

Bekendtgørelse om elhandelsvirksomhedernes opgaver og forpligtelser i forbindelse med levering af elektricitet til slutkunder

(Elleveringsbekendtgørelsen)

I medfør af § 2 a, § 6 a, stk. 1-3, § 6 a, stk. 5, § 6 b, stk. 12, og § 72 a, stk. 9, i lov om elforsyning, jf. lovbekendtgørelse nr. 1329 af 25. november 2013, som ændret ved lov nr. 633 af 16. juni 2014 og lov nr. 577 af 4. maj 2015, 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 elhandelsvirksomheders opgaver og forpligtelser i forbindelse med levering af elektricitet til elforbrugere, herunder indgåelse af aftaler om levering af elektricitet, jf. dog stk. 2-3.

Stk. 2. §§ 10-13 finder kun anvendelse på aftaleforhold mellem elhandelsvirksomheder og husholdningsforbrugere.

Stk. 3. Bekendtgørelsens bestemmelser finder ikke anvendelse i forhold til elforbrugere, i det omfang anden lovgivning måtte give elforbrugeren en bedre retsstilling.

§ 2. I denne bekendtgørelse forstås ved:

- 1) Kontraktopsigelsesgebyr: Et gebyr eller en bøde, som en elhandelsvirksomhed pålægger en kunde for opsigelse af en kontrakt om levering af elektricitet.
- 2) Lille virksomhed: En virksomhed, som beskæftiger færre end 50 personer og har en årlig omsætning og/eller en samlet årlig balance på højst 10 mio. euro.
- 3) Skifterelateret gebyr: et direkte eller indirekte gebyr for skift af elhandelsvirksomhed.

Aftaler om levering af elektricitet

§ 3. Elforbrugere og elhandelsvirksomheder skal indgå en kontrakt i forbindelse med indgåelse af en aftale om levering af elektricitet. Kontrakterne skal gives på et varigt medie, og betingelserne i kontrakten skal være velkendte på forhånd, rimelige, gennemsigtige og klart forståelige. Der skal gives oplysning om kontraktens betingelser forud for kontraktens indgåelse. Dette gælder også, hvis kontrakten indgås via mellemmænd eller ved fjernsalg.

Stk. 2. Der gælder ikke formkrav for slutkundens accept af kontrakten. Elhandelsvirksomheder må ikke anvende urimelige eller vildledende salgsmetoder over for elforbrugere.

Stk. 3. I en kontrakt efter stk. 1 skal der angives følgende:

- 1) Elhandelsvirksomhedens navn og adresse

2) Hvilke ydelser der leveres og på hvilket kvalitetsniveau, samt tidspunkt for første tilslutning

3) Hvilke typer vedligeholdsservice der tilbydes

4) Hvordan aktuel information om gældende priser, tariffer og gebyrer kan indhentes

5) Kontraktens løbetid, betingelserne for fornyelse og opsigelse af kontrakten og hvorvidt det er muligt at opsiges kontrakten uden omkostninger

6) Hvilket varsel slutkunden skal give elhandelsvirksomheden, hvis slutkunden agter at flytte fra adressen, hvor ydelserne leveres, og slutkunden ønsker at opsiges kontrakten, herunder varslet efter § 7.

7) Hvorvidt elforbrugeren kan fortsætte aftaleforholdet på en ændret leveringsadresse og betingelserne herfor.

8) Oplysning om over for hvem erstatning og andre mangelsbeføjelser kan gøres gældende, hvis kontrakten ikke overholdes, herunder unøjagtig og forsinket fakturering.

9) Oplysning om klageadgang og oplysning om fremgangsmåden ved klage.

Stk. 4. Når en aftale om levering af elektricitet er en forbrugeraftale i overensstemmelse med forbrugeraftaleloven § 2, stk. 1, skal kontrakten desuden som minimum indeholde de oplysninger, som følger af forbrugeraftalelovens § 8 for så vidt angår aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg og forbrugeraftalelovens § 17 for så vidt angår andre aftaler end aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg.

Stk. 5. Elforbrugere skal have et resumé af de vigtigste kontraktbetingelser på en fremtrædende måde i et præcist og enkelt sprog.

