



**danskenergi**

Dok. ansvarlig: IGL

Sekretær: JBA

Sagsnr: 06/132

Doknr: 16

31-03-2008

**Marts 2008**

**God adfærd i elforsyningen**



## INDHOLDSFORTEGNELSE:

Forord: .....	4
1. Netvirksomheder .....	6
1.1 Modtagelse af kunder.....	7
1.1.1 Nye tilslutninger .....	7
1.1.2 Ny kundes overtagelse af eksisterende tilslutning .....	8
1.1.3 Produktinformation.....	9
1.1.4 Prisoplysninger .....	9
1.1.4.1 Tilslutning.....	9
1.1.4.2 Benyttelse .....	10
1.2 Kundens benyttelse af elnettet.....	10
1.2.1 Ejeren af tilslutningen.....	10
1.2.2 Brugere af tilslutningen .....	10
1.2.3 Besvarelse af henvendelser fra kunden .....	10
1.2.4 Behandling af kundeklager.....	11
1.2.5 Betalingsvilkår.....	11
1.2.6 Aflæsning af forbrug.....	12
1.2.7 Misligholdelse, restance, afbrydelse.....	13
1.2.8 Afbrydelse i nettet, Elkvalitet .....	14
1.2.9 Kundens forstyrrelser på elnettet .....	15
1.3 Ændringer i aftaleforholdet.....	15
1.4 Leverandørskifte .....	16
1.5 Opsigelse af aftaleforholdet .....	16
1.5.1 Netkunden generelt.....	16
1.5.2 Aftagenummer ved tilflytning og delvis ophør samt meddelelsespligt.....	17
1.5.3 Ejeren af tilslutningen.....	17
1.5.4 Brugeren af tilslutningen .....	17
1.5.5 Slutafregning.....	18
2. Elleverandører med/uden forsyningspligt.....	18
2.1 Markedsføring.....	19
2.2 Modtagelse af kunder .....	20
2.2.1 Krav om kontrakt.....	20
2.2.2 Anden væsentlig information.....	21
2.3 Den løbende leverance .....	21
2.3.1 Betalingskrav over for brugeren/ejeren af det tilsluttede forbrugssted .....	21
2.3.2 Brugeren misligholdelse .....	21
2.3.3 Besvarelse af henvendelser fra kunden .....	21
2.3.4 Behandling af kundeklager.....	22
2.3.5 Betalingsvilkår.....	22
2.3.6 Måling af forbrug.....	23
2.3.7 Misligholdelse, restance.....	23
2.3.8 Afbrydelse i nettet, elkvalitet.....	23



2.4	Ændringer i aftaleforholdet.....	23
2.5	Behandling af leverandørskifte.....	24
2.6	Opsigelse af aftaleforholdet .....	24
2.6.1	Opsigelse.....	24
2.6.2	Slutafregning.....	25

## Forord:

*Vejledningen - God adfærd i elforsyningen - omhandler alle aktører i detailmarkedet: Netvirksomheder, elhandelsvirksomheder med forsyningspligt og elhandelsvirksomheder uden forsyningspligt (elleverandører).*

*Vejledningen er bygget op således, at den kronologisk beskriver de emner, der vedrører kunderne fra modtagelsen af kunderne, over leveringsforløbet og til ophør. Vejledningen kan ikke anses for at være udtømmende. Det forhold, at en metode eller en handlemåde ikke er beskrevet i vejledningen, er ikke ensbetydende med, at den ikke kan anses for at være i overensstemmelse med god adfærd.*

*Vejledningen beskriver især forholdet til forbrugerkøberen, men kan også anses som god skik i forholdet til erhvervs-kunder. Vejledningen skal betragtes som et supplement til de på elforsyningsområdet til enhver tid gældende regler, herunder især netvirksomhedernes betingelser for tilslutning og brug af elnettet og elleverandørernes leveringsbetingelser. De nævnte betingelser er generelt standardiseret i branchen i form af Dansk Energis vejledninger vedrørende netydel-sen og elleveringskontrakten med tilknyttede mere specifikke vejledninger f.eks. om tilslutning, restanceinddrivelse og tarifiering. Disse vejledninger kan anvendes som det formelle regelsæt gældende i forholdet til kunderne og tillige som mål for god adfærd i elforsyningsvirksomheder-nes forhold til kunderne.*

*Følgende love regulerer forholdet mellem elforsyningen – hhv. som leverandør af netydelse og som leverandør af el - og elforsyningens kunder:*

- *Lov om elforsyning*
- *Bekendtgørelse om forbrugerbeskyttelse i medfør af elforsyningsloven*
- *Bekendtgørelse om elforsyningsvirksomheders offentliggørelse af priser, tariffer, rabatter og vilkår*
- *Bekendtgørelse om elselskabers fakturering og specificering af omkostninger over for modtagere af transport- og energiydelser*
- *Bekendtgørelse om program for intern overvågning for netvirksomheder m.fl.*
- *Lov om visse forbrugeraftaler*
- *Markedsføringsloven*
- *Lov om behandling af personoplysninger (Persondataloven)*
- *m.fl.*

### **Bemærk:**

*Vejledningen anvender i vid udstrækning ordet ”bør”, der normalt betegner, at elforsyningsvirksomheden står sig bedst ved at følge de angivne anbefalinger. Dette enten for at sikre, at kunder behandles sobert og ensartet, og at elforsyningen generelt opretholder et pænt omdømme, eller for at sikre at elforsyningsvirksomheden ikke skal lide retstab p.g.a. mangler i håndtering af kunderelationerne. I de tilfælde, hvor en angiven anbefaling er begrundet i et lovkrav eller i domstolenes, Energitilsynets, Energiankenævnets eller Energiklagenævnets prak-*

*sis, fremgår dette af konteksten eller evt. i en note. Vejledningen søger at anvende ordet "skal", når "skal" betyder "er forpligtet til", medens ordet "bør" anvendes i betydningen "gør klogt i". I en række tilfælde er ordet "bør" søgt uddybet ved hjælp af en note.*

*Opmærksomheden henledes på, at vejledningen i god adfærd ikke erstatter de eksisterende konkrete vejledninger og anmeldte betingelser for levering af netydelsen og levering af el. Den er velegnet f.eks. som introduktionsmateriale til nye medarbejdere i selskaberne og påregnes anvendt som undervisningsmateriale på Dansk Energis kurser om leveringsforholdet mellem netvirksomhed og kunde og mellem elleverandør og kunde.*

#### **Definitioner:**

**Netkunden** er den person, de personer, den institution eller det firma, der aktuelt har en aftale med netvirksomheden om brug af adgangen til nettet. Netkunden kan være ejeren, når denne selv anvender adgangen og kan være en lejer, når ejeren har udlejet lokaliteten inkl. brugen af adgangen til elnettet.

Begreberne ejer, lejer, bruger, forbruger og kunde, netkunde er så vidt muligt anvendt, således at teksten giver den mest korrekte mening og det mest korrekte indhold.

**Ejeren** er den person, de personer, institution, firma, kommune, stat osv., der er ejer af den installation, der er tilsluttet elnettet. Opmærksomheden henledes på, at ejeren altid er netkunde hos netvirksomheden, uanset ejeren har overdraget brugen af netadgangen til en lejer. Det er alene ejerne, der i forhold til netvirksomheden kan disponere over tilslutningen og få foretaget ændringer i tilslutningen.

**Lejeren** er set fra netvirksomhedens side bruger af adgangen til nettet. Lejerens lejeaftale med ejeren indeholder normalt en forudsætning om, at lejeren overtager retten til at gøre brug af netadgangen og med et direkte aftaleforhold og afregningsforhold til netselskabet.

**Brugeren** kan enten være ejeren eller en lejer. Som brugere i forhold til netvirksomheden regnes ikke tilfældige personer som gæster og forbipasserende, der kortvarigt gør brug af installationen. Netkunden er normalt ansvarlig for tilfældige brugeres anvendelse af installationen.

