Leveringsbetingelser for salg af el til privatkunder

Gældende fra 1. juli 2026

1. Generelle bestemmelser

Disse leveringsbetingelser (”Leveringsbetingelserne”) gælder for alle leverancer af el inklusive netydelse (distribution) fra elhandelsselskabet Bornholms Energi A/S, CVR nr. 25794206, (herefter ”Bornholms Energi”) til privatkunder, hvor elleverancerne hovedsageligt er bestemt til ikke-erhvervsmæssig anvendelse (herefter ”Kunden”). Bornholms Energi er et datterselskab i Bornholms Energi & Forsyning A/S.

Mellem Bornholms Energi og Kunden er der indgået en aftale om salg af elektricitet (”Aftalen”). Aftalen indeholder oplysninger om de specifikke produkter, som Kunden har valgt, som vedrører alle de af Aftalen omfattede aftagenumre.

Leveringsbetingelserne udgør en integreret del af Aftalen. Ved uoverensstemmelser mellem bestemmelserne i Aftalen og Leveringsbetingelserne, har Aftalens bestemmelser forrang.

Kunden er omfattet af Bornholms Energis til enhver tid gældende privatlivspolitik, som kan tilgås via dette link: www.beof.dk/privatlivspolitik

Bornholms Energi er berettiget til at indhente og indberette Kundens data i Energinets DataHub i overensstemmelse med gældende lov. Kunden er uden beregning berettiget til at indhente information i Energinets DataHub via www.eloverblik.dk om forbruget på eget aftagenummer.

2. Forholdet mellem Kunden, Netselskabet og Energinet

Kundens geografisk bestemte netselskab ("Netselskab") varetager på vegne af Bornholms Energi transport af strømmen fra højspændingsnettet til Kundens leveringsadresse via distributionsnettet.

Det er en forudsætning for Bornholms Energis levering af elektricitet til Kunden, at Kunden har en aftale om tilslutning til det kollektive elforsyningsnet med sit lokale Netselskab. Forholdet mellem Kunden og det lokale Netselskab er reguleret af Netselskabets til enhver tid gældende tilslutningsbestemmelser.

Tilslutningsbestemmelserne kan findes på Netselskabets hjemmeside.

I forhold til sit lokale Netselskab skal Kunden især være opmærksom på følgende vilkår:

- Netselskabet har ansvaret for en tilfredsstillende spændingskvalitet og kan afbryde elforsyningen i tilfælde af nødvendigt arbejde på distributionsnettet.
- Kunden skal give Netselskabet uhindret adgang til elanlæg, herunder elmåler, og elinstallationer på Kundens ejendom i forbindelse med eftersyn, afprøvning, aflæsning, kontrol, reparation og udskiftning af elanlæg mv. samt afbrydelse af elforsyningen.
- Er elforsyningen til Kundens ejendom blevet afbrudt, og skal der ske genåbning, skal Kunden sørge for, at alle elektriske apparater på ejendommen er slukkede, inden genåbningen finder sted.
- Kunden skal på anmodning fra Netselskabet foretage selvaflæsning af elmåler og indberette resultatet til Netselskabet.
- Netselskabet kan til enhver tid foretage kontrolaflæsning af elmålere og hente elforbrugsdata hjem.
- Kunden skal straks underrette Netselskabet, hvis der er tegn på, at elmåleren viser forkert.

Kunden kan få oplysning om Netselskabets behandling af personoplysninger på Netselskabets hjemmeside. Netselskabet behandler Kundens personoplysninger

for at kunne levere sikker og pålidelig forsyning af elektricitet til alle kunder. Netselskabet behandler bl.a. personoplysninger, når de varsler afbrydelser, foretager målerbytte eller måler Kundens elforbrug.

Det er en forudsætning for, at Bornholms Energi kan overholde sine forpligtelser efter Aftalen og i medfør af disse Leveringsbetingelser, at Kunden til enhver tid opfylder sit lokale Netselskabs betingelser for tilslutning til og anvendelse af det kollektive elforsyningsnet.

Med indgåelse af Aftalen og Leveringsbetingelserne giver Kunden Bornholms Energi fuldmagt til at repræsentere Kunden over for Energinet og Netselskabet i forbindelse med leverandørskifte, herunder gennem DataHub, som er en it-platform, der ejes og drives af Energinet, og som håndterer måledata, stamdata, nødvendige transaktioner og kommunikation mellem elmarkedets aktører i Danmark.

