Omkostning
1494	El variabel pris (Vedvarende Fri)					
1495			6751.72 kWh	0.81023 kr/kWh		5470.42638 kr
1496			6752.00 kWh	0.90180 kr/kWh		6088.64000 kr
1497				0.09156 kr/kWh		618.21362 kr
1498						
1499				0.11445 kr/kWh		772.76702 kr

Udklip fra time for time beregning - Eksempel på fuld beregning fra denne sag kan findes nederst i artiklen

Sagen bliver indberettet til Forsyningstilsynet - og flere kommer

Christian Reinholdt fra Strømligning fortæller, at han allerede er i dialog med Forsyningstilsynet og laver en indberetning om Vedvarende-Velkommen-sagen.

“Strømligning sætter i 2025 yderligere ind overfor elskaber, der snyder. Vi vil bruge ekstra ressourcer på gennemgang af elregninger fra elforbrugere, og vi vil **fremover melde alle sager til Ankenævnet på Energiområdet og Forsyningstilsynet**. Det er vores mission at gøre det nærmest umuligt for elskaber at snyde de danske elforbrugere uden at komme i problemer.”

Hvad kan forbrugerne gøre?

Hvis du er en af de kunder, der er blevet overført fra Vedvarende til Velkommen anbefaler Christian Reinholdt fra Strømligning.dk følgende:

1

Overvej at skifte elskaber

Forbrugere bør overveje at vælge et elskaber der har en god historik for at oplyse deres priser og fakturerer korrekt.

2

Få din elregning gennemgået

Skjulte tillæg kan være svære at opdage på egen hånd. Brug evt. vores onlineværktøj til tjek af elregninger.



3

Klag til Velkommen

Er der skjulte tillæg på din elregning, skal du forlange en præcis genberegning og tilbagebetaling af eventuelle skjulte tillæg.

4

Anmeld sagen til Ankenævnet på Energiområdet

En afgørelse herfra kan tvinge Velkommen til at refundere pengene.

5

Indberet til Forsyningstilsynet

Strømligning er i dialog med Forsyningstilsynet om sagen.

FAKTA

Hvad er et tillæg?

Tillæg, spottillæg, spotpristillæg, tillæg til spotmarkedsprisen
- kært barn har mange navne.

Elprodukter med variabel elpris består som regel af en timepris, som fastsættes dagen før på elbørsen Nord Pool, samt et tillæg, som elselskabet lægger oven i børsprisen.

Er timeprisen for en given time fx 68 øre, og elselskabets tillæg er 5 øre, vil den samlede timepris være 73 øre per kWh.

I tilfældet med produktet "Vedvarende Fri" var aftalen 0 øres tillæg.

FAKTA

Hvad er et skjult tillæg?

Når et tillæg er skjult, kan det ikke direkte ses på elregningen. Hos Velkommen er tillægget på 11,4 øre per kWh indregnet i selve elprisen.

Det kan være svært som forbruger at se, om der er tillæg indregnet i elprisen, da man ikke ved, hvad prisen bør være. Skal man beregne, hvad elprisen bør være, skal man kende samtlige priser og sit forbrug i hver time.

Sådan har Strømligning fundet tillægget

Eksempel på fuld time for time-beregning samt tilhørende elregning fra en af de kunder, som det skjulte tillæg på 11,4 øre per kWh er beregnet ud fra, findes i artiklen på stromligning.dk.