**Forbruger** er identisk med bruger.

# 1. Netvirksomheder

## Generelt:

### Indgåelse af aftaler

Det påhviler netvirksomheden at etablere procedurer, som sikrer, at indgåelse af aftaler og dertil knyttede tillægsaftaler samt eventuelt senere ændringer i allerede indgåede aftaler sker på betryggende vis. Det er endvidere centralt, at der er sikkerhed omkring identiteten på den, der indgår eller ændrer en aftale, samt at alene kunden, eller den af kunden bemyndigede, kan anmode om ændringer i aftalen.

Kunden skal have adgang til/oplysning om alle aftalevilkår herunder om tilslutning, benyttelse, priser mv.

### Vilkårenes udformning

Netvirksomheder bør tilstræbe, at aftalegrundlaget er udformet således, at aftalevilkårene umiddelbart er overskuelige og let forståelige for kunden<sup>1</sup>.

Aftalevilkårene bør<sup>2</sup> være udformet således, at de afspejler en rimelig balance i parternes rettigheder og forpligtelser, dog under hensyntagen til netvirksomhedernes særlige forpligtelser.

Vilkårene bør sikre kunden et rimeligt beskyttelsesniveau og må ikke være mere vidtgående eller byrdefulde for kunden, end der reelt er behov for.

Væsentlige og byrdefulde vilkår bør være fremhævet i aftalen.

### Kommentar:

*Aftaleindgåelsen - og senere ændringer i det allerede aftalte - er centrale forhold for kundens retsstilling og eventuelle hæftelse.*

*Det er endvidere vigtigt, at netvirksomhederne har en procedure, som indebærer, at der er sikkerhed omkring kundens identitet. Netvirksomheder bør fremsende bekræftelse på indgåede aftaler pr. brev eller ved anden sikker kommunikation. Dette kan efter omstændighederne være ved e-mail, såfremt netvirksomhedens procedure for aftaleindgåelse i øvrigt er tilstrækkeligt betryggende. Bl.a. bør kunde og netvirksomhed have aftalt (præciseret ved aftaleindgåelsen) at e-mail kan anvendes til kommunikation, og der bør etableres sikkerhed for, at meddelelser når frem og kommer til kundens kendskab.*

---

<sup>1</sup> Netvirksomheden har den såkaldte koncipistrisiko. D.v.s. at netvirksomheden, som forfatter til de aftaler, der indgås, bærer risikoen for, at teksten i aftalerne er klar og forståelig. Er den ikke det, vil domstolene kunne fortolke aftalens bestemmelser imod koncipisten/forfatteren. Ændres i den tekst, der er foreslået i Dansk Energis vejledning, skal dette derfor ske med omtanke.

<sup>2</sup> Ordet "bør" indeholder, at aftalevilkår ikke må være unødigt ensidige, i hvert fald ikke til det urimelige, idet urimelige aftalevilkår vil kunne tilsidesættes af domstolene.

Der henvises endvidere til forbrugeraftalelovens §§ 11-12 om oplysningspligt ved fjernsalgsaftaler og kap. 4 om fortrydelsesret.

## 1.1 Modtagelse af kunder

Alene ejeren af en ejendom kan indgå aftale med netvirksomheden om tilslutning til og benyttelse af elnettet.

### 1.1.1 Nye tilslutninger

Netvirksomheden bør<sup>3</sup> ved indgåelse af aftaler om tilslutning til elnettet give ejeren klare og tilstrækkelige informationer om forventet tilslutningstidspunkt, leveringsomfanget, stikledningens tilslutning og ejerskab, placering af måleren, betydningen af aflæsningsforpligtelsen, priser for de ydelser netvirksomheden leverer samt give en tilstrækkelig beskrivelse af hvilke ydelser, der er en del af netvirksomhedens arbejde, og hvilke dele af arbejdet ejeren må bekoste uden for netvirksomhedens arbejde. Se 1.1.4.1.

Netvirksomheden bør oplyse ejeren om mulighederne for en hensigtsmæssig placering af måleren.

Netvirksomheden skal tydeligt informere ejeren om ejerens aftagenummer, brugen heraf og om, hvordan ejeren som kunde selv kan vælge elleverandør.

Herunder er netvirksomheden forpligtet til at informere om markedsforhold, jævnfør elforsyningslovens § 22 stk. 1 nr. 5. Bl.a. om muligheden for valg af elleverandør, samt om kundens rettigheder i relation til forsyningspligt, jævnfør elforsyningslovens § 22 stk. 1 nr. 10. Netvirksomheden er i denne forbindelse forpligtet til at overholde bestemmelserne om ikke diskriminerende adfærd jævnfør virksomhedens eget interne overvågningsprogram.

#### **Kommentar:**

*Det overordnede formål er at sikre, at netvirksomhederne ikke anvender vildledende eller urimeligt mangelfulde angivelser eller vildledende fremgangsmåder, jf. markedsføringslovens § 3, samt at der gives en forsvarlig vejledning om elforsyningsydelsen, jf. markedsføringslovens § 7.*

*Det er tilstrækkeligt, at kunden i informationsmateriale henvises til at søge yderligere oplysninger andetsteds, eksempelvis på en hjemmeside eller ved telefonisk henvendelse.*

*Bestemmelsen om ikke diskriminerende favorisering af bestemte selskaber findes i bekendtgørelse nr. 635 af 27. juni 2005 om interne overvågningsprogrammer for netvirksomheder m.fl. § 2 stk. 1 nr. 4, Energitilsynet fører tilsyn med netselskabernes interne overvågningsprogrammer.*

---

<sup>3</sup> Se note 1) og 2).



*Dansk Energi har udarbejdet et eksempel på velkomstbrev for netvirksomheder, forsyningspligt- og elhandelsselskaber med fælles administration og kundemodtagelse. Velkomstbrevet giver på neutral vis de fornødne oplysninger om aftagenummeret og dets anvendelse, samt de oplysninger som elleverandører ifølge bekendtgørelse nr. 380 af 25. maj 2005 om forbrugerbeskyttelse skal give nye kunder.*

*Markedsføringslovens § 6 stk. 2, 3 og 5 m.fl. gør det muligt for erhvervsdrivende, der fra en kunde i forbindelse med salg af en vare eller en tjenesteydelse har modtaget dennes elektroniske adresse, at markedsføre egne tilsvarende produkter eller tjenesteydelser til kunden via elektronisk post. Kunden skal dog have en let og gebyrfri mulighed for at frabede sig sådanne henvendelser både ved første henvendelse og ved efterfølgende henvendelser.*

*Netvirksomheden bør være opmærksom på persondatalovens regulering.*

*Indgåelse af aftaler om salg af elektricitet ved negativ aftalebinding er ikke bindende for kunden. En aftale, der indgås ved udsendelse af materiale, der indeholder, at hvis du ikke svarer, så har du købt, er således ikke bindende.*

*Har kunden ikke valgt elleverandør, vil kundens manglende reaktion på netselskabets opfordring om at oplyse, hvem der er kundens elleverandør, dog være ensbetydende med, at netselskabet er berettiget til at anse selskabet med forsyningspligt for kundens leverandør og kan meddele kunden og dette selskab, at det registreres som kundens elleverandør. Jf. elforsyningslovens § 84 stk. 6.*

*Muligheden for at ændre standardvilkår m.m. ved passiv accept skal fremgå af de aftalte vilkår, og bør - for med sikkerhed at være gældende - med passende varsel meddeles tydeligt sammen med oplysning om muligheden for opsigelse. Da kundens interesse i at kunne opsiges aftaleforholdet er lidt illusorisk, kan det i stedet være mere relevant at give kunden information om, hvilke klagemuligheder kunden har.*

### **1.1.2 Ny kundes overtagelse af eksisterende tilslutning**

Når en ny kunde overtager en eksisterende tilslutning til nettet, bør<sup>4</sup> netvirksomheden ved indgåelsen af aftaler om overtagelsen give kunden klare og tilstrækkelige informationer om leveringsomfang, pris for netydelsen, målerstand ved leveringsstart samt betydningen af aflæsningsforpligtelsen mv. Er kunden også ejer, informeres tillige om, hvorvidt tilslutningen er afbrudt og om betingelserne for genetablering herunder pris og evt. gebyrer, samt om stikledningens tilslutning og om ejerskab til og placering af måler, stikledning mv.