Mister Kunden sin netadgang, uanset årsagen hertil, kan Bornholms Energi ikke holdes ansvarlig for opfyldelse af Aftalen og Leveringsbetingelserne.

3. Elleverancen

Elleverancen er inklusive balancekraft. Det betyder, at Kunden til enhver tid kan aftage el efter øjeblikkeligt behov.

Elleverancen sker til det punkt, der, efter Kundens aftaleforhold med Netselskabet, betragtes som tilslutningspunktet for Kundens elinstallation.

Elleverancens kvalitet skal opfylde de til enhver tid gældende kvalitetsspecifikationer, der fremgår af Netselskabets tilslutningsbestemmelser.

Kunden skal oplyse Bornholms Energi om forhold, der kan have betydning for Bornholms Energis levering, for eksempel større ændringer i Kundens forventede elforbrug. Bornholms Energi kan i nogle tilfælde vælge at henvise Kunden til at kontakte Netselskabet.

Bornholms Energi er berettiget til midlertidigt at stoppe med at levere el til Kunden i de tilfælde, hvor Netselskabet eller Energinet afbryder elforsyningen.

4. Priser og afgifter

Alle priser i Aftalen og i Leveringsbetingelserne angives inklusive moms og afregnes i danske kroner. Priserne er momspligtige, medmindre andet er oplyst. Priserne opkræves af Bornholms Energi.

Oplysninger om aktuelle tariffer, gebyrer og andre priser fremgår af Bornholms Energis hjemmeside, www.beof.dk/vores-el/priser-og-gebyrer/, og udleveres i øvrigt efter anmodning ved henvendelse til Bornholms Energi. Bornholms Energi har ret til at regulere priserne i overensstemmelse med pkt. 4.5 og pkt. 17.

4.1 Betaling af el-abonnement

Kunden betaler som udgangspunkt ét elabonnement pr. elmåler, dog med undtagelse af kunder, der har indgået elaftalen "SamletEnergi", jf. nedenfor pkt. 4.1.1. Elabonnementets størrelse fremgår til enhver tid af Aftalen.

4.1.1 "SamletEnergi"

Hvis Kunden har forskellige leveringssteder med individuelle el-aftaler, har Kunden som udgangspunkt mulighed for at samle opkrævningen på én afregning via elaftalen "SamletEnergi", hvorved Kunden kun betaler ét abonnement uanset antallet af leveringssteder/elmålere. Såfremt Kunden ønsker at overgå til "SamletEnergi", skal Kunden kontakte kundeservice, jf. kontaktoplysninger i pkt. 15.2.

Hvis Kunden misligholder sin betalingsforpligtelse i medfør af Aftalen og disse Leveringsbetingelser, er Bornholms Energi berettiget til at fjerne Kunden fra elaftalen "SamletEnergi" og på ny opkræve ét abonnement pr. leveringssted/elmåler.

4.2 Betaling af elforbrug

Kunden betaler herudover en elpris pr. kWh. Elprisen kan være fast eller variabel afhængigt af, hvilket produkt, Kunden har valgt. Kundens valg fremgår af Aftalen. Variable el-produkter (TimeEnergi) afregnes time for time til den noterede timepris på den nordiske elbørs "Nord Pool". Elmarkedet er pr. 1. oktober 2025 baseret på

15-minutters priser, men Bornholms Energi afregner fortsat vores privatkunder pr. time. Det betyder, at timeprisen er beregnet som et gennemsnit af de fire 15-minutters priser i timen. Til den noterede timepris lægges:

- handels- og administrationsomkostninger, også kaldet spottillæg. Spottillæg fremgår af Aftalen.

El-produkter med fast pris fastsættes for 1 måned ad gangen (MånedsEnergi). Prisen er den samme hele døgnet. Prisen pr. kWh følger prisudviklingen i markedet og bliver fastsat forud for den kommende fastprisperiode. Bornholms Energi indkøber strømmen på forhånd og prisen tager derfor udgangspunkt i løbende indkøb. Til den faste pris lægges:

- tillæg til håndtering af handelsomkostninger og risici svarende til de faktiske udgifter til indkøbs-, profit- og balanceomkostninger.

4.3 Betaling til Netselskabet

Kunden betaler det netabonnement, som Bornholms Energi opkræves af Netselskabet for Kundens elmåler. Prisen for dette netabonnement afhænger af leveringsstedet og taksten fastsættes af Netselskabet. Gældende pris fremgå af fakturaen.

For hver forbrugt kWh betaler Kunden også den nettarif, som Bornholms Energi til enhver tid opkræves af Netselskabet for transport af el. Du kan finde oplysninger om priser og tariffer på www.beof.dk.

