



Lovtidende A

2021

Udgivet den 30. december 2021

28. december 2021.

Nr. 2648.

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

I medfør af § 2 a, § 6 a, stk. 1-3 og 5, § 6 b, stk. 2-6, § 6 c, stk. 2 og § 72 a, stk. 9, i lov om elforsyning, jf. lovbe- kendtgørelse nr. 984 af 12. maj 2021, som ændret ved lov nr. 2605 af 28. december 2021, fastsættes efter bemyndigelse i henhold til § 4, stk. 1, i bekendtgørelse nr. 1068 af 25. oktober 2019 om Energistyrelsens opgaver og beføjelser:

Anvendelsesområde

§ 1. Denne bekendtgørelse finder anvendelse på elhandel- svirksomheders opgaver og forpligtelser i forbindelse med levering af elektricitet til elkunder, herunder indgåelse af aftaler om levering af elektricitet, jf. dog stk. 2-3.

Stk. 2. § 4, stk. 4, og §§ 13-17, § 24, stk. 4, og §§ 25-26 finder kun anvendelse på aftaleforhold mellem elhan- delsvirksomheder og husholdningskunder.

Stk. 3. Bekendtgørelsens bestemmelser finder ikke anven- delse i forhold til elkunder, i det omfang anden lovgivning måtte give elkunden en bedre retsstilling.

§ 2. I denne bekendtgørelse forstås ved:

- 1) Dynamisk elpriskontrakt: En elektricitetsleveringskon- trakt mellem en elhandelsvirksomhed og en elkunde, som afspejler prisudsvinget på spotmarkederne, herun- der på day-ahead- og intraday-markeder, med interval- ler, der som minimum svarer til markedsafregningsin- tervallerne.
- 2) Kontraktopsigelsesgebyr: Et gebyr, som en elhandel- svirksomhed pålægger en elkunde for opsigelse af en kontrakt om levering af elektricitet.
- 3) Lille virksomhed: En virksomhed, som beskæftiger færre end 50 personer og har en årlig omsætning og/ eller en samlet årlig balance på højst 10 mio. euro.
- 4) Skifterelateret gebyr: et direkte eller indirekte gebyr, herunder et kontraktopsigelsesgebyr, for skift af elhan- delsvirksomhed.

Aftaler om levering af elektricitet

§ 3. Elkunder og elhandelsvirksomheder skal indgå en kontrakt i forbindelse med indgåelse af en aftale om leve- ring af elektricitet. Kontrakterne skal gives på et varigt me-

die, og betingelserne i kontrakten skal være velkendte på forhånd, rimelige, gennemsigtige og klart forståelige. Der skal gives oplysning om kontraktens betingelser forud for kontraktens indgåelse. Dette gælder også, hvis kontrakten indgås via mellemmand eller ved fjernsalg.

Stk. 2. Der gælder ikke formkrav for elkundens accept af kontrakten.

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

- 1) Elhandelsvirksomhedens navn og adresse.
- 2) Hvilke ydelser der leveres og på hvilket kvalitetsni- veau.
- 3) Hvilke typer vedligeholdsservice der tilbydes.
- 4) Hvordan aktuel information om gældende priser, tarif- fer og gebyrer kan indhentes.
- 5) Kontraktens løbetid, betingelserne for fornyelse og op- sigelse af kontrakten og hvorvidt det er muligt at opsi- ge kontrakten uden omkostninger.
- 6) Hvilket varsel elkunden skal give elhandelsvirksomhe- den, hvis elkunden agter at flytte fra adressen, hvor ydelserne leveres, og elkunden ønsker at opsi- ge kontrakten, herunder varslene efter § 9.
- 7) Hvorvidt elkunden kan fortsætte aftaleforholdet på en ændret leveringsadresse og betingelserne herfor.
- 8) Oplysning om over for hvem erstatning og andre man- gelsbeføjelser kan gøres gældende, hvis kontrakten ik- ke overholdes, herunder unøjagtig og forsinket fakture- ring.
- 9) Oplysning om klageadgang og oplysning om frem- gangsmåden ved klage.

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

¹⁾ Bekendtgørelsen indeholder bestemmelser, der gennemfører dele af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2019/944/EU af 5. juni 2019 om fælles regler for det indre marked for elektricitet og om ændring af direktiv 2012/27/EU, EU-Tidende 2019, nr. L 158, side 125.

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

Ændringer i kontraktbetingelser og varsel

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

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

Stk. 3. Elkunden har ret til at opsig kontrakten med virkning fra ændringens ikrafttræden, hvis elkunden ikke accepterer ændringerne. Elhandelsvirksomheden skal i forbindelse med varslene efter stk. 1 orientere elkunden om dennes ret til at opsig kontrakten.

Stk. 4. Når det klart fremgår af kontrakten med en husholdningsforbruger, at net- eller systemydelser viderefaktureres uændret til husholdningsforbrugeren i overensstemmelse med § 72 b, stk. 1, i lov om elforsyning medfører et varsel om ændringer i net- eller systemydelsen ikke opsigelsesret for husholdningsforbrugeren.

§ 5. I aftaler, hvor de samlede udgifter pr. afregningsperiode betales med et fast beløb, skal ændringer af det faste beløb varsles efter § 4. I aftaler, hvor de samlede endelige udgifter ikke kan udregnes på forhånd, og der er givet oplysning om, hvordan prisen skal udregnes i forbindelse med kontraktindgåelsen, skal ændringer af metoden til udregning af prisen varsles efter § 4.

