

Restancevejledning 2016

Restanceprocedure & Leveringspligt

Indhold

- I. Forbrugeraftaler om levering af elektricitet**
- II. Nærmere regler om sikkerhedsstillelse, forrentning og tilbagebetaling**
- III. Ejerhæftelse**
- IV. Generelle regler om elaftaler**

Restancevejledningen er i store træk en gengivelse af reglerne om indgåelse og ophør af elaftaler på det danske elmarked efter engrosmodellens ikrafttræden pr. 1. april 2016 og den samtidige ophævelse af forsyningspligten og indførelse af leveringpligten.

Reglerne findes i elforsyningslovens §§ 6 b-c og elleveringsbekendtgørelsen¹.

¹ [Bekendtgørelse nr. 1233 af 6. november 2015 om elhandelsvirksomhedernes opgaver og forpligtelser i forbindelse med levering af elektricitet til elkunder.](#)

I. Forbrugeraftaler om levering af elektricitet

A. Elleveringskontrakt

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 forbrugeraftaleloven² foreskriver, 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,
3. hvorvidt forbrugeren kan fortsætte aftaleforholdet på en ændret leveringsadresse og betingelserne herfor,
4. frist for virksomhedens udsendelse af slutfregning ved aftaleforholdets ophør eller ved forbrugeren flytning til en anden adresse, uden at kundeforholdet ophører,
5. oplysning om over for hvem erstatning og andre mangelbeføjelser kan gøres gældende, hvis kontrakten ikke overholdes, herunder ved unøjagtig og forsinket fakturering, og
6. oplysning om klageadgang og om fremgangsmåden ved klage.

Kontrakten skal gives på et varigt medie, og betingelserne i kontrakten skal være rimelige, gennemsigtige og klart forståelige.

Der skal gives oplysning om betingelserne forud for kontraktens indgåelse. Der gælder ikke formkrav for forbrugeren accept af kontrakten.

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

B. Ændringer i kontraktbetingelser og varsel

(i) Væsentlige ændringer

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.

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

Ved væsentlige ændringer forstås:

1. ændringer i leveringsbetingelser og kontraktbetingelser, herunder nye vilkår,
2. nye gebyrer,

² [Lov nr. 1457 af 17. december 2013 om forbrugerftaler](#)

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

(ii) Uvæsentlige ændringer

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.

(iii) Skatter og afgifter m.v.

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.

(iv) Ophævelse af kontrakten

Forbrugeren har ret til at hæve kontrakten med virkning fra ændringens ikrafttræden, hvis forbrugeren ikke accepterer de væsentlige eller uvæsentlige ændringer. Elhandelsvirksomheden skal i forbindelse med underretningen om kontraktændringerne orientere forbrugeren om dennes ret til at hæve kontrakten.

Forbrugeren kan pålægges at betale for allerede leverede ydelser. Betalingen skal stå i rimeligt forhold til omfanget af den ydelse, som allerede er leveret, sammenlignet med aftalens fulde opfyldelse.

C. Betalingsmetoder

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 betalingssystemer³.

(i) Acontobetaling

Ved acontobetaling skal de anvendte mængder være rimelige og afspejle det forventede elektricitetsforbrug.

³ Dansk Energi anbefaler, at elhandelsvirksomheden tilbyder mindst én betalingsmetode, som er gebyrfri.

(ii) Vilkår og betingelser

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 forbrugerens rettigheder såsom krav om unødigt dokumentation.

II. Nærmere regler om sikkerhedsstillelse, forrentning og tilbagebetaling

A. Sikkerhedsstillelse, ophævelse af elaftaler m.v.

(i) Sikkerhed udenfor restance

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

(ii) Sikkerhed i restance

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, 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 kalenderdages 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.

(iii) Rykkerskrivelser

I rykkerskrivelserne 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 anden rykkerskrivelse samt om fristen for betaling af en eventuel sikkerhedsstillelse.

I rykkerskrivelserne skal elhandelsvirksomheden desuden oplyse husholdningsforbrugeren om, at konsekvensen af ikke at stille sikkerheden inden for fristen vil være, at elhandelsvirksomheden hæver aftaleforholdet, og at elforsyningen til husholdningsforbrugeren bliver afbrudt.

(iv) Ophævelse af elaftalen

Samtidig med at elhandelsvirksomheden stiller krav om sikkerhedsstillelse, skal elhandelsvirksomheden oplyse husholdningsforbrugeren om, at konsekvensen af ikke at stille

sikkerheden inden for fristen vil være, at elhandelsvirksomheden hæver aftaleforholdet, og at elforsyningen til husholdningsforbrugeren bliver afbrudt.