Herudover betaler Kunden øvrige beløb, som Bornholms Energi til enhver tid opkræves af Netselskabet. Disse viderefaktureres uændret til Kunden, jf. elforsyningslovens § 72b, stk. 1.

4.4 Betaling for offentlige forpligtelser, skatter og afgifter

Bornholms Energi køber net- og systemydelser samt system abonnement (TSO) af Energinet og fakturerer Kunden for levering af elektricitet inklusive moms og omkostninger til elafgifter og eventuelle andre priselementer modtaget fra DataHub. Disse viderefaktureres uændret til Kunden, jf. elforsyningslovens § 72b, stk. 1.

Kunden betaler de takster for evt. øvrige offentlige forpligtelser, skatter og afgifter, som Bornholms Energi til enhver tid er forpligtet til at opkræve Kunden på vegne af den danske stat.

4.5 Prisændringer i nettarif, offentlige forpligtelser, skatter og afgifter

Netselskabet/Energinet/den danske stat kan ændre satserne for ovennævnte betalinger i opad- eller nedadgående retning, ligesom de kan indføre yderligere former for betalinger, afgifter mv. Sådanne ændringer vil uden videre slå igennem i Kundens samlede elpris og vil kun blive varslet over for Kunden, hvis den gældende lovgivning ufravigeligt kræver det.

De til enhver tid gældende satser, som Bornholms Energi opkræves af Netselskabet, kan findes på Netselskabets hjemmeside.

De gældende satser for offentlige forpligtelser og afgifter kan findes på henholdsvis Energinets hjemmeside via link: www.energinet.dk og Energistyrelsens hjemmeside via link: www.ens.dk.

4.6 Tilkøb af oprindelsesgarantier fra bornholmske vindmøller

Kunden har mulighed for at tilkøbe oprindelsesgarantier fra bornholmske vindmøller. Kunden køber ikke en særlig type strøm, men dokumentation i form af oprindelsesgarantier. Bornholms Energi & Forsyning køber og annullerer oprindelsesgarantier svarende til Kundens elforbrug. Garantierne kan herefter ikke anvendes igen. På den måde dokumenteres det, at der er købt og annulleret oprindelsesgarantier svarende til Kundens elforbrug. Læs mere og se priser på hjemmesiden www.beof.dk.

4.7 Stort forbrug

Hvis Kunden har valgt produktet "TimeEnergi", og Kunden forbruger over 12.000 kWh om året, har Kunden mulighed for at henvende sig til Bornholms Energis kundeservice for at opnå status som kunde med stort forbrug. Se Aftalens pkt. 6 for vilkårene herfor.

5. Måling og afregning

5.1 Måling

Netselskabet er ansvarlig for måleudstyret og for målingernes korrekthed. Kunden opfordres til at foretage en visuel undersøgelse af elmåleren, herunder dennes plombering, forud for og under løbetiden for Aftalen med Bornholms Energi.
Hvis Kunden får mistanke om, at elmåleren er beskadiget, står stille, registrerer forkert eller på anden måde har unormal funktion, er Kunden forpligtet til straks at informere Netselskabet herom. Hvis Kunden eller Bornholms Energi i øvrigt har mistanke om, at de foretagne elmålinger ikke er korrekte, kan Bornholms Energi anmode Netselskabet om at kontrollere elmåleren efter de til enhver tid gældende regler. Hvis Kunden ønsker elmåleren undersøgt, skal Kunden kontakte Bornholms Energi, som herefter står for kontakten til Netselskabet. Netselskabet kan pålægge Bornholms Energi et gebyr for undersøgelsen, som Bornholms Energi er berettiget til at videreføre til og opkræve hos Kunden.

5.2 Afregning

Bornholms Energi afregner for elleverancen bagud i forhold til Kundens faktiske forbrug. Det sker der ved en opgørelse af Kundens faktiske målte elforbrug månedsvist.

Bornholms Energi foretager månedsafregning samt slutafregning ved ophør af Aftalen ud fra målte data. Den endelige afregning beregnes ud fra det faktisk målte elforbrug, når Bornholms Energi har modtaget måledata fra Netselskabet. Det er Kundens pligt gennem Netselskabet at sikre at Bornholms Energi har de nødvendige måleraflæsninger.

