

Bekendtgørelse om forbrugerbeskyttelse i medfør af lov om elforsyning¹

I medfør af § 6 a i lov om elforsyning, jf. lovbekendtgørelse nr. 516 af 20. maj 2010, fastsættes efter bemyndigelse i henhold til § 92:

§ 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, samt på den netbenyttelsesaftale, der gælder mellem en forbruger og en netvirksomhed.

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

Elhandelsvirksomheder

§ 2. Forbrugere og elhandelsvirksomheder skal i forbindelse med etablering af et kundeforhold indgå kontrakt om salg af elektricitet. Kontrakten skal som minimum angive følgende:

- 1) Virksomhedens navn, adresse, hjemmeside, e-mailadresse, telefon- og cvr-nummer.
- 2) Hvilke ydelser der leveres, elektricitetens kvalitetsniveau og til hvilken adresse.
- 3) Tidspunkt for leverancens start fra den pågældende virksomhed.
- 4) De typer vedligeholdelsesservice, der tilbydes.
- 5) Hvordan information om gældende tariffer, gebyrer og andre priser kan indhentes.
- 6) Kontraktens løbetid og for så vidt angår tidsbegrænsede kontrakter eventuelle betingelser for fornyelse af kontrakten.
- 7) Betingelserne for afslutning af kontrakten, en eventuel ret til opsigelse samt hvorvidt det er muligt at opsiges kontrakten uden omkostninger. Såfremt opsigelse medfører omkostninger, jf. dog § 13, skal beløbet oplyses.
- 8) Hvilket varsel forbrugeren skal give virksomheden, hvis forbrugeren agter at flytte fra adressen, hvor ydelserne leveres, og forbrugeren ønsker at opsiges kontrakten.
- 9) Hvorvidt kunden kan fortsætte aftaleforholdet på en ændret leveringsadresse.
- 10) Frist for virksomhedens udsendelse af slutafregning ved aftaleforholdets ophør.
- 11) Oplysning om over for hvem erstatning og andre mangelsbeføjelser kan gøres gældende, hvis kontrakten ikke overholdes, herunder unøjagtig og forsinket fakturering.
- 12) Oplysning om klageadgang og om fremgangsmåden ved klage, herunder oplysning om en fysisk adresse og e-mailadresse, hvor forbrugeren kan henvende sig med eventuelle klager.

Stk. 2. Betingelserne i kontrakten skal være rimelige. Der skal gives oplysning om betingelserne forud for kontraktens indgåelse. Dette gælder også, hvis kontrakten indgås via mellemmand.

Stk. 3. Hvis aftalen indgås på forbrugeres anmodning under anvendelse af fjernkommunikationsteknik, skal betingelserne for kontrakten være tilgængelige for forbrugeren via virksomhedens

¹ 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 2003/54/EF af 26. juni 2003 om fælles regler for det indre marked for elektricitet og om ophævelse af direktiv 96/92/EF, (EU-tidende 2003, nr. L 176, side 37).

hjemmeside på en sådan måde, at forbrugeren kan gøre sig bekendt med betingelserne forud for kontraktens indgåelse.

§ 3. Der er ikke krav om indgåelse af kontrakt mellem en elhandelsvirksomhed og en forbruger, der modtager elektricitet på grundlag af elhandelsvirksomhedens forsyningspligt, jf. elforsyningslovens § 34.

Stk. 2. Forbrugeren har dog efter anmodning ret til en kontrakt med forsyningspligtvirksomheden i overensstemmelse med § 2, stk. 1.

Stk. 3. Uanset om der indgås kontrakt i medfør af stk. 2, skal forsyningspligtvirksomheden overholde kravene i bekendtgørelsens § 2, §§ 4 og 5 og §§ 11-14, herunder fremsende de i § 2, stk. 1 nævnte oplysninger.

§ 4. Forbrugeren skal have et forudgående individuelt varsel på mindst 3 måneder, hvis elhandelsvirksomheden agter at ændre kontraktbetingelserne. Ændring af enhedspris i aftaler om fast pris og ændring af prisberegningsgrundlag i aftaler om variabel pris anses for en ændring af kontraktbetingelserne. Forbrugeren har ret til at hæve kontrakten, hvis denne ikke accepterer de nye betingelser, som elhandelsvirksomheden har underrettet om. Elhandelsvirksomheden skal i forbindelse med underretningen orientere forbrugeren om dennes ret til at hæve kontrakten.