Netvirksomheden skal tydeligt informere kunden om kundens aftagenummer, brugen heraf og om, hvordan kunden selv kan vælge elleverandør.

Se også informationsforpligtelserne ved nyttilslutning.

---

<sup>4</sup> Se note 1) og 2).

**Kommentar:**

*Det overordnede mål er at sikre, at netvirksomheder ikke anvender vildledende eller urimeligt mangelfulde angivelser eller vildledende fremgangsmåder, jf. markedsføringslovens § 3, samt at der gives en forsvarlig vejledning om elforsyningsydelsen, jf. markedsføringslovens § 7.*

*Det er for netvirksomheder tilstrækkeligt, at kunden i informationsmateriale henvises til at søge yderligere oplysninger andetsteds, eksempelvis på selskabets hjemmeside eller ved personlig henvendelse.*

### 1.1.3 Produktinformation

Kunden bør/skal<sup>5</sup> have tilstrækkelig information og vejledning om den tekniske kvalitet samt om de maksimale muligheder for aftag af elektricitet (leveringsomfanget i ampere), således at kunden er i stand til at anvende sin tilslutning optimalt og korrekt. Kunden bør<sup>4</sup> endvidere have information om, hvorledes han skal forholde sig ved strømafbrudelser. Der kan - for så vidt angår de mere omfattende strømafbrudelser - henvises til Dansk Energi og Energinet.dk's vejledning: Best practice for kommunikation om strømafbrudelser. Se også 1.2.8.

### 1.1.4 Prisoplysninger

Netvirksomhedernes tilbud om tilslutning til og brug af elnettet er et såkaldt offentligt tilbud, som står åbent for enhver, der opfylder betingelserne for tilslutning og for benyttelsen.

Netvirksomheden er forpligtet til at offentliggøre ovennævnte priser og vilkår på egen hjemmeside eller i mangel af hjemmeside ved fremlæggelse på selskabets kontor, hvorfra kunder og andre skal kunne rekvirere disse. Informationen skal være tydelig, sammenlignelig og tilgængelig, jf. bekendtgørelse nr. 770 af 8.8.2005 om elforsyningsvirksomhedernes offentliggørelse af priser, tariffer og vilkår.

Informationsmateriale skal altid indeholde tydelige oplysninger om alle faste og variable priser og prisvilkår, der er væsentlige for kundens forståelse af prisen for tilslutning og prisen for netbenyttelsen.

Ved informationer af mere specifik karakter kan kunden henvises til at søge oplyst ved henvendelse til virksomheden jf. 1.1.4.1 og 1.1.4.2.

#### 1.1.4.1 Tilslutning

Prisen for tilslutning til nettet (tilslutningsbidraget/investeringsbidraget) bør fremgå klart og tydeligt af netvirksomhedens betingelser for tilslutning til og adgangen til brug af elnettet. Herunder bør netvirksomheden informere om, hvilke ydelser, der er indeholdt i tilslutningsbidraget, f.eks. om den fysiske stikledning og fremføring heraf eksempelvis i rør er indregnet eller ikke indregnet i tilslutningsbidraget. Prisen kan oplyses i prisblade eller på netvirksomhedens hjemmeside.

---

<sup>5</sup> Se note 1) og 2).

Ejeren skal gøres bekendt med, at ændringer i anvendelsen af tilslutningen herunder udvidelse af leveringsomfanget samt ændringer i antallet af tilsluttede selvstændige installationer betyder betaling af yderligere tilslutningsbidrag.

#### **1.1.4.2 Benyttelse**

Prisen for benyttelse af tilslutningen (fast årlig afgift/abonnement og forbrugsafhængig pris) bør informeres klart og forståeligt. Prisen kan oplyses i prisblade og/eller på netvirksomhedens hjemmeside.

## **1.2 Kundens benyttelse af elnettet**

### **1.2.1 Ejeren af tilslutningen**

Ejeren af tilslutning til elnettet er altid ejeren af ejendommen. Det bør tydeligt informeres til ejeren, at alene han eller en, som han bemyndiger hertil, kan aftale ændring af tilslutningsforholdet med netvirksomheden. Ejeren bør informeres om, at han i overensstemmelse med leveringsbestemmelserne kan overdrage til en 3. person (brugeren)<sup>6</sup> at gøre brug af tilslutningen.

### **1.2.2 Brugere<sup>7</sup> af tilslutningen**

Tilslutningen kan alene efter aftale med ejeren bruges af andre end ejeren. Ejeren bør informeres om, at såfremt der ikke er anmeldt en bruger af tilslutningen (enten ejeren selv eller en anden), betragtes dette som en af ejeren rekvireret afbrydelse, og installationen vil, for at undgå misbrug af muligheden for aftag af elektricitet, blive afbrudt. Rekvireret afbrydelse samt efterfølgende gentilslutning kan kun ske på ejerens anmodning og regning.

Netvirksomheden har desuagtet over for en bruger et selvstændigt aftaleforhold, og netvirksomheden må ikke afbryde tilslutningen alene på ejerens anmodning, når aftaleforholdet til en bruger fortsat består. Netvirksomheden bør<sup>8</sup> således ikke blande sig i evt. tvister mellem en ejer og en bruger af tilslutningen.

### **1.2.3 Besvarelse af henvendelser fra kunden**

Netvirksomheden bør sikre sig, at alle henvendelser fra kunder besvares inden rimelig tid, idet virksomheden bør prioritere henvendelser af særlig eller hastende karakter, eksempelvis om fejl i nettet etc.

Skriftlige henvendelser, herunder e-mails, bør besvares så hurtigt, som det kan lade sig gøre, og under normale forhold inden for 14 dage efter modtagelsen. Såfremt der ikke kan tages endelig stilling til henvendelsen, bør kunden orienteres om, hvornår endeligt svar kan forventes at foreligge.

---

<sup>6</sup> Se definitioner.

<sup>7</sup> Se definitioner.

<sup>8</sup> "Bør" = "gør klogt i".



Indgåelse af særlige og væsentlige mundtlige aftaler vedrørende kundeforholdet bør straks<sup>9</sup> bekræftes skriftligt pr. brev eller ved anden sikker kommunikation.

**Kommentar:**

*Væsentlige aftaler, der indgås telefonisk med kunden, f.eks. betalingsordninger eller lignende, bør bekræftes skriftligt over for kunden, jf. den særlige restanceprocedure for netvirksomheder.*

*Bekræftelsen bør som udgangspunkt ske pr. brev, men kan eventuelt gives ved en anden sikker kommunikationsform, som f.eks. e-mail, såfremt denne kommunikationsform er aftalt eller fast anvendt mellem parterne.*

*Opmærksomheden henledes på reglerne i bekendtgørelsen om intern overvågning, der bl.a. indeholder, at alle kunder skal behandles lige.*

#### **1.2.4 Behandling af kundeklager**

Netvirksomheden bør snarest muligt skriftligt bekræfte modtagelsen af en klage samt oplyse, hvornår behandlingen af klagen forventes at være afsluttet.