Netselskabets målinger og måleudstyr danner grundlag for afregning. Kunden skal acceptere efterregulering af Kundens regninger som følge af forsinket modtagelse af forbrugsdata, forkert opkrævede priser, eller Netselskabets korrektion af måledata efter målefejl. Regulering af afregning kan kræves for den periode, hvori fejl kan påvises, hvor de almindelige forældelsesregler dog gælder.

Kunden har adgang til egne forbrugsoplysninger og afregninger via Bornholms Energis selvbetjeningsplatform minForsyning via hjemmesiden www.beof.dk.

Kunden har desuden adgang til at se sine forbrugsdata på eloverblik via www.el-overblik.dk. Formålet med eloverblik er at levere data vedr. elforbrug og -produktion, så elkunder i hele Danmark kan få et samlet overblik på tværs af landet og på tværs af elleverandører.

6. Betaling, gebyrer og modregningsret

6.1 Betaling

Alle priser for el og netydelse, herunder netabonnement, inklusive skatter og afgifter angives inklusive moms og afregnes i danske kroner. Priserne er momspligtige, medmindre andet er oplyst.

Betaling sker efter Kundens valg på en af følgende måder:

- Betalingsservice 7,50 kr.
- Automatisk korttræk 0,00 kr.
- MobilePay 0,00 kr.
- Indbetalingskort 0,00 kr.

Ved tilmelding til Betalingsservice skal Kunden betale sin regning via indbetalingskort, indtil betalingen fremgår af Kundens betalingsserviceoversigt.

Det fremgår af regningerne fra Bornholms Energi, hvornår det er sidste rettidige indbetalingsdato, og hvortil betalingen skal ske.

Hvis betaling sker efter sidste rettidige indbetalingsdato, er Bornholms Energi berettiget til at beregne renter i henhold til renteloven, gebyrer for udsendelse af rykkerskrivelser og andre nødvendige inddrivelsesomkostninger i overensstemmelse med den til enhver tid gældende lovgivning og Bornholms Energis gældende gebyr- og prisliste, som kan tilgås via hjemmesiden www.beof.dk.

Oplysninger om eller henvisning til aktuelle tariffer, gebyrer og andre priser fremgår af Bornholms Energis hjemmeside, www.beof.dk, og udleveres i øvrigt efter anmodning ved henvendelse til Bornholms Energi.

Bornholms Energi har ret til at regulere priserne i overensstemmelse med punkt 17.

6.2 Gebyrer

Bornholms Energi kan bl.a. opkræve følgende typer af gebyrer som led i håndteringen af Aftalen:

- Afbrydelses- og genåbningsgebyr
- Aflæsningsgebyr
- Betalingsaftalegebyr
- Flytteopgørelsesgebyr
- Rykker- og inkassogebyrer
- Gebyr for fremsendt regning på papir

Bornholms Energi vil som udgangspunkt levere din regning på e-mail eller i e-Boks. Er der ikke mulighed for elektronisk levering af din regning, vil du efter modtagelse af første regning blive opkrævet gebyr for fremsendt afregning på papir mod gebyr på 55,00 kr. pr. afregning.

De aktuelle gebyrer kan findes på Bornholms Energis hjemmeside www.beof.dk. Bemærk at de fleste gebyrer opkræves pr. registreret elmåler.

Bornholms Energi forbeholder sig retten til at ændre i eksisterende gebyrer, herunder at indeksregulere dem, samt at indføre nye gebyrer, såfremt dette måtte findes påkrævet og rimeligt, jf. herved pkt. 17. I begge tilfælde vil Kunden blive varslet herom i overensstemmelse med Aftalen, Leveringsbetingelserne og gældende lovgivning.

Netselskabet kan pålægge Bornholms Energi en række gebyrer ("Netgebyr") som følge af Kundens handlinger eller undladelser i forskellige situationer eller som følge af forskellige hændelser eller faktiske omstændigheder, som er forbundet til Kunden. Det kan f.eks. være Netgebyr for Netselskabets besøg hos Kunden med henblik på afbrydelse af elforsyningen (lukkebesøg). Bornholms Energi opkræver betaling hos Kunden til dækning af Netgebyrer, medmindre årsagen til Netselskabets opkrævning af Netgebyret udelukkende skyldes Bornholms Energis uagtsomme

handling eller undladelse. Netgebyrernes størrelse kan variere afhængigt af, hvilket Netselskab Kunden har. Netselskabets gebyrer fremgår af Netselskabets hjemmeside, og Kunden opfordres til at holde sig opdateret herom.