Ændringer i kontraktbetingelser og varsel

§ 4. Hvis elhandelsvirksomheden agter at foretage ændringer i kontraktbetingelserne, herunder prisændringer, til ugunst for elforbrugeren, skal den berørte elforbruger have et forudgående varsel herom. For husholdningsforbrugere skal varslet være på mindst 3 måneder. For andre elforbrugere end husholdningsforbrugere skal varslet være på mindst 14 dage.

Stk. 2. Varslet skal gives i et klart og forståeligt sprog ved anvendelse af e-mail, faktura eller lignende individuel kommunikation.

Stk. 3. Elforbrugeren har ret til at opsiges kontrakten med virkning fra ændringens ikrafttræden, hvis elforbrugeren ikke accepterer ændringerne. Elhandelsvirksomheden skal i forbindelse med varslet efter stk. 1 orientere elforbrugeren om dennes ret til at opsiges kontrakten.

Stk. 4. Når det klart fremgår af kontrakten med en husholdningsforbruger, at net- eller systemydelser viderefaktureres uændret til husholdningsforbrugeren i overensstemmelse med

elforsyningsloven § 72 b, stk. 1, medfører et varsel om ændringer i net- eller systemydelsen ikke opsigelsesret for elforbrugeren.

§ 5. Varslingsforpligtelsen i § 4 gælder alle prisændringer i kontrakten. I kontrakter med aftale om variabel pris, er der kun tale om en prisændring, hvis den fikserede beregningsmodel, der ligger til grund for den variable pris, ændres.

Stk. 2. Der er ikke krav om varsling af ændringer i følgende priselementer:

1) Skatter, afgifter og PSO.

2) Net- og systemydelser i kontraktforhold med elforbrugere, der ikke er husholdningsforbrugere, når net- og systemydelserne viderefaktureres uændret i overensstemmelse med elforsyningsloven § 72 b, stk. 1.

3) Midlertidige kortvarige nedsættelser af priselementet for netydelsen, hvor netydelsen efter kontrakten viderefaktureres uændret til elforbrugeren og hvor priselementet for netydelsen efterfølgende sættes op til det hidtidige beløb.

Betalingsmetoder

§ 6. Elhandelsvirksomheden skal tilbyde elforbrugeren et bredt udvalg af betalingsmetoder, som ikke må indebære urimelig forskelsbehandling af elforbrugerne. Enhver forskel i vilkår og betingelser som følge af den valgte betalingsmetode, skal være objektiv, ikkeforskelsbehandlende og forholdsmæssig, samt afspejle elhandelsvirksomhedens omkostninger ved forskellige betalingssystemer.

Stk. 2. Ved acantobetaling skal de anvendte mængder være rimelige og afspejle det forventede elektricitetsforbrug. Ved acontoafregning af egenproducenter skal der desuden tages hensyn til forventet egenproduktion.

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 krav om unødige dokumentation.

Skift af elhandelsvirksomhed m.v.

§ 7. En elforbruger aftaler skift af elhandelsvirksomhed med sin fremtidige elhandelsvirksomhed.

Stk. 2. En elforbruger melder til- og fraflytning samt andre adresseændringer til sin elhandelsvirksomhed.

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

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

Stk. 5. Elforbrugeren skal modtage en slutfregning fra elhandelsvirksomheden senest 6 uger efter, at skift af elhandelsvirksomhed har fundet sted i datahubben, eller fra tidspunktet for leveringsophør på den fraflyttede adresse i forbindelse med flytning.

§ 8. Hvis elforbrugeren anmoder om det, skal skift af elhandelsvirksomhed foretages senest tre uger efter datoen for elforbrugerens anmodning om skifte.

Stk. 2. En elhandelsvirksomhed kan alene opkræve et skifterelateret gebyr af en husholdningsforbruger eller en lille virksomhed, hvis husholdningsforbrugeren eller den lille virksomhed frivilligt har opsagt en fastpriselæst leveringskontrakt før kontraktens udløb.

Stk. 3. For opkrævning af et skifterelateret gebyr efter stk. 2 er det desuden forudsat

1) at gebyret er en del af en kontrakt, som en husholdningsforbruger eller en lille virksomhed frivilligt har indgået,

2) at elhandelsvirksomheden har informeret tydeligt om gebyret, inden kontrakten indgås, samt at

3) gebyret er forholdsmæssigt og må ikke overstige det direkte økonomiske tab for elhandelsvirksomheden som følge af opsigelsen af kontrakten.