Netvirksomheden bør under behandlingen af en klage vedrørende betalingskrav stille opkrævning af omtvistede regningsbeløb, herunder renter og gebyr, i bero og undlade at afbryde tilslutningen til nettet. Dette gælder, medmindre klagen er åbenbart grundløs eller drejer sig om betaling i tilfælde, hvor det er rimeligt at kræve sikkerhedsstillelse for betaling af det omtvistede beløb, som betingelse for fortsat levering, jf. restanceproceduren for netvirksomheder.

Netvirksomheden skal i virksomhedens afgørelse oplyse kunden om kundens mulighed for at indbringe afgørelsen for Energitilsynet eller Ankenævnet på Energiområdet. I forbindelse med behandling af sager i Energitilsynet og i Ankenævnet anbefales det, at alle påstande/anbringender uanset deres relevans besvares eller gives bemærkninger i en besvarelse. Netvirksomheden bør<sup>10</sup> generelt give kunden klare, entydige og fuldkomne informationer om baggrunden for betalingskrav.

#### **1.2.5 Betalingsvilkår**

Fakturaer skal udformes på en for kunden klar og overskuelig måde, således at det fremgår, hvad fakturaen dækker, herunder faktureringsperioden. Fakturaposter skal have en dækkende betegnelse, jf. vejledning om Regningers udseende og indhold tilvejebragt i samarbejde med Energitilsynet (medlemsinformation nr. 52 af 12. juli 2007, og nr. 89 af 22. november 2007, samt bekendtgørelse nr. 486 af 29. maj 2007 om elselskabers fakturering).

---

<sup>9</sup> "Bør straks" = "så vidt muligt straks".

<sup>10</sup> For at søge at minimere antallet af klagesager.

Hvis netvirksomheden er klar over, at faktureringen, f.eks. på grund af tekniske vanskeligheder eller lignende, ikke indeholder alle netydelser, der er leveret til kunden, bør<sup>11</sup> netvirksomheden oplyse kunden herom. Såfremt netydelserne eller dele heraf vil blive efterfaktureret, bør netvirksomheden samtidig oplyse, hvornår dette vil ske. Efterfakturering bør som udgangspunkt finde sted senest 12 måneder efter det tidspunkt, hvor el- og netydelserne normalt ville skulle være faktureret.

Hvis kunden burde have indset, at der er sket en fejlfakturering, og hvis netvirksomheden har reageret inden rimelig tid efter, at fejlfaktureringen er opdaget, kan efterfakturering dog ske senere, jf. dansk rets almindelige regler om forældelse. (Der henvises til medlemsinformation nr. 69 af 29. juli 2005, der skal revideres under hensyn til ændring pr. 1. januar 2008 af forældelsesreglerne).

Tilbagebetaling af for meget af kunden erlagte beløb kan ske på grundlag af de almindelige forældelsesregler.

Jf. Vejledningen Leveringsbestemmelser - Net er der dog i elforsyningen kutyme for, at forbrugskunder, der utvivlsomt har betalt for meget i en årrække, får hele det for meget erlagte beløb tilbage uanset forældelsesfristen.

### **1.2.6 Aflæsning af forbrug**

Kundens forpligtelse til selvaflæsning og indsendelse af målerstand bør<sup>12</sup> fremgå tydeligt både af velkomstbrev, fakturaer og selvaflæsningskort, herunder bør betydningen af, at selvaflæsningen ikke finder sted, beskrives tydeligt.

Netvirksomheden bør i de situationer, hvor virksomheden, p.g.a. manglende selvaflæsning fra kunden beregner forbruget, tydeligt gøre kunden opmærksom på, at forbruget er beregnet, samt oplyse om, hvad det koster, hvis netselskabet skal foretage aflæsningen. Afregning på grundlag af beregnet forbrug bør maksimalt finde sted i 2 år.<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup> "Bør" = for ikke at miste rettigheder.

<sup>12</sup> "Bør" = for ikke at miste rettigheder.

<sup>13</sup> Fås en aflæsning ikke fra kunden, bør netselskabet hvert andet år rykke for aflæsningen og ved fortsat manglende aflæsning selv foretage aflæsning, som kan varsles at ville ske mod gebyr.

Forældelsesloven har i dag en 3-årig forældelse, derfor bør netselskabet sikre sig en aflæsning ved netselskabet eller ved kunden inden forældelsesfristen indtræder, og således at netselskabet kan nå at opkræve iht. aflæsningen. Det er forudsat, at forældelsesfristen først løber fra det tidspunkt netselskabet har kendskab til sit krav, herunder at kundens aflæsning regnes for vederhæftig og ikke skal give netselskabet anledning til at undersøge forbruget nærmere, medmindre kundens aflæsning afviger væsentligt fra et normalt forbrug.

Netvirksomheder bør<sup>14</sup> sikre, at kunden er opmærksom på den risiko, der kan være forbundet med forkert selvaflæsning og med manglende selvaflæsning, samt give kunden mulighed for at kontrollere sit forbrug og dermed begrænse den økonomiske risiko, der er ved mangelfulde eller manglende aflæsninger. Netvirksomhederne er efter elforsyningsloven forpligtet til på årsopgørelsen at gøre det muligt for kunden at følge med i udviklingen i sit elforbrug.

Behandling af fejl, der kan skyldes måleren, bør ske således, at kunden er informeret om proceduren og bliver adviseret om f.eks. opsætning af parallelmåler, nedtagning, ombytning m.v., således at kunden har mulighed for at være til stede eller at kontrolaflæse måleren. Netvirksomheden bør<sup>15</sup> opbevare nedtagne målere, ind til der er sikkerhed omkring den afregning, som den pågældende målervisning ligger til grund for.

Ved kundeskift bør<sup>16</sup> netvirksomheden sikre sig, at fraflytter og tilflytter er enige om målerstanden. Netvirksomhedens accept af ensidig aflæsning alene ved en fraflyttende kunde, ejer eller vicevært indebærer, at netvirksomheden ikke kan føre bevis for, at aflæsningen har været ukorrekt.

Ved målerudskiftning bør<sup>17</sup> netvirksomheden oplyse om, hvornår den finder sted og om muligt opnå kundens accept af aflæsningen af såvel gammel som ny måler.

Er kunden ikke til stede ved en måler aflæsning eller en målerombytning, anbefales det, at efterlade oplysninger til kunden om målerstande herunder digitalt foto med automatisk dato af måleren, hvor foto tillige opbevares med sagen/måleren.

#### **Kommentar:**

*Den ny lov om forældelse trådte i kraft den. 1. januar 2008. Den almindelige 5 års forældelse for krav i kontraktforhold er ændret til 3 år. Dette betyder, at netvirksomhederne bør<sup>18</sup> skærpe deres aflæsningsprocedure, således at beregnet forbrug maksimalt bør finde sted for 2 år.*

### **1.2.7 Misligholdelse, restance, afbrydelse**

Netvirksomheden bør følge Dansk Energis vejledning vedr. restanceinddrivelse, som er anmeldt og taget til efterretning af Energitilsynet. Restancevejledningen er fyldig og uddybes ikke her. Uanset man har egen restanceprocedure eller henviser til Dansk Energis vejledning, skal disse af det enkelte selskab anmeldes til Energitilsynet.

Netvirksomheden har i visse situationer mulighed for at kræve depositum eller anden sikkerhedsstillelse som sikkerhed for, at fremtidige elregninger betales.

---

<sup>14</sup> "Bør" = for god ordens skyld.

<sup>15</sup> "Bør" = af hensyn til at sikre sig dokumentation.

<sup>16</sup> "Bør" = af hensyn til at sikre sig dokumentation.

<sup>17</sup> "Bør" = af hensyn til at sikre sig bevis.

<sup>18</sup> "Bør" = for ikke at miste rettigheder.

