



# Lovtidende A

2014

Udgivet den 16. december 2014

12. december 2014.

Nr. 1353.

## Bekendtgørelse om forbrugeraftaler om levering af elektricitet<sup>1)</sup>

I medfør af § 6 a i lov om elforsyning, jf. lovbekendtgørelse nr. 1329 af 25. november 2013, fastsættes efter bemyndigelse i henhold til § 4, stk. 1, i bekendtgørelse nr. 436 af 11. maj 2012 om Energistyrelsens opgaver og beføjelser:

### *Anvendelsesområde*

§ 1. Denne bekendtgørelse finder anvendelse på forbrugeraftaler om salg af elektricitet, som en elhandelsvirksomhed indgår som led i sit erhverv, når den anden part (forbrugeren) hovedsagelig handler uden for sit erhverv, jf. dog stk. 2. Bekendtgørelsen finder tillige anvendelse på den netbenyttelsesaftale, der gælder mellem en forbruger og en netvirksomhed.

Stk. 2. Denne bekendtgørelse finder ikke anvendelse, i det omfang anden lovgivning måtte give forbrugeren en bedre retsstilling.

Stk. 3. § 12, stk. 5 og 6, finder tillige anvendelse på aftaleforhold, der gælder mellem en elhandels- eller netvirksomhed og en slutkunde, der handler inden for sit erhverv.

### *Elhandelsvirksomheder*

§ 2. Forbrugere og elhandelsvirksomheder skal i forbindelse med etablering af et kundeforhold indgå kontrakt om salg af elektricitet. Kontrakten skal som minimum angive de oplysninger som følger af forbrugeraftalelovens § 8 for så vidt angår aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg og § 17 for så vidt angår andre aftaler end aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg, herunder:

- 1) hvordan information om gældende tariffer, gebyrer og andre priser kan indhentes,
- 2) hvilket varsel forbrugeren skal give virksomheden, hvis forbrugeren agter at flytte fra adressen, hvor ydelserne leveres, og forbrugeren ønsker at opsiges kontrakten,
- 3) hvorvidt kunden kan fortsætte aftaleforholdet på en ændret leveringsadresse og betingelserne herfor,
- 4) frist for virksomhedens udsendelse af slutafregning ved aftaleforholdets ophør eller ved kundens flytning til en anden adresse uden at kundeforholdet ophører,

- 5) oplysning om over for hvem erstatning og andre mangelsbeføjelser kan gøres gældende, hvis kontrakten ikke overholdes, herunder ved unøjagtig og forsinket fakturering og
- 6) oplysning om klageadgang og om fremgangsmåden ved klage.

Stk. 2. Kontrakten skal være skriftlig og betingelserne i kontrakten skal være rimelige, gennemsigtige og klart forståelige. Der skal gives oplysning om betingelserne forud for kontraktens indgåelse. Dette gælder også, hvis kontrakten indgås via mellemmand eller ved fjernsalg. Der gælder ikke formkrav for forbrugers accept af kontrakten.

§ 3. For aftaleforhold, som er indgået mellem en forsyningspligtig virksomhed og en forbruger, som modtager elektricitet på grundlag af virksomhedens forsyningspligt, skal virksomheden fremsende kontrakten, jf. § 2, stk. 1, skriftligt til forbrugeren senest 10 arbejdsdage efter, virksomheden har fået meddelelse om, at den har overtaget leveringen. Kontrakten er gyldig uden forbrugers udtrykkelige accept.

Stk. 2. En elhandelsvirksomhed, hvis eksisterende bevilling til at drive forsyningspligtig virksomhed udløber, skal fremsende en kontrakt, jf. § 2, stk. 1, til forbrugere, der efter underretningen om at bevillingen udløber, ikke vælger at skifte til et andet produkt eller en anden leverandør hurtigst muligt og senest 10 arbejdsdage efter forsyningspligtbevillingens udløb. Kontrakten er gyldig uden forbrugers udtrykkelige accept.

§ 4. Hvis elhandelsvirksomheden agter at foretage væsentlige ændringer i kontraktbetingelserne til ugunst for forbrugeren, skal den berørte forbruger have et forudgående varsel på mindst 3 måneder, jf. dog § 34 a, stk. 3, i lov om elforsyning. Ændringer i skatter, afgifter og lignende kan dog gennemføres uden varsel. Varslet skal gives i et klart og forståeligt sprog ved anvendelse af e-mail, faktura eller lignende individuel kommunikation.

Stk. 2. Ved væsentlige ændringer forstås ændringer i eksisterende priser eller gebyrer, som forhøjer det berørte prislelement med 10 pct. eller mere og som samtidig forhøjer

<sup>1)</sup> Bekendtgørelsen indeholder bestemmelser, der gennemfører dele af 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, EU-Tidende 2009, nr. L 211, side 55, og dele af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2012/27/EU af 25. oktober 2012 om energieffektivitet, om ændring af direktiv 2009/125/EF og 2010/30/EU samt om ophævelse af direktiv 2004/8/EF og 2006/32/EF, EU-Tidende 2012, nr. L 315, side 1.

den samlede betaling med mindst 40 kr. pr. måned inklusiv moms, ændringer i leveringsbetingelser og kontraktbetingelser, nye gebyrer og vilkår samt ændringer af enhedspriser i aftaler om fast pris og ændringer af prisberegningsgrundlaget i aftaler om variabel pris.