6.3 Modregning

Bornholms Energi kan foretage modregning med ethvert forfaldent tilgodehavende og enhver forfalden gæld, som Kunden måtte have til Bornholms Energi og øvrige selskaber, som Bornholms Energi er koncernforbundet med.

Hvis Kunden er tilmeldt Betalingsservice eller anden automatisk betaling, vil tilgodehavender så vidt muligt blive tilbageført via den betalingsform, Kunden er tilmeldt. I forbindelse med tilbagebetaling af tilgodehavender kan Bornholms Energi bede om nødvendige oplysninger fra Kunden.

7. Sikkerhedsstillelse

Hvis Bornholms Energi får en begrundet forventning om manglende betalingsevne eller betalingsvillighed hos Kunden, kan Bornholms Energi, i overensstemmelse med de til enhver tid gældende regler, stille krav til Kunden om kontant depositum eller anden sikkerhed som vilkår for indgåelse af Aftalen eller fortsat elleverance i henhold til Aftalen. Dette gælder også, selvom Kunden ikke aktuelt er i restance overfor Bornholms Energi. Sikkerhedens størrelse må ikke overstige Bornholms Energis risiko i det konkrete tilfælde og kan højst udgøre 5 måneders betaling.

Hvis Kunden ikke efterkommer anmodninger fra Bornholms Energi om sikkerhedsstillelse i henhold til Aftalen og disse Leveringsbetingelser, er Bornholms Energi berettiget til at ophæve Aftalen efter et varsel på mindst tre hverdage.

Bornholms Energi kan vælge at standse elleverancen i forbindelse med ophævelsen af Aftalen. Omkostninger forbundet med standsning af elleverancen afholdes af Kunden.

8. Misligholdelse

Hvis en part væsentligt misligholder sine forpligtelser i henhold til Aftalen, har den anden part ret til at ophæve Aftalen med øjeblikkelig virkning.

Som væsentlig misligholdelse betragtes bl.a. Kundens manglende opfyldelse af Bornholms Energis krav om sikkerhedsstillelse eller ophør af Kundens aftaleforhold med Netselskabet.

Hvis Aftalen ophæves, kan Bornholms Energi foranstalte afbrydelse af elforsyningen til Kunden i overensstemmelse med gældende lovgivning. Omkostninger forbundet med forsyningsafbrydelsen, herunder genåbning af forsyningen, afholdes af Kunden.

Hvis Kunden misligholder sine betalingsforpligtelser, er Bornholms Energi berettiget til at indberette dette til godkendte kreditoplysningsbureauer og/eller advarselsregistre efter gældende regler.

Hvis Kundens Netselskab eller den systemansvarlige virksomhed (Energinet) afbryder eller begrænser leverancerne til Kunden som følge af forhold, der ikke skyldes Kunden, betragtes dette ikke som misligholdelse af Aftalen.

9. Leveringshindringer og force majeure

I tilfælde af force majeure suspenderes Bornholms Energis og Kundens forpligtelser overfor hinanden i henhold til disse betingelser og/eller særskilt aftale, så længe force majeure består. Force majeure forholdet skal søges overvundet hurtigst muligt. Den berørte part skal straks skriftligt orientere den anden part om forholdet og oplyse om, hvornår det forventes afhjulpet. Force majeure foreligger, hvis Bornholms Energi eller Kunden forhindres i at opfylde Aftalen på grund af forhold, der indtræder efter aftaleforholdets start, og som er uden for den pågældende parts kontrol. Force majeure kan især foreligge i tilfælde af nedennævnte forhold (ikke udtømmende):

- Ekstraordinære naturkræfter
- Samfundsfjendtlige handlinger, herunder krig, borgerlig opstand eller terror
- Brande, ildsvåde og hærværk
- It-manipulation eller andre utilsigtede hændelser, som forårsager it- og kommunikationsnedbrud
- Sammenbrud eller skade på elanlæg, der ikke skyldes Netselskabets fejl eller forsømmelser

- Umulighed med hensyn til at opnå nødvendig arbejdskraft, maskiner, materialer eller underentreprenører.
- Arbejdsstridigheder, herunder, men ikke begrænset til, strejker og lockouter
- Forsyningsusikkerhed, herunder utilstrækkelig energiproduktion og/eller -import (varemangel)

Force majeure foreligger også, hvis force majeure-forholdet medfører, at den pågældende part kun ved afholdelse af ganske uforholdsmæssige, økonomiske opofrelser kan opfylde sine forpligtelser.

Pengemangel udgør ikke force majeure.