Ud over at depositum kan afkræves kunden, hvis kunden ikke betaler sin gæld i forbindelse med en restancesag eller indgår en betalingsordning, kan der kræves depositum i en række situationer. Det er situationer, der indikerer anticiperet misligholdelse, dvs. at det må forventes, at der er en væsentlig risiko for, at fremtidige fordringer ikke bliver betalt. Således kan hændelser i form af aktuelle, væsentlige og gentagne overskridelser af betalingsfristen begrunde, at det er rimeligt at kræve sikkerhed for betaling for det fremtidige forbrug. Tilsvarende gælder f.eks. ved konkret og bestyrket viden om aktuelle betalingsproblemer i en virksomhed m.m.

Vedrørende brug af og størrelsen på gebyrer henvises til gebyroversigten godkendt af Energitilsynet.

### 1.2.8 Afbrydelse i nettet, Elkvalitet

Netvirksomheden bør<sup>19</sup> straks søge at udbedre forhold i elnettet, der giver afbrydelser i leveringen til kunderne.

Den enkelte kundes afbrydelse fra nettet bør<sup>20</sup> være så kort som muligt, ligesom kunden i muligt omfang bør varsles om planlagte strømafbrydelser<sup>21</sup>.

Ved henvendelse fra kunden bør<sup>22</sup> netvirksomheden give sin vurdering af, hvorvidt afbrydelse kan skyldes kundens egen installation eller stikledning, således at kunden skal henvende sig til en elinstallatør. Hidrører afbrydelsen fra elforsyningsnettet, bør netvirksomheden vurdere og oplyse den forventede udetid.

Ved mere omfattende afbrydelser, herunder i net uden for netvirksomhedens kontrol, gives i muligt omfang orientering til kunderne via offentlige medier. Se også Dansk Energi og Energinet.dk's vejledning; Best practice for kommunikation om strømafbrydelser.

#### **Kommentar:**

*Det kan være vanskeligt at angive mere præcise anvisninger, da de tekniske forudsætninger og en afbrydelses karakter er afgørende for den konkrete udetid samt meddelelsesbehovet. Der henvises til netvirksomhedernes og systemansvarets beredskabsplaner, samt til de af Dansk Energi og Energinet.dk i fællesskab udarbejdede anvisninger på god praksis i håndtering af større strømafbrydelser.*

*Netvirksomheden skal i forhold til håndtering af afbrydelse hos kunder være opmærksom på overholdelse af sine egne regler om ikkediskriminerende adfærd jf. virksomhedens Interne Overvågningsprogram.*

---

<sup>19</sup> "Bør" = for god ordens skyld og for ikke at pådrage sig erstatningsansvar.

<sup>20</sup> "Bør" = for god ordens skyld og for ikke at pådrage sig erstatningsansvar.

<sup>21</sup> Der henvises til DEFUs arbejde med varsling af planlagte strømafbrydelser som følge af arbejder på elnettet.

<sup>22</sup> "Bør" = for god ordens skyld.

### 1.2.9 Kundens<sup>23</sup> forstyrrelser på elnettet

Kunden bør være informeret om i hvilke situationer, netvirksomheden er berettiget til eller skal afbryde tilslutningen til elnettet. Netvirksomheden er således ved væsentlige forstyrrelser på nettet hidrørende fra den tilsluttede installation, berettiget til at afbryde tilslutningen og bør afbryde for at undgå evt. erstatningskrav fra andre kunder, der berøres af forstyrrelserne på nettet.

### 1.3 Ændringer i aftaleforholdet

Ændringer i vilkårene for levering af netydelsen til kunderne skal anmeldes til Energitilsynet. Når anmeldelsen er sket, kan ændringen træde i kraft i henhold til sit eget indhold, med mindre Energitilsynet beslutter anderledes. Ændringerne bør meddeles kunderne snarest muligt enten i brev, via PBS-meddelelse, i kundeblad, der udsendes til samtlige kunder eller på anden måde. Mindre ændringer og ændringer i vilkår rettet til nye kunder kan offentliggøres på netvirksomhedens hjemmeside i overensstemmelse med bekendtgørelse nr. 770, af 08.08.2005 om elforsyningsvirksomheders offentliggørelse af priser, tariffer, rabatter og vilkår. Består en ændring af en væsentlig prisforhøjelse eller tarifændring, bør ændringen meddeles, forinden opkrævningen iværksættes, og således at kunden har rimelig tid til at indrette sine betalinger på ændringen.<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> Kunden, hvad enten dette er ejeren eller brugeren.

<sup>24</sup> Der skal sondres mellem offentliggørelse og ændring af betingelserne for at få netydelsen over for nye kunder og meddelelse af ændringer i det løbende leveringsforhold.

Offentliggørelse af nye priser og vilkår skal ske i overensstemmelse med den nævnte bekendtgørelse nr. 770.

Ovenstående er i øvrigt en beskrivelse af konsekvenserne af den almindelig monopolretlige regulering i Danmark herunder praksis i det tidligere Elprisudvalg. Når der er tale om et monopol, indtræder monopolmyndigheden i kundens sted, som den der på kundens vegne kan tage stilling til rimeligheden af betingelserne for monopolydelsen. Kunden har ikke en selvstændig forhandlingsmulighed over for en monopolleverandør og kan selvsagt ikke gå til en anden leverandør!

Tager Energitilsynet en anmeldt prisændring til efterretning, kan den i princippet opkræves fra anmeldelsesdagen eller i overensstemmelse med sin egen ikrafttrædelsesbestemmelse. Energitilsynet har dog formentlig lige som det tidligere Elprisudvalg mulighed for at kræve, at opkrævningen af prisændringen sker over en periode, så kunden ikke oplever en meget stor prisændring fra den ene dag til den anden. Dette gælder uanset, at de af netvirksomheden anmeldte, og af Energitilsynet accepterede leveringsbestemmelser ikke indeholder et krav om varsling af vilkårsændringer.

Træffer Energitilsynet ikke en beslutning om udjævning af opkrævningen af den godkendte prisændring, kan Ankenævnet på Energiområdet formentlig beslutte i en konkret klagesag, at konsekvenserne af den af Energitilsynet accepterede prisændring er urimelig over for den enkelte kunde, og at opkrævning først kan ske efter et rimeligt varsel til kunden. Ankenævnet har næppe hjemmel til at bestemme, at prisændringen først kan træde i kraft fra en senere dato. Netvirksomhederne får således under alle omstændigheder den anmeldte, accepterede og berettigede prisændring ind fra kunderne.

Der henvises til en mindre vejledning om varsling af væsentlige ændringer, som er under udarbejdelse.

## 1.4 Leverandørskifte

Netvirksomheden skal udføre informationsaktiviteter for at skabe størst mulig gennemsigtighed om markedsforholdene samt informere kunderne om deres rettigheder i relation til forsyningspligt. Netvirksomheden bør i denne forbindelse tydeligt på regninger angive kundens aftagenummer.

Netvirksomheden bør endvidere, i de situationer kunden ikke kan finde sit aftagenummer, være kunden og en kundes nye leverandør behjælpelig med at identificere kunden og oplyse aftagenummeret i forbindelse med leverandørskifte.

Leverandørskifte herunder virksomhedens udlevering af oplysninger om aftagenummer og forbrugsprofiler i forbindelse med leverandørskifte er gratis jf. elforsyningslovens § 6 stk. 1.

Leverandørskift sker i overensstemmelse med markedsreglerne. Reglerne findes i Energi-net.dk's markedsforskrifter. Netvirksomheden modtager anmeldelse om ny leverandør og meddeler kunden og dennes nuværende leverandør om leverandørskiftet.

For at undgå ukorrekt leverandørskifte bør netvirksomheden meddele kunden om leverandørskiftet i så god tid, at kunden har mulighed for at gøre indsigelse, såfremt kunden ikke mener at have indgået en aftale med en ny elleverandør.