§ 5. Elhandelsvirksomheden skal på en gennemsigtig og forståelig måde give forbrugeren individuel meddelelse om den samlede eventuelle prisstigning i forhold til den foregående opgørelsesperiode senest ved den førstkommande opgørelse af forbruget efter forhøjelsens ikrafttræden. Ved væsentlige prisstigninger underrettes forbrugeren herom senest ved førstkommande faktura.

Netvirksomheder

§ 6. Der er ikke krav om indgåelse af kontrakt mellem en netvirksomhed og en forbruger, der anvender det kollektive elforsyningsnet, jf. elforsyningslovens § 24, stk. 1.

Stk. 2. Forbrugeren har dog efter anmodning ret til en kontrakt med netvirksomheden i overensstemmelse med § 2, stk. 1, nr. 1-5 og nr. 7-12.

Stk. 3. Uanset om der indgås kontrakt i medfør af stk. 2, skal netvirksomheden overholde kravene i bekendtgørelsens § 2, §§ 7-14, herunder fremsende de i § 2, stk. 1, nr. 1-5 og nr. 7-12 nævnte oplysninger.

§ 7. Netvirksomheden skal fremsende en kopi til forbrugerne af en tjekliste med elforbrugernes rettigheder, som er udarbejdet af Europa-Kommissionen. Tjeklisten skal gøres offentligt tilgængelig på virksomhedens hjemmeside.

§ 8. Forbrugeren skal have et forudgående individuelt varsel på mindst 3 måneder, hvis netvirksomheden agter at foretage væsentlige ændringer i tariffer, vilkår eller gebyrer.

Stk. 2. Ved væsentlige ændringer forstås ændringer i eksisterende tariffer eller gebyrer som forøger det berørte prislelement med 5 pct. eller mere, ændringer i eksisterende vilkår samt nye gebyrer og vilkår.

§ 9. Netvirksomheden skal på en gennemsigtig og forståelig måde give forbrugeren individuel meddelelse om den samlede prisstigning i forhold til den foregående opgørelsesperiode senest ved den førstkommande opgørelse af forbruget efter forhøjelsens ikrafttræden. Ved væsentlige prisstigninger underrettes forbrugeren herom senest ved førstkommande faktura.

§ 10. Ved prisnedsættelser er der ikke krav om varsel.

Stk. 2. Såfremt netvirksomheden gennemfører en midlertidig prisnedsættelse, hvor den forventede efterfølgende forhøjelse af prisen ikke er væsentlig, jf. § 8, stk. 2, i forhold til prisen før prisnedsættelsen, skal denne varsles senest ved prisnedsættelsen.

Stk. 3. Såfremt netvirksomheden gennemfører en midlertidig prisnedsættelse, og den forventede efterfølgende forhøjelse af prisen er væsentlig, jf. § 8, stk. 2, i forhold til prisen før prisnedsættelsen, skal der ske varsling i medfør af § 8, stk. 1, og gives meddelelse i medfør af § 9.

Betalingsmetoder, leverandørskift og klagesagsbehandling

§ 11. Elhandels- og netvirksomheden og 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. Forudbetaling skal være rimelig og afspejle det forventede elektricitetsforbrug.

Stk. 3. 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 overdreven dokumentation.

§ 12. Såfremt en forbruger ønsker at skifte elhandelsvirksomhed, skal dette skift effektueres inden for 3 uger fra elhandelsvirksomhedens modtagelse af anmodning om leverandørskift.

Stk. 2. Forbrugeren skal modtage en slutafregning senest 6 uger efter, at skift af elhandelsvirksomhed har fundet sted.

§ 13. Efter § 6 i lov om elforsyning må forbrugeren ikke opkræves gebyr ved skift af elhandelsvirksomhed.

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

Klage

§ 15. Forbrugeren kan klage til Energitilsynet over elhandels- eller netvirksomhedens manglende overholdelse af bekendtgørelsen.

§ 16. Bekendtgørelsen træder i kraft den 1. marts 2011.

Stk. 2. Samtidig ophæves bekendtgørelse nr. 380 af 25. maj 2005 om forbrugerbeskyttelse i medfør af lov om elforsyning.

Stk. 3. § 7 finder først anvendelse, når Europa-Kommissionen har udarbejdet en tjekliste i overensstemmelse med artikel 3, stk. 16, 1. pkt., i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2009/72/EF af 13. juli 2009 om fælles regler for det indre marked for elektricitet.