Hvis Bornholms Energi ikke kan opfylde sine forpligtelser i henhold til Aftalen på grund af, at Netselskabet eller Energinet har erklæret force majeure i distributions- og/eller transmissionssystemet, udgør dette forhold tillige force majeure i forholdet mellem Bornholms Energi og Kunden.

10. Erstatningsansvar

Parterne er erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler, medmindre andet er fastsat i disse Leveringsbetingelser, i Aftalen mellem Parterne eller ved gældende lov.

Bornholms Energi er ikke ansvarlig for skade eller tab i forbindelse med fejl og afbrydelser i elnettet, ej heller for leverancens tekniske kvalitet, herunder spændingsniveau, frekvens og støjforhold. Bornholms Energi er desuden ikke ansvarlig for skade og tab som følge af indskrænkninger eller begrænsninger pålagt af Netselskabet, den systemansvarlige virksomhed (Energinet) eller den nordiske elbørs, Nord Pool.

Hvis Kunden delvist anvender Bornholms Energis ydelse til erhvervsmæssige formål, opfordrer Bornholms Energi Kunden til selvstændigt at tegne en driftstabsforsikring. Kundens forsikringsforhold, herunder omkostninger og vilkår m.v., er Bornholms Energi uvedkommende.

11. Dødsfald og insolvens

Ved dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering, skal Bornholms Energi straks underrettes herom, og elmåleren skal straks aflæses. Bornholms Energi kan i disse tilfælde kræve sikkerhedsstillelse for fortsat leverance af el jf. pkt. 7, dog ikke i forbindelse med rekonstruktionsbehandling, medmindre andet er bestemt ved lov.

12. Flytning

Hvis Kunden flytter adresse (leveringssted), fortsætter Aftalen på den nye adresse (det nye leveringssted), medmindre Kunden samtidig opsiger Aftalen, jf. herved pkt. 14.

Prisen for elleverance på den nye adresse (leveringssted) fastsættes til Bornholms Energis pris, der er gældende i det pågældende netområde og prisområde, som Kunden flytter til.

Kunden skal give Bornholms Energi meddelelse om flytning samt andre adresseændringer. Meddelelse om flytning skal gives tidligst 2 måneder og senest 7 arbejdsdage inden flytning. Bornholms Energi meddeler Kundens flytning til ny adresse og dato for flytningen til DataHub.

Er der tilmeldt mere end én Kunde på Leveringsstedet, og fraflytter den ene af kunderne, mens den anden fortsat bor på adressen, kan den fraflyttende Kunde forlange at blive slettet som Kunde på aftagenummeret med én dags varsel.

Kunden skal aflæse sin elmåler per flyttedatoen, medmindre Kunden har en fjernaflæst elmåler, og indberette resultatet til Netselskabet, hvorefter Bornholms Energi fremsender en slutafregning til Kunden.

Bornholms Energi sender flytteafregning til Kunden senest 4 uger efter leveringsophør på den fraflyttede adresse.

For håndtering af flytning opkræver Bornholms Energi et gebyr for administration af flytningen i henhold til de gældende gebyrtakster, som kan tilgås her: www.beof.dk/vores-el/priser-og-gebyrer/

13. Fortrydelsesret

Ved aftaler indgået via fjernsalg eller på et andet sted end Bornholms Energis forretningssteder, har Kunden ret til at fortryde Aftalen indenfor 14 dage fra det tidspunkt, hvor Aftalen er indgået. Ønsker Kunden at fortryde Aftalen, skal Kunden give Bornholms Energi meddelelse inden udløbet af fristen. Kunden har mulighed for at kontakte Bornholms Energi gennem kundeportalen i Energinets DataHub via link: www.eloverblik.dk.

Kunden kan vælge at benytte Forbrugeraftalelovens bilag 3 "Standardfortrydelsesformular". Er meddelelsen afsendt inden fortrydelsesfristens udløb, anses fristen for overholdt. Det er Kunden, som skal dokumentere, at meddelelsen er afsendt inden fortrydelsesfristens udløb.

Hvis Kunden udnytter sin fortrydelsesret, men levering af el efter Kundens anmodning er påbegyndt inden udløbet af fortrydelsesfristen, er Kunden forpligtet til at betale for den el, der på tidspunktet for fortrydelse er leveret via Aftalen og disse Leveringsbetingelser, og en forholdsmæssig andel af Kundens el-abonnement.