Stk. 4. Bevisbyrden for det direkte økonomiske tab efter stk. 3 påhviler elhandelsvirksomheden.

§ 9. Hvis der er tilmeldt mere end én elforbruger på et aftagenummer, hvor den ene elforbruger er flyttet fra aftagenummeret, og den anden elforbruger fortsat bor på aftagenummeret, kan den fraflyttede elforbruger kræve at blive slettet som elforbruger på aftagenummeret med 1 dags varsel med den virkning, at den fraflyttede elforbruger ikke hæfter for fremtidigt forbrug på aftagenummeret.

Stk. 2. Som betingelse for afmeldelse med forkortet frist efter stk. 1 kan elhandelsvirksomheden anmode forbrugeren om at dokumentere fraflytningen.

Sikkerhedsstillelse, ophævelse af aftaler m.v.

§ 10. Hvis en elhandelsvirksomhed stiller krav om sikkerhedsstillelse som vilkår for fortsættelse af et eksisterende kundeforhold med en husholdningsforbruger, jf. § 6 b, stk. 4, i lov om elforsyning, der ikke er i et aktuelt restanceforhold til elhandelsvirksomheden, skal elhandelsvirksomheden give husholdningsforbrugeren en frist på mindst 2 måneder til at stille sikkerheden.

Stk. 2. Hvis en elhandelsvirksomhed stiller krav om sikkerhedsstillelse som vilkår for fortsættelse af et eksisterende kundeforhold med en husholdningsforbruger, der er i et aktuelt restanceforhold til elhandelsvirksomheden, jf. § 6 b, stk. 4, i lov om elforsyning, kan elhandelsvirksomheden tidligst stille krav om sikkerhedsstillelse som vilkår for fortsættelse af det eksisterende kundeforhold med husholdningsforbrugeren, når elhandelsvirksomheden har sendt mindst to rykkerskrivelser med mindst 10 dages mellemrum til husholdningsforbrugeren for det aktuelle restanceforhold, og husholdningsforbrugeren ikke har betalt inden for fristen i den anden rykker. I disse tilfælde skal elhandelsvirksomheden give husholdningsforbrugeren et varsel på mindst 15 hverdage til at stille sikkerheden fra husholdningsforbrugeren modtager kravet om sikkerhedsstillelse.

Stk. 3. Samtidig med at elhandelsvirksomheden stiller krav om sikkerhedsstillelse, jf. stk. 1 og 2, og i rykkerskrivelserne efter stk. 2, 1. pkt., skal elhandelsvirksomheden oplyse husholdningsforbrugeren om, at konsekvensen af ikke at stille sikkerheden inden for fristen kan være, at elhandelsvirksomheden hæver aftaleforholdet, og at elforsyningen til husholdningsforbrugeren kan blive afbrudt. I rykkerskrivelserne efter stk. 2, 1. pkt., skal elhandelsvirksomheden informere forbrugeren om, at elhandelsvirksomheden kan stille krav om sikkerhedsstillelse på op til 5 måneders betaling, hvis forbrugeren ikke betaler inden for fristen i 2. rykkerskrivelse og om fristen for betaling af en eventuel sikkerhedsstillelse. I forbindelse med kravet om sikkerhedsstillelse efter stk. 1 eller 2 skal det endvidere oplyses, at husholdningsforbrugeren kan undgå forsyningsafbrydelse ved at indgå en ny aftale om elforsyning med ikrafttræden inden afbrydelsens gennemførelse.

§ 11. Hvis en husholdningsforbruger stiller sikkerhed for fremtidige betalinger i medfør af § 6 b, stk. 4, i lov om elforsyning, skal elhandelsvirksomheden holde sikkerheden adskilt fra sin egen formue.

Stk. 2. Sikkerheden skal forrentes med nationalbankens udlånsrente, når renten er positiv, og tilbagebetales uden ugrundet ophold inklusive renter, når husholdningsforbrugeren har betalt rettidigt i 1 år, eller når aftaleforholdet ophører.

