

## Bekendtgørelse om forbrugerbeskyttelse i medfør af lov om elforsyning<sup>1)</sup>

I medfør af § 6 a i lov om elforsyning, jf. lovbekendtgørelse nr. 279 af 21. marts 2012, som ændret ved lov nr. 1352 af 21. december 2012, fastsættes efter bemyndigelse i henhold til § 92:

### *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. 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.

### *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 eventuelt tilbydes.
- 5) Prisen og prisens sammensætning på tidspunktet for kontraktens indgåelse samt særlige vilkår vedrørende prisens udvikling over tid, herunder tidsbestemte rabatter.
- 6) Hvordan information om gældende tariffer, gebyrer og andre priser kan indhentes.
- 7) Kontraktens løbetid og for så vidt angår tidsbegrænsede kontrakter eventuelle betingelser for fornyelse af kontrakten.
- 8) Betingelserne for afslutning af kontrakten, en eventuel ret til opsigelse og hvorvidt det er muligt at opsiges kontrakten uden omkostninger. Såfremt opsigelse medfører omkostninger, jf. dog § 15, skal beløbet oplyses.
- 9) Hvilket varsel forbrugeren skal give virksomheden, hvis forbrugeren agter at flytte fra adressen, hvor ydelserne leveres, og forbrugeren ønsker at opsiges kontrakten.
- 10) Hvorvidt kunden kan fortsætte aftaleforholdet på en ændret leveringsadresse.
- 11) Frist for virksomhedens udsendelse af slutafregning ved aftaleforholdets ophør eller ved kundens flytning til en anden adresse uden at kundeforholdet ophører.
- 12) Oplysning om over for hvem erstatning og andre mangelsbeføjelser kan gøres gældende, hvis kontrakten ikke overholdes, herunder ved unøjagtig og forsinket fakturering.
- 13) Oplysning om klageadgang og om fremgangsmåden ved klage, herunder oplysning om 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 eller ved fjernsalg.

---

<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.

*Stk. 3.* Hvis en elhandelsvirksomhed agter at indhente oplysninger om en forbruger i datahubben, inden elhandelsvirksomheden har indgået et kundeforhold med forbrugeren, skal dette ske inden for reglerne i persondataloven.

*Stk. 4.* Elhandelsvirksomheden skal oplyse forbrugeren om, hvilke typer af oplysninger om forbrugeren, som elhandelsvirksomheden som led i det løbende kundeforhold indsamler, behandler og eventuelt udveksler, hvilke modtagere konkrete oplysningerne eventuelt udveksles med samt eventuelle øvrige informationer i medfør af persondatalovens regler om oplysningspligt overfor den registrerede.

**§ 3.** Kontrakten, jf. § 2, stk. 1, mellem elhandelsvirksomhed og forbruger udfærdiges skriftligt eller elektronisk og er først gyldig ved forbrugers underskrift, ved bekræftelse med NemID eller anden sikker elektronisk godkendelse.

*Stk. 2.* Undtaget fra kravet om forbrugers aktive godkendelse af kontrakten, jf. stk. 1, er kontrakter indgået i medfør af § 34 a, stk. 4, i lov om elforsyning.

*Stk. 3.* Levering af elektricitet til en forbruger, der modtager elektricitet på grundlag af elhandelsvirksomhedens forsyningspligt, jf. § 34 i lov om elforsyning, kræver ikke forbrugers aktive godkendelse efter stk. 1. Den forsyningspligtige virksomhed skal dog altid fremsende kontrakten skriftligt til forbrugeren senest 10 arbejdsdage efter, at leveringen er påbegyndt og registreret af elhandelsvirksomheden, jf. dog § 4, stk. 1.

**§ 4.** For elhandelsvirksomheder, der har opnået bevilling til forsyningspligtig virksomhed inden 1. marts 2013, er der ikke krav om indgåelse af en kontrakt, jf. § 2, stk. 1, til en forbruger, der modtager elektricitet på grundlag af elhandelsvirksomhedens forsyningspligt, jf. § 34 i lov om elforsyning. Undtagelsen gælder alene aftaleforhold indgået inden den 1. maj 2013.

*Stk. 2.* Forbrugeren har dog efter anmodning ret til at modtage en kontrakt i skriftlig eller elektronisk form.