I forbindelse med kravet om sikkerhedsstillelse skal det endvidere oplyses, at husholdningsforbrugeren kan undgå forsyningsafbrydelse ved at indgå en ny aftale om elforsyning med ikrafttræden, inden afbrydelsens gennemførelse.

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

(v) Forsyningsafbrydelse

Hvis en elhandelsvirksomhed anmoder netvirksomheden om at afbryde elforsyningen til en elkunde, skal elhandelsvirksomheden sikre, at elkunden forinden skriftligt oplyses herom ved individuel kommunikation, og at elkunden får meddelelse om tidspunktet for afbrydelsen.

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.

(vi) Sikkerhedsstillelsen

Når en husholdningsforbruger stiller sikkerhed for fremtidige betalinger, skal elhandelsvirksomheden holde sikkerheden adskilt fra sin egen formue. Sikkerheden skal forrentes med nationalbankens udlånsrente, når renten er positiv, og skal tilbagebetales uden ugrundet ophold inklusive renter, når husholdningsforbrugeren har betalt rettidigt i ét (1) år, eller når aftaleforholdet ophører.

III. Ejerhæftelse

A. Ejers hæftelse for "mellemforbrug"

Ejeren af en ejendom skal betale for levering af elektricitet til et aftagenummer, der forsyner ejendommen eller dele heraf efter nedenstående regler. Betalingsforpligtelsen indtræder ikke, i det omfang der foreligger en elaftale med ejeren eller med en anden elforbruger om levering af elektricitet til adressen.

(i) Opsigelse af elaftalen

Hvis en leveringsaftale til en adresse opsiges af en elforbruger, fx en lejer, og der ikke foreligger en ny leveringsaftale til denne adresse, skal elhandelsvirksomheden - uden ugrundet ophold - sende en meddelelse herom til ejeren af ejendommen eller ejendommens administrator, fx en boligforening.

I meddelelsen skal elhandelsvirksomheden give ejeren en frist på mindst 5 hverdage fra meddelelsen er kommet frem til at sørge for, at der indgås en ny leveringsaftale om elforsyning til

adressen. Meddelelsen skal indeholde en kontrakt om levering af elektricitet (tilbud) til adressen, og det skal fremgå af meddelelsen, at ejeren vil blive bundet af kontrakten (tilbuddet), hvis der ikke inden udløbet af fristen på mindst 5 hverdage er indgået en anden aftale om levering af elektricitet fra det tidspunkt, hvor den aftale, som lejeren har opsagt, udløber. Meddelelsen skal indeholde oplysning om det tidspunkt, hvorfra ejeren af ejendommen bliver bundet af kontrakten.

(ii) Vilkår og binding

Vilkårene for kontrakten, herunder prisen, skal svare til vilkårene for et elprodukt, der er markedsført af elhandelsvirksomheden. Ejeren skal til enhver tid kunne opsige denne aftale med højst 1 måneds varsel til udgangen af en måned.

Ejeren kan tidligst blive bundet af den fremsendte kontrakt ved udløbet af fristen på mindst 5 hverdage, medmindre andet er aftalt.

(iii) Afbrydelse af elforsyningen

Ejeren bindes dog ikke af den fremsendte kontrakt, hvis forsyningen til adressen på ejerens anmodning er blevet afbrudt inden udløbet af fristen på mindst 5 hverdage. Hvis ejeren anmoder elhandelsvirksomheden om at afbryde elforsyningen, skal elhandelsvirksomheden straks videresende anmodningen til netvirksomheden.

Elhandelsvirksomheden må ikke anmode netvirksomheden om at afbryde forsyningen på adressen uden ejerens accept, medmindre det har vist sig at være umuligt for elhandelsvirksomheden at få kontakt til ejeren af ejendommen.

B. Betaling for leveret el

Ejeren skal betale for levering af elektricitet til adressen til en reguleret pris⁴ fra det tidspunkt, hvor den aftale, som lejeren har opsagt, udløber, og indtil henholdsvis påbegyndelse af levering i henhold til det fremsendte tilbud efter udløb af fristen på mindst 5 hverdage eller påbegyndelse af levering i henhold til en anden elaftale, eller indtil forsyningen er afbrudt.

IV. Generelle regler om elaftaler

A. Leveringspligt

Leveringspligt indebærer, at en elhandelsvirksomhed, som tilbyder levering af elektricitet til husholdningsforbrugere, mod betaling skal levere ethvert elprodukt til husholdningsforbrugere inden for det eller de netområder, hvor elhandelsvirksomheden markedsfører sine elprodukter.