### **Kommentar:**

*Når en kunde ønsker at skifte elleverandør, kan der opstå problemer i relation til, hvem det påhviler at opsigte aftalen med den afgivende leverandør og tidspunktet for overflytningen mv. Det er reelt netvirksomheden, der modtager og orienterer om skift af elleverandør, både over for kunden og kundens tidligere leverandør.*

Vil kunden fortryde, og henvender han eller hun sig til netselskabet herom, skal netselskabet henvise kunden til elleverandøren. Hvis betingelserne for at fortryde er til stede, vil elleverandøren annullere leverandørskiftet overfor netselskabet. Netselskabet er ikke beføjet til at annullere en kontrakt mellem andre parter (elleverandøren og elleverandørens kunde). Afviser kunden over for sit netselskab at have indgået en kontrakt om levering med en ny leverandør, må netselskabet rette sig herefter og meddele dette til leverandøren, samt rette leverandørskiftet (dvs. tilbageføre det til oprindelig leverandør). Den ny leverandør og kunden må herefter indbyrdes finde en løsning på, om der er indgået en kontrakt eller ej.

## 1.5 Opsigelse af aftaleforholdet

### 1.5.1 Netkunden generelt

Netkunden bør<sup>25</sup> informeres om, at denne hæfter for betaling for forbruget på installationen, indtil både opsigelse og autoritativ aflæsning er modtaget af netvirksomheden. Autoritativ aflæsning kan ske ved den kunde, der ophører som kunde, hvis det sker sammen med den, der flytter ind, eller hvis aflæsning sker ved uvildig 3. mand f.eks. vicevært eller administrator af ejendommen.

---

<sup>25</sup> "Bør" = for at tydeliggøre dette for kunde/ejer.

Oplyses målerstanden ikke i forbindelse med opsigelse, bør netvirksomheden mod gebyr rykke for aflæsningen samt meddele, at netvirksomheden, såfremt aflæsning fortsat ikke leveres af kunden, efter 8 dage foretager aflæsning på kundens regning<sup>26</sup>. En kunde, der er fraflyttet og ikke kan komme til måleren, kan også anmode om aflæsning ved netvirksomheden eventuelt mod gebyr.

### **1.5.2 Aftagenummer ved tilflytning og delvis ophør samt meddelelsespligt**

En netkunde, der behørigt anmelder sig som ny netkunde vedrørende et aftagested, skal straks have oplysning om aftagenummeret for aftagestedet, således at kunden om ønsket har mulighed for at vælge elleverandør.

Modtager netvirksomheden oplysning om ændring i kundeforhold (flytning, kundeændring herunder ved en ægtefælles eller samboendes fraflytning) skal dette straks meddeles elleverandøren, der ufortøvent bør bekræfte eller afvise, om aftaleforholdet fortsættes med den, der fremover disponerer over aftagestedet.

### **1.5.3 Ejeren af tilslutningen**

Ejeren bør<sup>27</sup> informeres om, at hvis der ingen kunde er registreret som bruger af tilslutningen (dvs. ejeren selv eller en bruger), vil dette være ensbetydende med, at ejeren, som den, der er ejer af installationen og således den, der disponerer over tilslutningen, reelt foretager en afmelding af tilslutningen til nettet, hvilket indebærer, at tilslutningen må afbrydes. Denne afbrydelse sker på ejerens foranledning og derfor for ejerens regning og kan alene genetableres på ejerens anmodning og regning. Anmelder ejeren en ny bruger eller en ny kunde sig som bruger, sker dette på ejerens foranledning, hvorfor ejeren betaler for evt. gentilslutning. Gebyret for gentilslutning kan netvirksomheden forlange betalt inden gentilslutning finder sted.

Hvis netvirksomheden har registreret et uopsagt aftaleforhold med en kunde, kan netselskabet ikke foretage afbrydelse på ejerens anmodning, medmindre ejer og kunde er samme person.

### **1.5.4 Brugeren af tilslutningen**

En bruger af tilslutningen, der ikke samtidig er ejer, bør<sup>28</sup> være informeret om, at han ikke kan anmode netvirksomheden om at afbryde eller ændre tilslutningen uden ejerens samtykke. Brugeren kan naturligvis uden ejers samtykke opsiges brugerforholdet jf. Leveringsbestemmelser – net, og således foranledige, at nettilslutningen afbrydes, såfremt ejeren eller anden kunde ikke indtræder som ny bruger af nettilslutningen. Se også 1.5.3 sidste afsnit.

---

<sup>26</sup> Dette under forudsætning af, at leveringsbetingelserne indeholder en regel om aflæsningsforpligtelsen, og at kunden i den nævnte henvendelse får information om gebyret.

<sup>27</sup> "Bør" = for ikke at miste rettigheder.

<sup>28</sup> "Bør" = af hensyn til, at netselskabet ikke afbryder uden ejerens viden.

### 1.5.5 Slutafregning

Netvirksomheden bør<sup>29</sup> fremsende slutafregning til kunden hurtigst muligt og senest 3 måneder efter, at kunden har opsagt aftalen og slutaflæsning er modtaget af netvirksomheden. Reglerne om forældelse af fordringer i kontraktforholdet gælder i retsforholdet.

Er der usikkerhed omkring slutregningen, må netvirksomheden tydeligt tage forbehold for uklarheder, fejl og mangler samt forklare forbeholdet for ikke at lide tab - herunder pga. passivitet - af sine evt. yderligere rettigheder.

## 2. Elleverandører med/uden forsyningspligt

### Generelt:

#### Indgåelse af aftaler

Det påhviler elleverandøren at have procedurer, som sikrer, at indgåelse af aftaler og dertil knyttede tillægsaftaler og eventuelt senere ændringer i allerede indgåede aftaler sker på betryggende vis. Det er endvidere centralt, at der er sikkerhed omkring identiteten på den, der indgår eller ændrer en aftale, samt at alene kunden, eller den af kunden bemyndigede, kan foretage ændringer i aftalen.

Kunden skal have adgang til oplysning om alle aftalevilkår, priser mv. Leverandøren skal give kunden en række informationer, og leverandøren skal, når der er tale om forbruger køb, indgå kontrakt med kunden (ved forsyningspligtleverancer dog kun efter anmodning) jf. Bekendtgørelse nr. 380 af 25.5.2005 om forbrugerbeskyttelse i medfør af elforsyningsloven.

#### Vilkårenes udformning

Elleverandøren bør<sup>30</sup> tilstræbe, at aftalegrundlaget er udformet således, at aftalevilkårene umiddelbart er overskuelige og let forståelige for kunden.

Aftalevilkårene bør være udformet således, at de afspejler en rimelig balance i parternes rettigheder og forpligtelser og under rimelig hensyntagen til elleverandørens særlige forpligtelser.

Vilkårene bør sikre kunden en rimelig beskyttelse og må ikke være mere vidtgående eller byrdefulde for kunden, end der reelt er behov for. Væsentlige og byrdefulde vilkår bør være fremhævet i aftalen.

#### Kommentar:

*Aftaleindgåelsen - og senere ændringer i det allerede aftalte - er centrale forhold for kundens retsstilling og eventuelle hæftelse.*

*Aftaleindgåelse via Internettet er, indtil levering påbegyndes, omfattet af fjernsalgsreglerne, som skal følges. Der henvises til Dansk Energis Vejledende kontrakt om salg af elektricitet.*

---

<sup>29</sup> "Bør" = for god ordens skyld jf. forældelse.

<sup>30</sup> "Bør" har samme betydning i elleverandørdelen af god adfærd som i netselskabsdelen.