14. Varighed, opsigelse, slutafregning og overdragelse

14.1 Generelt

Kundens elleverance fra Bornholms Energi begynder på det tidspunkt, som fremgår af Aftalen, dog tidligst når Bornholms Energi er registreret som Kundens elleverandør i DataHub, hvilket er en betingelse for opstart af leverancen. Aftalen mellem Bornholms Energi og Kunden er gældende, indtil Aftalen opsiges eller på anden måde bringes til ophør af en af Aftalens parter.

Leveringsperiode, opsigelsesvarsel og eventuel binding fremgår af Aftalen.

14.2 Særlige opsigelsesbetingelser for ejere

Hvis Kunden på opsigelsestidspunktet er ejer eller i offentlige registre fortsat står som ejer af den ejendom, som Aftalen vedrører, får Kundens opsigelse uanset pkt. 14.1 først effekt fra det tidligste af følgende tidspunkter:

a) Når Bornholms Energi fra Kunden eller ad anden vej modtager meddelelse om, at Kunden eller en anden kunde har indgået en ny aftale med Bornholms Energi

om leverance af el til ejendommen, og Bornholms Energi har kunnet verificere oplysningen, eller

b) Når Bornholms Energi fra Kunden eller ad anden vej modtager meddelelse om, at elforsyningen til ejendommen er afbrudt, og Bornholms Energi har kunnet verificere oplysningen, eller

c) Når Bornholms Energi fra Kunden eller ad anden vej modtager meddelelse om, at Kunden ikke længere står som ejer af ejendommen i offentlige registre, og Bornholms Energi har kunnet verificere oplysningen.

Hvis Bornholms Energi har anmodet om afbrydelse af elforsyningen til ejendommen jf. pkt. b) ovenfor, vil Bornholms Energi straks videresende anmodningen til Kundens Netselskab. Netselskabet vil herefter stå for afbrydelsen. Netselskabet kan pålægge Bornholms Energi et gebyr for afbrydelsen, som Bornholms Energi er berettiget til at videreføre til og opkræve hos Kunden.

14.3 Slutafregning

Bornholms Energi sender slutafregning til Kunden senest 4 uger efter aftaleforholdets ophør. Slutafregning og flytteafregning, jf. ovenfor pkt. 12, betragtes som altovervejende hovedregel som endelige saldoopgørelser.

14.4 Overdragelse

Kundens rettigheder eller forpligtelser ifølge Aftalen kan hverken helt eller delvist overdrages uden Bornholms Energis forudgående skriftlige samtykke, medmindre andet er bestemt ved lov.

Bornholms Energi må uden Kundens samtykke gennemføre overdragelse af rettigheder og forpligtelser i forbindelse med Aftalen til et nuværende eller fremtidigt koncern- eller interesseforbundet selskab i Europa og/eller som led i en hel eller delvis overdragelse af sine aktiviteter/aktiver og passiver til tredjemand.

15. Kontaktoplysninger og kommunikation

15.1 Kundens kontaktoplysninger

Det er Kundens ansvar at sørge for, at Bornholms Energi altid har Kundens korrekte navn, CPR-nr., adresse, e-mail og telefonnummer.

15.2 Bornholms Energis kontaktoplysninger

Bornholms Energi kan kontaktes via e-mail på kundeservice@beof.dk, på telefon 56 90 00 00 eller via kontaktformularen på vores hjemmeside www.beof.dk.

15.3 Kommunikation mellem Bornholms Energi og Kunden

Kunden kan modtage meddelelser fra Bornholms Energi via telefon, brev, e-mail og anden elektronisk post (herunder e-Boks, Betalingsservice og sms).
Bornholms Energi kan sende alle former for meddelelser om Aftalen til den e-mail eller e-Boks, Kunden har oplyst. Det kan blandt andet være ordrebekræftelser, varslinger om ændringer af Aftalen og priser jf. pkt. 17, servicemeddelelser, regninger, betalingspåmindelser og rykkere.

Meddelelser fra Bornholms Energi, herunder varslinger efter pkt. 17, anses for at være kommet frem til Kunden, når Bornholms Energi har kommunikeret via de kontaktoplysninger, som Kunden har oplyst. Når Bornholms Energi sender meddelelser til Kunden via e-mail eller anden digital postleverandør, fx e-Boks, har meddelelsen samme juridiske retsvirkning, som hvis den var sendt til Kunden med almindelig post. Kunden skal derfor åbne og kontrollere meddelelser modtaget på e-mail/e-Boks fra Bornholms Energi på samme måde som meddelelser modtaget med almindelig post.

Kunden kan anmode om at regninger fremsendes via fysisk post – dette pålægges gebyr i overensstemmelse med de gældende takster, som kan tilgås via www.beof.dk.