⁴ Nord Pool Spots timepris hhv. dagspris pr. kWh med et tillæg, der er fastsat af Energitilsynet, plus net- og systemtariffer, PSO, elafgifter og moms, jf. elforsyningslovens § 72 f. Da der er tale om en lovreguleret forpligtelse for ejeren til at betale elhandelsvirksomheden for elforbruget i en begrænset periode, hvor der ikke er indgået en aftale om levering af elektricitet, finder forbrugeraftaleloven ikke anvendelse.

En husholdningsforbruger kan dog ikke kræve levering fra en elhandelsvirksomhed, der har ophævet aftalen med husholdningsforbrugeren, før forbrugeren har betalt det beløb, som forbrugeren skylder for levering af elektricitet (restance).

Energitilsynet fører tilsyn med elhandelsvirksomheders overholdelse af leveringspligten. En elhandelsvirksomheds afvisning af at påtage sig leveringspligt over for en husholdningsforbruger kan indbringes for Ankenævnet på Energiområdet.

(i) Geografisk prisvariation

Prisen på i øvrigt identiske elprodukter kan variere inden for et netområde, hvis netvirksomheden som følge af tidsbegrænsede forsøg med geografisk prisdifferentiering af hensyn til effektiv udnyttelse af elnettet og til forsyningsikkerheden har differentierede tariffer inden for netområdet, eller hvis netvirksomheden som følge af sammenlægning af netområder har differentierede tariffer inden for det sammenlagte område.

B. Krav om sikkerhed

Hvis der er særlig grund til at forvente manglende betalingsevne eller betalingsvillighed hos en husholdningsforbruger, kan en elhandelsvirksomhed stille krav til forbrugeren om sikkerhedsstillelse som vilkår for at indgå en leveringsaftale eller for fortsat levering.

(i) Sikkerhedens størrelse

Sikkerhedens størrelse må ikke overskride elhandelsvirksomhedens risiko i det konkrete tilfælde og kan højst udgøre 5 måneders betaling.

(ii) Sikkerhed som betingelse for at levere

Elhandelsvirksomheden kan kræve, at sikkerheden er stillet, inden leveringen påbegyndes eller fortsættes.

C. Ophævelse af elaftalen

En elhandelsvirksomhed kan ikke hæve aftalen om levering af elektricitet til en husholdningsforbruger eller foranstalte afbrydelse af elforsyningen på grund af manglende betaling for allerede afholdt forbrug.

Elhandelsvirksomheden kan efter varsel hæve aftalen om levering af elektricitet til en husholdningsforbruger, såfremt elhandelsvirksomheden har stillet krav om sikkerhedsstillelse og sikkerheden ikke er stillet inden for en af virksomheden fastsat frist.

Leveringsaftalen kan ikke hæves, såfremt der er indgået en anden aftale om sikring af den fremtidige betaling, fx en betalingsordning.

D. Afbrydelse af elforsyningen

Elhandelsvirksomheden kan foranstalte afbrydelse af elforsyningen til husholdningsforbrugeren, når en aftale ophæves. Forsyningsafbrydelse kan dog ikke ske, hvis husholdningsforbrugeren modtager levering fra en anden elhandelsvirksomhed.

Omkostninger forbundet med forsyningsafbrydelsen afholdes af husholdningsforbrugeren.

E. Skift af elhandelsvirksomhed m.v.

En forbruger aftaler skift af elhandelsvirksomhed med sin fremtidige elhandelsvirksomhed. En forbruger melder til- og fraflytning samt andre adresseændringer til sin nuværende elhandelsvirksomhed.

En forbrugers skift af elhandelsvirksomhed effektueres som hovedregel inden for 10 arbejdsdage fra modtagelsen af anmodning om leverandørskift, medmindre forbrugeren ønsker en senere dato.

(i) Slutafregning

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.

(ii) Afmeldelse med forkortet frist

Hvis der er tilmeldt mere end én forbruger på adressen, hvor den ene forbruger er fraflyttet, og den anden forbruger fortsat bor på adressen, kan den fraflyttede forbruger kræve at blive slettet som forbruger aftagenummeret med én (1) dags varsel med den virkning, at den fraflyttede forbruger ikke hæfter for fremtidigt forbrug på adressen.

Som betingelse for afmeldelse med forkortet frist kan elhandelsvirksomheden anmode forbrugeren om at dokumentere fraflytningen.