§ 12. Såfremt elhandelsvirksomheden har stillet krav om sikkerhedsstillelse efter § 10, stk. 1 eller 2, og husholdningsforbrugeren ikke har stillet sikkerheden inden for fristen, kan elhandelsvirksomheden hæve aftalen efter et varsel på mindst 3 hverdage fra forbrugeren modtager varslet.

Stk. 2. Når elhandelsvirksomheden varsler ophævelse af aftalen, skal elhandelsvirksomheden informere husholdningsforbrugeren om, at elforsyningen vil blive afbrudt, medmindre forbrugeren modtager levering fra en anden elhandelsvirksomhed inden forsyningsafbrydelsens gennemførelse.

Tidsbegrænsede aftaler

§ 13. Der kan ikke indgås tidsbegrænsede aftaler om levering af el til husholdningsforbrugere.

Forsyningsafbrydelser

§ 14. Hvis en elhandelsvirksomhed anmoder netvirksomheden om at afbryde elforsyningen til en **elforbruger**, jf. § 20 c i lov om elforsyning, skal elhandelsvirksomheden sikre, at **elforbrugeren** forinden skriftligt oplyses herom ved individuel kommunikation, og at **elforbrugeren** får meddelelse om tidspunktet for afbrydelsen.

Tildeling af elkunder

§ 15. Elhandelsvirksomheder, som har fået tildelt **elforbrugere** i medfør af § 72 e, stk. 3, i lov om elforsyning, skal fremsende en kontrakt, jf. stk. 2, til de tildelte **elforbrugere**, hurtigst muligt og senest 10 arbejdsdage efter, at virksomheden har påbegyndt leveringen i medfør af § 72 e, i lov om elforsyning. Kontrakten skal være skriftlig, og betingelserne i kontrakten skal være rimelige, gennemsigtige og klart forståelige. Kontrakten er gyldig uden **elforbrugeren**s accept.

Stk. 2. Hvis **elforbrugeren** er en forbruger, som hovedsagelig handler uden for sit erhverv, finder § 2, stk. 1, tilsvarende anvendelse. Hvis **elforbrugeren** ikke er en forbruger, som hovedsagelig handler uden for sit erhverv, skal kontrakten som minimum indeholde oplysninger om:

- 1) elhandelsvirksomhedens identitet og den fysiske adresse, hvor elhandelsvirksomheden er etableret, samt eventuelle telefon- og faxnumre og e-mailadresse,
- 2) vilkår om betaling, levering, opfyldelse og det tidspunkt, hvor elhandelsvirksomhedens leveringsforpligtelse påbegyndes,
- 3) hvordan information om gældende tariffer, gebyrer og andre priser kan indhentes,
- 4) prisen og prisens sammensætning, jf. § 72 f i lov om elforsyning,
- 5) aftalens varighed, jf. § 72 e, stk. 6 og 7, i lov om elforsyning og betingelserne for at opsiges aftalen, jf. § 72 e, stk. 6, i lov om elforsyning,
- 6) hvorvidt **elforbrugeren** kan fortsætte aftaleforholdet på en ændret leveringsadresse og betingelserne herfor,
- 7) frist for elhandelsvirksomhedens udsendelse af slutafregning ved aftaleforholdets ophør eller ved elforbrugers flytning til en anden adresse uden at aftaleforholdet ophører, og
- 8) oplysning om over for hvem erstatning og andre mangelsbeføjelser kan gøres gældende, hvis kontrakten ikke overholdes.

Stk. 3. Hvis elhandelsvirksomheden agter at foretage ændringer i kontraktbetingelserne, når elhandelsvirksomheden ikke længere er bundet, jf. § 72 e, stk. 6, 1. pkt., i lov om elforsyning, skal elhandelsvirksomheden informere **elforbrugeren** om disse ændringer i et klart og forståeligt sprog i forbindelse med fremsendelse af kontrakten. **§§ 3 og 4 finder tilsvarende anvendelse.**

Elhandelsvirksomhedernes informationsaktiviteter og oplysningsforpligtelser m.v.

§ 16. Elhandelsvirksomhederne skal udføre informationsaktiviteter for at sikre gennemsigtighed om markedsforholdene for alle kundegrupper, herunder informere om husholdningsforbrugernes rettigheder efter leveringspligten, jf. § 72 a, stk. 2, i lov om elforsyning, på deres hjemmesider.