*Stk. 3.* Hvis elhandelsvirksomheden foretager uvæsentlige ændringer i priser eller gebyrer til ugunst for forbrugeren skal den berørte forbruger varsles herom i et klart og forståeligt sprog ved anvendelse af e-mail, faktura eller lignende individuel kommunikation senest én faktureringsperiode efter ændringen ikrafttræden.

*Stk. 4.* Forbrugeren har ret til at hæve kontrakten med virkning fra ændringens ikrafttræden, hvis forbrugeren ikke accepterer de væsentlige eller uvæsentlige ændringer. For så vidt angår betaling for allerede leverede ydelser finder forbrugeraftalelovens § 25, stk. 2, tilsvarende anvendelse. Elhandelsvirksomheden skal i forbindelse med underretningen efter stk. 1 og 3 orientere forbrugeren om dennes ret til at hæve kontrakten.

**§ 5.** Ved prisnedsættelser og andre ændringer til gunst for forbrugeren er der ikke krav om varsel.

**§ 6.** Elhandelsvirksomheden skal mindst én gang årligt på en gennemsigtig og forståelig måde oplyse forbrugeren om udviklingen i priser og gebyrer, der berører forbrugeren.

#### *Netvirksomheder*

**§ 7.** Der er ikke krav om indgåelse af kontrakt mellem en netvirksomhed og en forbruger, der anvender det kollektive elforsyningsnet.

*Stk. 2.* Forbrugeren har dog efter anmodning ret til en kontrakt med netvirksomheden, som angiver oplysningerne i § 2, stk. 1, med undtagelse af oplysningerne i § 2, stk. 1, nr. 3 og 4.

*Stk. 3.* Uanset om der indgås kontrakt i medfør af stk. 2, skal netvirksomheden overholde kravene i §§ 8-12, 14 og 16 og fremsende de oplysninger, der er nævnt i § 2, stk. 1, med undtagelse af de oplysninger, der er nævnt i § 2, stk. 1, nr. 3 og 4.

**§ 8.** Netvirksomheden skal til hver enkelt forbruger fremsende en kopi af en tjekliste med elforbrugernes rettigheder, når en sådan er udarbejdet af Europa-Kommissionen efter art. 3, stk. 16, 1. pkt., i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om fælles regler for det indre marked for elektricitet.

*Stk. 2.* Europa-Kommissionens tjekliste efter stk. 1, vil fremgå af Energistyrelsens hjemmeside, [www.ens.dk](http://www.ens.dk), og skal tillige fremgå af netvirksomhedens hjemmeside.

**§ 9.** Hvis netvirksomheden agter at foretage væsentlige ændringer i tariffer, vilkår eller gebyrer til ugunst for forbrugeren, skal den berørte forbruger have et forudgående varsel på mindst 3 måneder. Ændringer i skatter, afgifter og lignende kan dog gennemføres uden varsel. Varslet skal gives i et klart og forståeligt sprog ved anvendelse af e-mail, faktura eller lignende individuel kommunikation.

*Stk. 2.* Ved væsentlige ændringer forstås ændringer i eksisterende tariffer eller gebyrer, som forhøjer det berørte prislelement med 10 pct. eller mere og som samtidig forhøjer

den samlede betaling med mindst 40 kr. pr. måned inklusiv moms, ændringer i leveringsbetingelser og kontraktbetingelser, nye gebyrer og vilkår samt ændringer af enhedspris i aftaler om fast tarif og ændringer af prisberegningsgrundlaget i aftaler om variabel tarif.

**§ 10.** Ved tarifnedsættelser og andre ændringer til gunst for forbrugeren er der ikke krav om varsel.

*Stk. 2.* Ved midlertidige kortvarige nedsættelser af prisen for netvirksomhedernes ydelser, hvor prisen efterfølgende sættes op til det hidtidige beløb, er der ikke krav om varsel.

**§ 11.** Netvirksomheden skal mindst én gang årligt på en gennemsigtig og forståelig måde oplyse forbrugeren om udviklingen i priser og gebyrer, der berører forbrugeren.

#### *Betalingsmetode, leverandørskift, flytning, klage og tilsyn*

**§ 12.** Elhandels- og netvirksomheden skal tilbyde forbrugeren et bredt udvalg af betalingsmetoder, som ikke må indebære urimelig forskelsbehandling af kunderne. Enhver forskel i vilkår og betingelser som følge af den valgte betalingsmetode, skal afspejle elhandels- og netvirksomhedens omkostninger ved forskellige betalingssystemer.

