



Lovtidende A

2015

Udgivet den 10. november 2015

6. november 2015.

Nr. 1233.

Bekendtgørelse om elhandelsvirksomhedernes opgaver og forpligtelser i forbindelse med levering af elektricitet til elkunder¹⁾

I medfør af § 2 a, § 6 a, stk. 1-3, § 6 b, stk. 11, 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 elkunder, herunder indgåelse af aftaler om levering af elektricitet, jf. dog stk. 2-4.

Stk. 2. §§ 2-7, §§ 15-17, § 18, stk. 4, §§ 19 og 22 finder kun anvendelse på forbrugeraftaler om levering af elektricitet, som en elhandelsvirksomhed indgår som led i sit erhverv, når den anden part (forbrugeren) hovedsagelig handler uden for sit erhverv.

Stk. 3. §§ 8-11 finder kun anvendelse på aftaler om levering af elektricitet, som en elhandelsvirksomhed indgår med en husholdningsforbruger som defineret i § 5, nr. 10, i lov om elforsyning.

Stk. 4. Bekendtgørelsens bestemmelser finder ikke anvendelse i forhold til forbrugere, i det omfang anden lovgivning måtte give forbrugeren en bedre retsstilling.

Forbrugeraftaler om levering af elektricitet

§ 2. Forbrugere og elhandelsvirksomheder skal indgå en kontrakt i forbindelse med indgåelse af en aftale om levering af elektricitet. Kontrakten skal 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, herunder:

- 1) hvordan information om gældende priser og gebyrer kan indhentes,
- 2) hvilket varsel forbrugeren skal give virksomheden, hvis forbrugeren agter at flytte fra adressen, hvor ydelserne

leveres, og forbrugeren ønsker at opsige kontrakten, herunder varslet efter § 7,

- 3) hvorvidt forbrugeren kan fortsætte aftaleforholdet på en ændret leveringsadresse og betingelserne herfor,
- 4) frist for virksomhedens udsendelse af slutaftregning ved aftaleforholdets ophør eller ved forbrugers flytning til en anden adresse uden at kundeforholdet ophører, jf. § 6, stk. 5,
- 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 gives på at varigt medie, 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.

Ændringer i kontraktbetingelser og varsel

§ 3. Hvis elhandelsvirksomheden agter at foretage væsentlige ændringer i kontraktbetingelserne til ugunst for forbrugeren, skal den berørte forbruger have et forudgående varsel herom på mindst 3 måneder, jf. dog § 4. 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

- 1) ændringer i leveringsbetingelser og kontraktbetingelser, herunder nye vilkår,
- 2) nye gebyrer,
- 3) ændringer i prisberegningsgrundlaget i aftaler om variabel pris,
- 4) ændringer i enhedspriser for elektricitet i aftaler om fast pris,
- 5) øvrige ændringer i eksisterende priser eller gebyrer, som forhøjer det berørte priselement med 10 % eller

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.

mere, og som samtidig forhøjer den samlede betaling med mindst 40 kr. pr. måned inkl. moms.

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 ændringens 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.

§ 4. Der er ikke krav om varsling af ændringer i skatter, afgifter og PSO samt midlertidige kortvarige nedsættelser af priselementet for netydelsen, hvor netydelsen efter kontrakten viderefaktureres uændret til forbrugeren og hvor priselementet for netydelsen efterfølgende sættes op til det hidtidige beløb.

Betalingsmetoder

§ 5. Elhandelsvirksomheden 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 elhandelsvirksomhedens omkostninger ved forskellige betalingssystemer.

Stk. 2. Ved acontobetaling skal de anvendte mængder være rimelige 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 krav om unødigt dokumentation.

Skift af elhandelsvirksomhed m.v.

§ 6. En forbruger aftaler skift af elhandelsvirksomhed med sin fremtidige elhandelsvirksomhed.

Stk. 2. En forbruger 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 slutafregning 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.

§ 7. Hvis der er tilmeldt mere end én forbruger på et aftagenummer, hvor den ene forbruger er flyttet fra aftagenum-

meret, og den anden forbruger fortsat bor på aftagenummet, kan den fraflyttede forbruger kræve at blive slettet som forbruger på aftagenummet med 1 dags varsel med den virkning, at den fraflyttede forbruger ikke hæfter for fremtidigt forbrug på aftagenummet.

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.

§ 8. Hvis en elhandelsvirksomhed stiller krav om sikkerhedsstillelse som vilkår for fortsættelse af et eksisterende kundeforhold med en husholdningsforbruger, jf. § 6 b, stk. 3, 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. 3, 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.

§ 9. Hvis en husholdningsforbruger stiller sikkerhed for fremtidige betalinger i medfør af § 6 b, stk. 3, 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 husholdningsforbrugere-

ren har betalt rettidigt i 1 år, eller når aftaleforholdet ophører.