**§ 5.** 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 ved anvendelse af e-mail, faktura, adresseret kundeblad eller lignende individuel kommunikation, jf. dog stk. 4.

*Stk. 2.* Ved væsentlige ændringer forstås ændringer i eksisterende priser eller gebyrer, som forhøjer det berørte priselement med 10 pct. eller mere, ændringer i leveringsbetingelser og kontraktbetingelser, nye gebyrer og vilkår samt ændringer af enhedspris i aftaler om fast pris og ændringer af prisberegningsgrundlaget i aftaler om variabel pris.

*Stk. 3.* Forbrugeren har ret til at hæve kontrakten med virkning fra ændringens ikrafttræden, hvis forbrugeren ikke accepterer de nye betingelser. Elhandelsvirksomheden skal i forbindelse med underretningen efter stk. 1 orientere forbrugeren om dennes ret til at hæve kontrakten.

*Stk. 4.* En elhandelsvirksomhed, hvis bevilling udløber efter gennemførelse af et udbud, skal ved individuel kommunikation underrette de berørte forbrugere i henhold til reglerne i § 34 a, stk. 3 og 4, i lov om elforsyning. Underretningen skal ske inden bevillingens udløb, men efter at udbuddet har været afholdt.

**§ 6.** Ved prisnedsættelser og andre ændringer til gunst for forbrugeren er der ikke krav om varsel. Endvidere kan ændringer i skatter, afgifter og lignende gennemføres uden varsel.

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

## Netvirksomheder

**§ 8.** 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, nr. 7-8 og 10-12.

*Stk. 3.* Uanset om der indgås kontrakt i medfør af stk. 2, skal netvirksomheden overholde kravene i bekendtgørelsens §2, og §§ 9-17, herunder fremsende de i § 2, stk. 1, nr. 1-6, 8-9 og 11-13, nævnte oplysninger.

**§ 9.** 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.

**§ 10.** 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 ved anvendelse af e-mail, faktura, adresseret kundeblad 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, 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.

**§ 11.** Ved tarifnedsættelser og andre ændringer til gunst for forbrugeren er der ikke krav om varsel. Endvidere kan ændringer i skatter, afgifter og lignende gennemføres uden varsel.

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

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

**§ 13.** 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.* Forudbetaling skal være rimelig og afspejle det forventede elektricitetsforbrug.

*Stk. 3.* Betalingen for elektricitet fra en elhandelsvirksomhed, 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. Acontobetalingerne fastlægges ud fra forventet forbrug. 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 overdreven dokumentation.

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

*Stk. 2.* Forbrugeren melder adresseændring, både ved til- og fraflytning, til sin elhandelsvirksomhed.

**Stk. 3.** Elhandelsvirksomheden meddeler forbrugerens skift af leverandør og den ønskede skifte-dato eller flytning til ny adresse og dato for flytningen til Energinet.dk.

**Stk. 4.** Energinet.dk skal effektuere en forbrugers skift af elhandelsvirksomhed inden for 10 arbejdsdage fra modtagelsen af anmodning om leverandørskift, med mindre forbrugeren ønsker en senere dato, jf. stk. 3.

**Stk. 5.** Forbrugeren skal modtage en slutafregning fra elhandelsvirksomheden senest 6 uger efter, at skift af elhandelsvirksomhed eller flytning har fundet sted.

**§ 15.** Elhandelsvirksomheden skal efter anmodning fra Energinet.dk fremlægge dokumentation for aftalens 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.** Forbrugeren må ikke opkræves gebyr ved skift af elhandelsvirksomhed, jf. § 6 i lov om elforsyning.

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

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

**§ 18.** Forbrugeren kan gøre Energitilsynet opmærksom på elhandels- eller netvirksomheds eller Energinet.dk's manglende overholdelse af bekendtgørelsen.

**Stk. 2.** Energitilsynet behandler ikke klager vedrørende civilretlige tvister, jf. § 78, stk. 1, 2. pkt. lov om elforsyning.

#### *Ikrafttræden*

**§ 19.** Bekendtgørelsen træder i kraft den 1. marts 2013.

**Stk. 2.** Samtidig ophæves bekendtgørelse nr. 161 af 23. februar 2011 om forbrugerbeskyttelse i medfør af lov om elforsyning.