*Elleverandører bør, når der er krav om kontraktindgåelse, fremsende bekræftelse på indgåede aftaler pr. brev eller ved anden sikker kommunikation. Dette kan efter omstændighederne være ved e-mail, såfremt elleverandørens procedure for aftaleindgåelse er tilstrækkeligt betryggende.*

*Der henvises endvidere til forbrugeraftalelovens §§ 11-12 om oplysningspligt ved fjernsalgsaftaler og kap. 4 om fortrydelsesret.*

*Indgåelse af aftaler om salg af elektricitet ved negativ aftalebinding er ikke bindende for kunden. Har kunden ikke valgt elleverandør, vil kundens manglende reaktion på netselskabets opfordring om at oplyse, hvem der er kundens elleverandør, dog være ensbetydende med, at selskabet med forsyningspligt anses som elleverandør.*

*Muligheden for at ændre standardvilkår m.m. ved passiv accept skal fremgå af de aftalte vilkår, og bør med passende varsel meddeles meget tydeligt sammen med oplysning om muligheden for opsigelse.*

*De oplysninger, elleverandør skal give nye kunder ifølge bekendtgørelsen om forbrugerbeskyttelse, skal ikke gentages, såfremt kunden vender tilbage som kunde inden for et år. Der kan henvises til de tidligere informationer. Ændringer skal dog særskilt informeres.*

## **2.1 Markedsføring**

Markedsføring af elleveringstilbuddet må ikke mangle væsentlige oplysninger eller indeholde uklarheder eller angivelser, der er egnet til at vildlede kunden om ydelsernes indhold, anvendelighed, tilbuddets fordelagtighed mv.

Der gøres endvidere opmærksom på reglerne om sammenlignende reklamer jf. Markedsføringslovens § 5.

### **Kommentar:**

*Elleverandører må ikke anvende vildledende eller urimeligt mangelfulde angivelser eller vildledende fremgangsmåder, jf. markedsføringslovens § 3. Endvidere skal elleverandøren give en forsvarlig vejledning om elleveringsydelsen, jf. markedsføringslovens § 7.*

*Kunden kan i forbindelse med markedsføringen henvises til at søge yderligere oplysninger andetsteds, eksempelvis på en hjemmeside eller ved telefonisk henvendelse.*

## 2.2 Modtagelse af kunder

### Generelt:

Elleverandøren skal<sup>31</sup> ved indgåelse af aftaler om levering af el give kunden klare og tilstrækkelige informationer om dato for mulig leveringsstart, samt de iht. reglerne om forbrugerbeskyttelse nødvendige oplysninger om leverandørens navn, adresse, telefonnummer og cvr-nummer.

Endvidere oplyses kunden om hvilken ydelse, der leveres og til hvilken leveringsadresse. Elleverandøren bør endvidere sikre sig identifikation i form af aftagenummeret for kundens tilslutning til elnettet.

Leverandøren skal informere om

- gældende tariffer, gebyrer og andre priser eller om, hvorledes de kan indhentes
- kontraktens løbetid og betingelser for evt. fornyelse af kontrakten
- betingelserne for afslutning af kontrakten og om ret til opsigelse herunder konsekvenserne af misligholdelse af betalingsforpligtelsen, jf. 2.3.2.
- varsel ved kundens flytning fra leveringsadressen og opsigelse
- kunden kan fortsætte kontrakten på nyt leveringssted
- frist for udsendelse af slutafregning ved ophør
- henvendelse vedr. mangler og erstatning i forbindelse med leverancen og om klageadgang og fremgangsmåde ved klager samt klageadresse.

### Kommentar:

*Der henvises til reglerne om forbrugerbeskyttelse jf. elforsyningsloven § 6a og bekendtgørelse nr. 380 af 25. 5. 2005 om forbrugerbeskyttelse. Ved indgåelse af aftaler om ellevering via elleverandørens hjemmeside har elleverandøren mulighed for at sikre sig kundens bekræftelse på at have læst og accepteret de påbudte informationer iht. forbrugerbeskyttelsesreglerne samt leveringsbetingelserne i øvrigt.*

### 2.2.1 Krav om kontrakt

Der er ikke krav om indgåelse af kontrakt mellem en elleverandør og en forbruger (privatkunder), der modtager elektricitet på grundlag af leverandørens forsyningspligt.

En forbruger har dog på anmodning ret til en kontrakt.

Aftaler om elleverancer, der ikke er forsyningspligtige leverancer, skal med en privatforbruger altid indgås ved kontrakt.

---

<sup>31</sup> Der henvises til kommentarerne, der oplyser om elleverandørens forpligtelse iht. bekendtgørelse om forbrugerbeskyttelse.

## 2.2.2 Anden væsentlig information

Hvis der gælder særlige vilkår, der er af væsentlig betydning for kundens bedømmelse af tilbuddet/aftalen, bør dette oplyses i markedsføringen.

### **Kommentar:**

*Særlige vilkår, der kan være af væsentlig betydning for kundens bedømmelse af tilbuddet/aftalen, omfatter f.eks.:*

*Hvor lang tid tilbuddet gælder (acceptfrist).*

*Om tilbuddet kun gælder for særlige kundegrupper.*

*Om der er særlige risici ved indgåelse af den tilbudte kontrakt.*

*Betingelser og tekniske forudsætninger mv. for den annoncerede pris.*

*Oplysning om en eventuel uopsigelsesperiode (bindingsperiode), længden heraf samt omkostninger ved opsigelse før udløbet af uopsigelsesperioden.*

*Om der er væsentlige/særlige begrænsninger ved anvendelsen af ydelsen.*

*Ved en kundes tilbagevenden som kunde til forsyningspligtig levering skal kunden informeres om brug af særligt pristillæg, når elleverandøren gør brug af elforsyningsloven § 72, stk. 4 (gælder store kunder).*

## 2.3 Den løbende leverance

### 2.3.1 Betalingskrav over for brugeren/ejeren af det tilsluttede forbrugssted

Krav om betaling for elleverancen fremsendes til den registrerede kunde. Krav om betaling kan kun finde sted over for ejeren af tilslutningen, såfremt ejeren samtidig selv er bruger eller har accepteret at indestå for at betale forbruget.

### 2.3.2 Brugerens misligholdelse

Brugeren bør ud over det i 2.2 nævnte være informeret om, i hvilke situationer elleverandøren ikke er forpligtet til fortsat at levere. Det vil hovedsageligt sige ved kundens misligholdelse af sin betalingsforpligtelse.

### 2.3.3 Besvarelse af henvendelser fra kunden

Elleverandøren bør sikre sig, at alle henvendelser fra kunder besvares inden rimelig tid, idet virksomheden kan prioritere henvendelser af særlig eller hastende karakter, herunder bekræftelse af fortrydelse af en indgået leveringsaftale og bekræftelse på meddelelser om ukorrekt leverandørskifte m.m.

Skriftlige henvendelser, herunder e-mails, bør besvares skriftligt inden for 14 dage efter modtagelsen. Såfremt der ikke kan tages endelig stilling til henvendelsen, bør kunden orienteres om, hvornår endeligt svar kan forventes at foreligge.

Indgåelse af særlige og væsentlige mundtlige aftaler vedrørende kundeforholdet bør efterfølgende og straks bekræftes skriftligt pr. brev eller ved anden sikker kommunikation.

**Kommentar:**

*Væsentlige aftaler, der indgås telefonisk med kunden, f.eks. betalingsordninger eller lignende, bør bekræftes skriftligt over for kunden.*

*Bekræftelsen bør som udgangspunkt ske pr. brev, men kan eventuelt gives ved en anden sikker kommunikationsform, som f.eks. e-mail, såfremt denne kommunikationsform er aftalt eller fast anvendt mellem parterne.*

### **2.3.4 Behandling af kundeklager**

Elleverandøren bør snarest muligt skriftligt bekræfte modtagelsen af en klage samt oplyse, hvornår behandlingen af klagen forventes at være afsluttet.

Elleverandøren bør under behandlingen af en klage vedrørende betalingskrav stille opkrævning af omtvistede regningsbeløb i bero og undlade at sende fordringen mod kunden til inkasso, medmindre klagen er åbenbart grundløs eller drejer sig om betaling i tilfælde, hvor det er rimeligt at kræve sikkerhedsstillelse for betaling af det omtvistede beløb som vilkår for fortsat levering.