§ 10. Såfremt elhandelsvirksomheden har stillet krav om sikkerhedsstillelse efter § 8, 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

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

Forsyningsafbrydelser

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

Tildeling af elkunder

§ 13. Elhandelsvirksomheder, som har fået tildelt elkunder i medfør af § 72 e, stk. 3, i lov om elforsyning, skal fremsende en kontrakt, jf. stk. 2, til de tildelte elkunder, 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 elkundens accept.

Stk. 2. Hvis elkunden er en forbruger, som hovedsagelig handler uden for sit erhverv, finder § 2, stk. 1, tilsvarende anvendelse. Hvis elkunden 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 opsige aftalen, jf. § 72 e, stk. 6, i lov om elforsyning,
- 6) hvorvidt elkunden kan fortsætte aftaleforholdet på en ændret leveringsadresse og betingelserne herfor,
- 7) frist for elhandelsvirksomhedens udsendelse af slutafregning ved aftaleforholdets ophør eller ved elkundens

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 elkunden om disse ændringer i et klart og forståeligt sprog i forbindelse med fremsendelse af kontrakten, jf. stk. 1, uanset om der er tale om uvæsentlige ændringer til gunst for elkunden. Hvis der er tale om en forbruger, som hovedsagelig handler uden for sit erhverv og der foretages ændringer, som er til ugunst for forbrugeren, finder § 3, stk. 3, tilsvarende anvendelse.

Elhandelsvirksomhedernes informationsaktiviteter og oplysningsforpligtelser m.v.

§ 14. 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 elkundernes rettigheder på Energistyrelsens hjemmeside. Linket skal være synligt på forsiden af elhandelsvirksomhedernes hjemmesider. Det skal være klart for forbrugerne, at linket henviser til information om deres rettigheder på elmarkedet.

§ 15. Elhandelsvirksomhederne skal i eller med de regninger og i det salgsfremmende materiale, der sendes til forbrugere, anføre oplysninger om forbrugernes rettigheder med hensyn til klageadgang til Ankenævnet på Energiområdet, jf. § 19.

§ 16. Elhandelsvirksomhederne skal til hver enkelt forbruger fremsende en kopi af en tjekliste med forbrugernes rettigheder ved anvendelse af e-mail, faktura eller lignende individuel kommunikation, når en sådan er udarbejdet af Europa-Kommissionen efter artikel 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, og skal tillige fremgå af elhandelsvirksomhedernes hjemmesider.

Verifikation

§ 17. Elhandelsvirksomheder skal efter anmodning fra Energinet.dk fremlægge dokumentation for forbrugeraftalers 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.

Stk. 3. Energinet.dk sikrer, at forbrugere kan kontakte deres elhandelsvirksomhed gennem kundeportalen i datahubben for enten at anmode om annullering af et leverandørskift i datahubben, hvis forbrugeren fortryder en aftale om levering efter forbrugeraftalelovens kapitel 4, eller for at klage efter § 18 over, at der fejlagtigt er anmeldt eller foretaget et leverandørskift af forbrugeren i datahubben. Forbrugere kan ligeledes kontakte elhandelsvirksomheden direkte for at gøre de nævnte forhold gældende.

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

Døgnservice, klager og tilsyn

§ 18. En elkunde har ret til klagebehandling af god standard hos sin elhandelsvirksomhed af forhold, som vedrører aftaleforholdet, herunder klager over det målte forbrug. Behandlingen af en klage skal ske hurtigst muligt.

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

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

Stk. 4. Ved besvarelse af en klage fra en forbruger, der handler uden for sit erhverv, skal elhandelsvirksomheden informere forbrugeren om muligheden for at påklage afgørelsen til Ankenævnet på energiområdet, hvis klagen ikke fuldt ud imødekommes.

§ 19. Forbrugere kan påklage en elhandelsvirksomheds afgørelse af en civilretlig klage efter § 18 til Ankenævnet på energiområdet.

§ 20. Elkunder kan gøre Energitilsynet opmærksom på elhandelsvirksomheders manglende overholdelse af denne bekendtgørelse.

Ikrafttræden og overgangsbestemmelser

§ 21. Bekendtgørelsen træder i kraft den 1. april 2016.

Stk. 2. Bekendtgørelse nr. 1353 af 12. december 2014 om forbrugeraftaler om levering af elektricitet ophæves.

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

Stk. 2. For aftaleforhold, som er indgået den 1. maj 2013 eller senere mellem en virksomhed, som fortsat har bevilling til 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. 3. En elhandelsvirksomhed, hvis eksisterende bevilling til at drive forsyningspligtig virksomhed udløber, skal udarbejde en kontrakt, jf. § 2, stk. 1, til forbrugere, der 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.

Energistyrelsen, den 6. november 2015

MARTIN HANSEN
VICEDIREKTØR

/ Marie Hindhede