16. Uoverensstemmelser og klageadgang

Hvis Kunden ikke er tilfreds med Bornholms Energis behandling, kan Kunden henvende sig telefonisk til Bornholms Energi på telefon 56 90 00 00 eller skriftligt på e-mail til kundeservice@beof.dk

Henvendelsen har ikke opsættende virkning og giver ikke udsættelse med betalinger mv., medmindre dette udtrykkeligt aftales med Bornholms Energi. Bornholms Energi besvarer Kundens henvendelse hurtigst muligt og uden ugrundet ophold. Hvis Kunden fortsat er utilfreds, har Kunden mulighed for at klage til:

Ankenævnet på Energiområdet
Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby
Telefon 41 71 50 00
post@energianke.dk
www.energianke.dk
Ankenævnet behandler civilretlige tvister mellem private forbrugere og energiselskaber.

Kunden kan også sende en klage via EU-Kommissionens online klageportal. Dette er særligt relevant, hvis Kunden er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Klagen indgives her: www.ec.europa.eu/odr. Ved indgivelse af en klage skal Kunden angive Bornholms Energis e-mailadresse: kundeservice@beof.dk

Uoverensstemmelser mellem Kunden og Bornholms Energi, som ikke kan løses i mindelighed mellem parterne eller ved Ankenævnet på Energiområdet, skal afgøres efter danske retsregler, herunder mangelsbeføjelserne i Købelovens forbrugeraf-snit, og med Retten på Bornholm som rette værneting. Kunden kan dog sædvanligvis vælge at anlægge sag mod Bornholms Energi ved sit eget hjemting, jf. Retsplejelovens § 244, jf. § 245, stk. 2.

17. Ændringer i Aftalen og Leveringsbestemmelserne

Aftalen og disse Leveringsbetingelser indeholder de oplysninger, som Bornholms Energi i medfør af forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, jf. § 9, stk. 2, skal give til Kunden inden Aftalens indgåelse.

Bornholms Energi forbeholder sig retten til at ændre i oplysningerne, herunder ved ændring af Aftalen eller disse Leveringsbetingelser.

Bornholms Energi kan eksempelvis ændre priser, gebyrer og andre vilkår i Aftalen i følgende situationer:

- Til dækning af udefrakommende omkostninger forbundet med Bornholms Energis levering af ydelser i henhold til Aftalen, såsom afgifter og omkostninger til netselskaber, banker, postdistributionsselskaber eller lignende
- For at imødekomme inflation regnet fra september 2022 (indeks 100)
- Ved ændret lovgivning, regulering eller praksis
- Ved produktændringer
- For at skabe incitament til at reducere/ændre energiforbruget eller incitament til en mere effektiv kundeadfærd.

Ændringerne kan iværksættes med forudgående varsel ved individuel kommunikation og uden aktivt samtykke fra Kunden i overensstemmelse med gældende lovgivning. Dog vil en ændring af Aftalen, som består i, at Kunden skifter til en variable elpriskontrakt, kræve Kundens samtykke.

Ønsker Kunden ikke at fortsætte Aftalen på ændrede vilkår, kan Kunden opsige Aftalen, inden ændringerne træder i kraft. Dette gælder dog ikke varslede ændringer i net- eller systemydelsen som Bornholms Energi viderefakturerer uændret til Kunden, jf. ovenfor pkt. 4.3 og 4.4, jf. elleveringsbekendtgørelsens § 7, stk. 5.

18. Oplysning om behandling af personoplysninger – privatlivspolitik

Bornholms Energi behandler personoplysninger ansvarligt og i overensstemmelse med gældende ret og Bornholms Energi & Forsynings privatlivspolitik.

Du kan læse mere om dine rettigheder og se vores privatlivspolitik på vores hjemmeside www.beof.dk/privatlivspolitik

Når du er kunde i Bornholms Energi, kan der indsamles oplysninger fra forskellige kilder for at kunne administrere dit kundeforhold og opfylde Aftalen. Oplysningerne kan fx indsamles fra:

- Dig selv
- Ejendomsmægler
- Udlejer/Boligselskaber
- TakeCHARGE ladeoperatør

- BBR (Bygnings og boligregistret)
- DAR (Danmarks Adresseregister)
- CPR-registret (gennem BiQsearch)
- Offentlige myndigheder
- Energinets DataHub
- Installatører i forbindelse med din serviceaftale
- Medlemmer af din husstand, som tilmelder sig el på jeres adresse