Elleverandøren skal i virksomhedens afgørelser oplyse kunden om kundens mulighed for at indbringe afgørelsen for Energitilsynet<sup>32</sup> eller Ankenævnet på Energiområdet. I forbindelse med behandling af sager i Energitilsynet og i Ankenævnet anbefales det, at alle påstande/anbringender uanset deres relevans besvares eller gives bemærkninger i besvarelser og replikker til kunden/Energitilsynet/Ankenævnet. Endvidere anbefales det, at leverandøren - især i forbindelse med sager om betaling - giver kunden klare, entydige og fuldkomne informationer om baggrunden for et betalingskrav.

### **2.3.5 Betalingsvilkår**

Fakturaer skal udformes på en for kunden klar og overskuelig måde, således at det fremgår, hvad fakturaen dækker, herunder faktureringsperioden. Fakturaposter skal have en dækkende betegnelse, jf. Vejledning af 12. juli 2007 om regningers udseende og indhold udarbejdet i samarbejde med Energitilsynet og bek. nr. 486 af 29. maj 2007 om elselskabers fakturering mv.

---

<sup>32</sup> Energitilsynet har kompetence i sager om selskaber med forsyningspligts priser og vilkår. Ankenævnet har kompetence i privatretlige tvister i forbrugersager eller forbrugertilsvarende sager mellem kunden og netselskaber/elleverandører.



Hvis elleverandøren er klar over, at faktureringen, f.eks. på grund af tekniske vanskeligheder eller lignende, ikke indeholder alle el- og netydelser, der er leveret til kunden, bør elleverandøren i videst muligt omfang oplyse kunden herom. Såfremt el- og netydelserne eller dele heraf vil blive efterfaktureret, bør elleverandøren samtidig oplyse, hvornår dette vil ske.

Efterfakturering bør som udgangspunkt kun finde sted i indtil 12 måneder efter det tidspunkt, hvor el- og netydelserne normalt ville være faktureret.

Hvis kunden burde have indset, at der er sket en fejlfakturering, og hvis leverandøren har reageret inden rimelig tid efter, at fejlfaktureringen er opdaget, kan efterfakturering dog ske senere, jf. dansk rets almindelige regler om forældelse.

Tilbagebetaling af for meget af kunden erlagte beløb, bør ske på grundlag af de almindelige forældelsesregler. Om praksis hos netselskaberne se 1.2.5.

### **2.3.6 Måling af forbrug**

Kundens forpligtelse til selvaflæsning og indsendelse af målerstand til netvirksomheden bør tydeligt være informeret til kunden, herunder betydningen af, at selvaflæsningen ikke finder sted.

### **2.3.7 Misligholdelse, restance**

Elleverandøren bør tydeligt informere kunden om konsekvenserne af manglende betaling herunder om opkrævning af renter og gebyrer og om kontraktens og leverancens ophør.

### **2.3.8 Afbrydelse i nettet, elkvalitet**

Det bør fremgå af informationerne (kontrakt, informationsbrev, velkomstbrev) til kunden, hvorledes og til hvem kunden skal henvende sig i tilfælde af afbrydelser eller mangler ved leverancen.

## **2.4 Ændringer i aftaleforholdet**

Alle ændringer i aftalevilkår, priser mv., der er til ugunst for kunden, skal meddeles kunden i overensstemmelse med §§ 4 og 5 i bekendtgørelsen om forbrugerbeskyttelse i medfør af lov om elforsyning.

§ 4. Forbrugeren skal have et passende varsel, 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 give forbrugeren personlig meddelelse om den samlede eventuelle prisstigning i forhold til den foregående opgørelsesperiode senest ved den førstkomende opgørelse af forbruget efter forhøjelsens ikrafttræden. Ved væsentlig prisstigning underrettes forbrugeren herom senest ved førstkomende faktura.

Alle ændringer bør varsles, således at kunden med en rimelig frist har mulighed for at opsige aftalen, inden ændringen får virkning for kunden.

## 2.5 Behandling af leverandørskifte

Leverandørskift bør ske på en nem og uproblematisk måde og i overensstemmelse med markedsreglerne.

Det skal være gratis at skifte leverandør, og der må ikke opkræves gebyr i forbindelse med leverandørskifte.

Såfremt leverandørskifte på grund af ekstraordinære omstændigheder ikke kan finde sted inden for det forudsatte tidsrum, bør den afgivende leverandør/netvirksomheden orientere kunden og den nye leverandør om årsagen hertil, samt om hvornår leverandørskiftet kan forventes at kunne effektueres.

### Kommentar:

*Når en kunde ønsker at skifte elleverandør, kan der opstå problemer i relation til, hvem det påhviler at opsige aftalen med den afgivende leverandør og tidspunktet for overflytningen mv. Det er reelt netvirksomheden, der modtager og orienterer om skift af elleverandør, både over for kunden og kundens tidligere leverandør.*

*Ifølge markedsreglerne betragtes en anmeldelse af ny elleverandør som en samtidig ophævelse af kundens aftale med den tidligere leverandør, idet kunden ikke selvstændigt skal opsige aftalen med den tidligere leverandør. I tilfælde, hvor kunden tegner en ny elleveringsaftale samtidig med, at kundens tidsbegrænsede aftale med anden elleverandør endnu ikke er udløbet, kan den oprindelige leverandør i visse tilfælde kræve erstatning for tabt fortjeneste. Vil den oprindelige leverandør rejse krav af denne type mod kunden, bør leverandøren straks rette henvendelse til kunden herom.*

## 2.6 Opsigelse af aftaleforholdet

### 2.6.1 Opsigelse

Kunden kan opsige aftalen både skriftligt og mundtligt.

Elleverandøren bør straks efter modtagelsen af en opsigelse bekræfte denne over for kunden, enten pr. brev eller ved anden sikker kommunikation, med angivelse af, hvornår opsigelsen får virkning.



Hvis kundens opsigelse er i strid med den indgåede aftale, kan elleverandøren i stedet for evt. at kræve erstatning betinge sig et gebyr for accept af opsigelsen, hvis det er aftalt i elhandelskontrakten eller -vilkårene, at der kræves gebyr for førtidig opsigelse.

Opsigelse af en leveringsaftale kan betinges af, at leverandøren modtager oplysning om målerstanden eller får lejlighed til mod gebyr at få foretaget aflæsning. Oplyses målerstanden ikke i forbindelse med opsigelse, rykker netvirksomheden mod gebyr normalt for aflæsningen. Efter 8 dage er netvirksomheden berettiget til på kundens regning selv at foretage aflæsning.

**Kommentar:**

*Et selskab kan ikke afvise at modtage en opsigelse, selv om den afgives på en anden måde, end den der er anført i aftalen. Konsekvensen kan dog være, at aflæsning af kundens måler forsinkes, således at kunden hæfter for et forbrug, som evt. finder sted efter kundens fraflytning.*

*Bekræftelse på opsigelse bør fremsendes pr. brev, men kan eventuelt sendes ved anden sikker kommunikationsform, som f.eks. e-mail, såfremt denne kommunikationsform er aftalt eller fast anvendt mellem parterne.*

## **2.6.2 Slutafregning**

Elleverandøren bør<sup>33</sup> fremsende slutafregning til kunden hurtigst muligt og senest 3 måneder efter, at kunden har opsagt aftalen og slutaflæsning er modtaget fra netvirksomheden. Reglerne om forældelse af fordringer i kontraktforholdet gælder i retsforholdet.

Er der usikkerhed omkring slutregningen, må elleverandøren, for ikke at lide tab - herunder pga. passivitet - af rettigheder, tydeligt tage forbehold for uklarheder, fejl og mangler samt forklare forbeholdet for kunden.

---

<sup>33</sup> "Bør" = for god ordens skyld jf. forældelse.