Stk. 2. Elhandelsvirksomhederne skal sikre, at deres hjemmesider indeholder et direkte link til en side med information om **elforbrugernes** rettigheder på Energistyrelsens hjemmeside. Linket skal være synligt på forsiden af elhandelsvirksomhedernes hjemmesider. Det skal være klart for **elforbrugere**, at linket henviser til information om deres rettigheder på elmarkedet.

§ 17. Elhandelsvirksomhederne skal i eller med de regninger og i det salgsfremmende materiale, der sendes til **elforbrugere**, anføre oplysninger om **elforbrugernes** rettigheder med hensyn til klageadgang til Ankenævnet på Energiområdet, jf. § 21.

§ 18. Elhandelsvirksomhederne skal til hver enkelt elforbruger fremsende en kopi af den af Europa-Kommissionen udarbejdede tjekliste med elforbrugernes rettigheder ved anvendelse af e-mail, faktura eller lignende individuel kommunikation.

Stk. 2. Tjeklisten efter stk. 1, skal fremgå af Energistyrelsens hjemmeside, www.ens.dk, og skal tillige fremgå af elhandelsvirksomhedernes hjemmesider.

Verifikation

§ 19. Elhandelsvirksomheder skal efter anmodning fra Energinet fremlægge dokumentation for forbrugeraftalers indgåelse.

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

Stk. 3. Energinet sikrer, at elforbrugere kan kontakte deres elhandelsvirksomhed gennem kundeportalen i datahubben for enten at anmode om annullering af et leverandørskift i datahubben, hvis elforbrugeren fortryder en aftale om levering efter forbrugeraftalelovens kapitel 4, eller for at klage efter § 20 over, at der fejlagtigt er anmeldt eller foretaget et leverandørskift af elforbrugeren i datahubben. Forbrugere kan ligeledes kontakte elhandelsvirksomheden direkte for at gøre de nævnte forhold gældende.

Stk. 4. Hvis elhandelsvirksomheden ikke besvarer elforbrugers anmodning eller klage, jf. stk. 3, 1. pkt., inden 5 hverdage, anses det for passiv accept af elforbrugers anmodning om at annullere leverandørskiftet i datahubben.

Døgnservice, klager og tilsyn

§ 20. En elforbruger har ret til klagebehandling af god standard hos sin elhandelsvirksomhed af forhold, som vedrører aftaleforholdet, herunder klager over det målte forbrug. Elhandelsvirksomheder skal behandle klager på en enkel, retfærdig og hurtig måde.

Stk. 2. Hvis klagen eller henvendelsen vedrører nettekniske forhold af hastende karakter, skal elhandelsvirksomheden sikre, at elforbrugeren hurtigst muligt får formidlet kontakt til den relevante netvirksomhed eller Energinet via en døgnservice.

Stk. 3. Døgnservice og klagebehandling skal tilbydes på dansk. Der kan dog tilbydes døgnservice og klagebehandling på andre sprog til elforbrugere, der anmoder om det.

Stk. 4. Ved besvarelse af en klage fra en husholdningsforbruger, skal elhandelsvirksomheden informere husholdningsforbrugeren om muligheden for at påklage afgørelsen til Ankenævnet på Energiområdet, hvis klagen ikke fuldt ud imødekommes.

§ 21. Husholdningsforbrugere kan påklage en elhandelsvirksomheds afgørelse af en civilretlig klage efter § 20 til Ankenævnet på Energiområdet.

§ 22. Forsyningstilsynet fører tilsyn med elhandelsvirksomheders manglende overholdelse af §§ 3-9 og 13-20 i denne bekendtgørelse.

Ikrafttræden og overgangsbestemmelser

§ 23. Bekendtgørelsen træder i kraft den 31. december 2020.

Stk. 2. Bekendtgørelse nr. 1233 af 6. november 2015 om elhandelsvirksomhedernes opgaver og forpligtelser i forbindelse med levering af elektricitet til elkunder ophæves.

Energistyrelsen, den Xx. november 2020

Martin Hansen
Vicedirektør

/ Lars Nielsen