*Stk. 2.* Ved acotobetaling skal de anvendte mængder være rimelige og afspejle det forventede elektricitetsforbrug.

*Stk. 3.* Betalingen for elektricitet fra en forsyningspligtig virksomhed, der har opnået bevilling efter den 1. januar 2013, leveret i virksomhedens egenskab af forsyningspligtig virksomhed, sker aconto hver tredje måned i 4 lige store rater. Opgørelse og afregning af det faktiske forbrug sker mindst 1 gang om året. Betalingsfristen er tidligst den 5. dag i den 2. måned i hver 3-måneders periode. Længere betalingsfrist kan ydes, men ikke kortere.

*Stk. 4.* De generelle vilkår og betingelser for betaling skal være rimelige og gennemsigtige. De skal anføres i et klart og forståeligt sprog og må ikke indeholde ikkekontraktmæssige hindringer for udøvelsen af forbrugers rettigheder såsom krav om unødigt dokumentation.

*Stk. 5.* Elhandels- og netvirksomheden må ikke fra slutkunden opkræve særskilt betaling for fremsendelse af fakturaer.

*Stk. 6.* Elhandels- og netvirksomheden skal tilbyde sine slutkunder, herunder kunder, som handler inden for deres erhverv, at fremsende fakturaer elektronisk.

**§ 13.** Forbrugeren aftaler skift af elhandelsvirksomhed med den fremtidige elhandelsvirksomhed.

*Stk. 2.* Forbrugeren melder til- og fraflytning samt andre adresseændringer til sin elhandelsvirksomhed.

*Stk. 3.* Elhandelsvirksomheden meddeler forbrugers skift af leverandør og den ønskede skiftedato eller flytning til ny adresse og dato for flytningen til datahubben.

*Stk. 4.* Datahubben effektuerer en forbrugers skift af elhandelsvirksomhed inden for 10 arbejdsdage fra modtagelsen af anmodning om leverandørskift, medmindre forbrugeren ønsker en senere dato, jf. stk. 3.

*Stk. 5.* Forbrugeren skal modtage en slutfregning fra elhandelsvirksomheden senest 6 uger efter, at skift af elhan-

delsvirksomhed har fundet sted, eller flytning er meddelt til elhandelsvirksomheden.

**§ 14.** Når der er tilmeldt mere end én forbruger på et aftagenummer, hvor den ene forbruger er flyttet fra aftagenummeret, og den anden forbruger fortsat bor på aftagenummeret, kan den fraflyttede forbruger kræve at blive slettet som forbruger på aftagenummeret med 1 dags varsel med den virkning, at den fraflyttede forbruger ikke hæfter for fremtidigt forbrug på aftagenummeret. I disse tilfælde finder § 13, stk. 5, tilsvarende anvendelse.

*Stk. 2.* Som betingelse for afmeldelse med forkortet frist efter stk. 1 kan elhandels- eller netvirksomheden anmode forbrugeren om at dokumentere fraflytningen.

**§ 15.** Elhandelsvirksomheden skal efter anmodning fra Energinet.dk fremlægge dokumentation for elforsyningsaftalers indgåelse.

*Stk. 2.* Energinet.dk fastlægger proceduren for anmeldelse og verifikation af aftaler. Energinet.dk's verifikation sker gennem stikprøvekontrol eller, efter Energinet.dk's vurdering, på anden måde.

**§ 16.** En forbruger har ret til klagebehandling af god standard hos sin elhandels- eller netvirksomhed. Behandlingen af en klage skal ske hurtigst muligt. Ved besvarelse af en

klage, skal elhandels- eller netvirksomheden informere forbrugeren om muligheden for at påklage afgørelsen til Ankenævnet på energiområdet, hvis klagen ikke fuldt ud imødekommes.

*Stk. 2.* En virksomheds afgørelse af en civilretlig klage efter stk. 1 kan påklages til Ankenævnet på energiområdet.

**§ 17.** Forbrugere kan gøre Energitilsynet opmærksom på elhandels- eller netvirksomheders eller Energinet.dk's manglende overholdelse af bekendtgørelsen.

#### *Ikrafttræden og overgangsbestemmelser*

**§ 18.** Bekendtgørelsen træder i kraft den 31. december 2014.

*Stk. 2.* Samtidig ophæves bekendtgørelse nr. 196 af 27. februar 2013 om forbrugerbeskyttelse i medfør af lov om elforsyning.

**§ 19.** For aftaleforhold, som er indgået inden den 1. maj 2013 mellem en forsyningspligtig virksomhed og en forbruger, som modtager elektricitet på grundlag af virksomhedens forsyningspligt, er der ikke krav om indgåelse af kontrakt, jf. § 2, stk. 1 og § 3, stk. 1. Forbrugeren har dog efter anmodning ret til at modtage en skriftlig kontrakt.

*Energistyrelsen, den 12. december 2014*

KRISTOFFER BÖTTZAUW

/ Marie Hindhede