

## Formular - Henvendelse til Forbrugerombudsmanden

Beskriv din klage over en specifik markedsføringsaktivitet i formularen.

Jo flere oplysninger du kan give, des bedre kan vi behandle din henvendelse.

Felter markeret med \* skal udfyldes.

Du kan rette i oplysningerne i formularen ved at klikke på overskrifterne, der er markeret med tal fra 1-5.

Dato 04-12-2017 Løbenr.: K194715

Dine kontaktoplysninger: Reel Energioplysning Kulsvierparken 71 2800 Kgs.Lyngby CVR: 81266611	Virksomhedens kontaktoplysninger: Ørsted Sales & Distribution A/S Kraftværksvej 53 7000 Fredericia CVR: 20214414
Repræsentantens kontaktoplysninger: Holger Skjerning (REO) Morænevej 25 3550 Slangerup Telefon: 47334511 Mobil: 26498031 E-mail: holger@skjerning.nu	

### 1. Din klage

#### 1.1. Din klage

##### Beskriv og begrund din klage

*Det er vigtigt, at du kommer med så præcise oplysninger som muligt. Du vil senere få mulighed for at vedhæfte dokumentation for det, som din henvendelse vedrører.*

DONG sendte i sommer (2017) breve til el-kunderne, hvor de garanterede, at kundens årlige elforbrug er dækket af 100 % grøn strøm fra DONG Energy's egne danske havvindmøller.

Dette er forkert af to grunde:

- Det er i modstrid med DONGs egen el-deklaration, der for 2016 siger: kul: 25%, atomkraft: 14%, vind+sol+vandkraft: 8%, affald: 4% og olie: 1 %. (Det erkendes i vores klage, at disse tal ikke medregner strøm, der sælges som deklareret el fra vindmøller, så tallene er ikke 100% retvisende).
- Ca. 100 døgn hvert år leverer vindmøllerne ingen eller næsten ingen strøm, så i disse 100 døgn får kunderne strømmen fra kul, gas, biomasse og fra importeret kernekraft og vandkraft.

##### Hvad kunne du tænke dig, at Forbrugerombudsmanden skal gøre?

*Ved vurderingen af om vi skal tage en sag op, er det vigtigt for os at kende dine forventninger til sagens løsning.*

REO forventer, at DONG, nu Ørsted, sender breve til kunderne, hvor de beklager, at kunderne er blevet misinformeret, og oplyser, hvorfra strømmen kommer, når det ikke blæser.

##### Har du været i dialog med den erhvervsdrivende?

*Hvis du afventer svar fra den erhvervsdrivende, så vent evt. med at klage til Forbrugerombudsmanden, til du har fået et svar.*

Ja

Nej

*Hvis 'Ja' er valgt, udfyld venligst:*

**Hvad har den erhvervsdrivende svaret?**

Ja! - korrespondancen er vedhæftet. Den består af:

- a. Indlægget "DONG vildleder elforbrugerne" – bragt i Politiken 31.10.2017.
- b. Svar fra DONGs privatkundedirektør Louise Hahn "Ørsted og grøn strøm", Politiken 5.11.2017.
- c. REO's indlæg "Ørsted II" i Politiken 16.11.2017, hvor vi helt præcist begrundede vigtigheden af, at kunderne (og offentligheden) forstår, at elektriciteten fra vindmøllerne ikke kan gemmes fra blæstperioder til perioder uden vind, og at vi derfor alle får strømmen fra andre kilder de nævnte ca. 100 dage hvert år. DONG svarede ikke på dette indlæg. Klagens hovedpunkt er derfor: Kunderne vildledes af DONGs garanti: "100 % grøn strøm fra vindmøller".

**2. Hvem klager du over?**

Det vil gøre sagsbehandlingen hurtigere, hvis du kan oplyse den erhvervsdrivendes CVR-nummer. CVR-nummeret kan typisk findes på den erhvervsdrivendes hjemmeside, kvittering eller lignende. Du kan også slå det op i CVR-registeret.

**Hvilke oplysninger har du om den erhvervsdrivende:**

- Den erhvervsdrivendes navn
- Jeg kender ikke den erhvervsdrivendes navn
- Den erhvervsdrivendes CVR-nummer

*Hvis 'Den erhvervsdrivendes navn' er valgt, udfyld venligst:*

**Skriv den erhvervsdrivendes navn**

*Hvis 'Jeg kender ikke den erhvervsdrivendes navn' er valgt, udfyld venligst:*

**Skriv hvad du ved om den erhvervsdrivende:**

**3. Dokumentation**

Er kun relevant, hvis du udfylder formularen elektronisk.

**3.1. Eftersend eller vedhæft dokumentation**

**Hvis du eftersender dokumentation med fysisk post, sæt kryds nedenfor.**

- Jeg eftersender dokumentation med fysisk post

**4. Vedhæftede bilag**

DONG-klage-2.pdf

DONG-klage-1.pdf

DONG-klage-3.pdf