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

- 1) Skatter, afgifter og PSO.
- 2) Net- og systemydelser i kontraktforhold med elkunden, der ikke er husholdningsforbrugere, når net- og systemydelserne viderefaktureres uændret i overensstemmelse med § 72 b, stk. 1, i lov om elforsyning.
- 3) Midlertidige kortvarige nedsættelser af prislelementet for netydelsen, hvor netydelsen efter kontrakten viderefaktureres uændret til elkunden og hvor prislelementet for netydelsen efterfølgende sættes op til det hidtidige beløb.

Betalingsmetoder

§ 6. Elhandelsvirksomheden skal tilbyde elkunden 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 være objektiv, ikkeforskelsbehandlende og forholdsmæssig, samt afspejle elhandelsvirksomhedens omkostninger ved forskellige betalingssystemer.

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

Stk. 3. De generelle vilkår og betingelser for betaling skal være rimelige og gennemsigtige. De skal anføres i et klart og forståeligt sprog og må ikke indeholde ikkekontraktmæssige hindringer for udøvelsen af elkundens rettigheder såsom krav om unødigt dokumentation.

Skift af elhandelsvirksomhed og skifterelaterede gebyrer

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

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

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

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

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

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

Stk. 2. En elhandelsvirksomhed kan kun opkræve et skifterelateret gebyr af en husholdningsforbruger eller en lille virksomhed, hvis husholdningsforbrugeren eller den lille virksomhed frivilligt har opsagt en fastpriselektricitetsleveringskontrakt med denne elhandelsvirksomhed før kontraktens udløb.

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

- 1) at gebyret er en del af en kontrakt, som en husholdningsforbruger eller en lille virksomhed frivilligt har indgået,
- 2) at elhandelsvirksomheden har informeret tydeligt om gebyret, inden kontrakten indgås, og at
- 3) gebyret er forholdsmæssigt og må ikke overstige det direkte økonomiske tab for elhandelsvirksomheden som følge af opsigelsen af kontrakten.

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

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

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

Ejerhæftelse

§ 10. Ejeren af en ejendom skal betale for levering af elektricitet til et aftagenummer, der forsyner ejendommen eller dele heraf, jf. stk. 2-8. Betalingsforpligtelsen indtræder ikke, i det omfang der i medfør af § 6, stk. 1, i lov om elforsyning, foreligger en aftale med ejeren eller med en anden elkunde om levering af elektricitet til aftagenummeret.

Stk. 2. Hvis en elhandelsvirksomheds leveringsaftale til et aftagenummer opsiges af en elkunde og der ikke foreligger en ny leveringsaftale til dette aftagenummer, skal elhandelsvirksomheden uden ugrundet ophold sende en meddelelse herom til ejeren af den ejendom, der forsynes via aftagenummeret.

Stk. 3. I meddelelsen efter stk. 2 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 aftagenummeret. Meddelelsen efter stk. 2 skal indeholde en kontrakt om levering af elektricitet til aftagenummeret, og det skal fremgå af meddelelsen, at ejeren bliver bundet af kontrakten, hvis der ikke inden udløbet af fristen fastsat efter 1. pkt. er indgået en anden aftale om levering af elektricitet fra det tidspunkt, hvor den opsagte aftale udløber. Meddelelsen efter stk. 2 skal indeholde oplysning om det tidspunkt, hvorfra ejeren bliver bundet af kontrakten.

Stk. 4. Ejeren bindes dog ikke af kontrakten efter stk. 3, 2. pkt., hvis forsyningen til aftagenummeret på ejerens anmodning er blevet afbrudt inden udløbet af fristen fastsat efter stk. 3, 1. pkt. Hvis ejeren anmoder elhandelsvirksomheden om at afbryde elforsyningen, skal elhandelsvirksomheden straks videresende anmodningen til netvirksomheden.

Stk. 5. Vilkårene for kontrakten efter stk. 3, 2. pkt., herunder prisen, skal svare til vilkårene for et elprodukt, der er markedsført af elhandelsvirksomheden. Ejeren skal til enhver tid kunne opsig denne aftale med højst 1 måneds varsel til udgangen af en måned.

Stk. 6. Ejeren kan tidligst blive bundet af den fremsendte kontrakt efter stk. 3, 2. pkt., ved udløbet af fristen fastsat efter stk. 3, 1. pkt., medmindre andet er aftalt.

Stk. 7. Ejeren skal betale for levering af elektricitet til aftagenummeret til den pris, som følger af § 72 f, i lov om elforsyning fra det tidspunkt, hvor den opsagte aftale, jf. stk. 2, udløber, og indtil henholdsvis påbegyndelse af levering i henhold til den i stk. 3, 2. pkt., nævnte kontrakt, påbegyndelse af levering i henhold til en anden aftale, eller forsyningen er afbrudt, jf. stk. 4.

Stk. 8. Elhandelsvirksomheden kan ikke anmode netvirksomheden om at afbryde forsyningen til aftagenummeret uden ejerens accept, medmindre det har vist sig at være umuligt for elhandelsvirksomheden at få kontakt til ejeren af ejendommen efter stk. 2.

Dynamiske elpriskontrakter

§ 11. Alle elhandelsvirksomheder med over 200.000 elkunder skal udbyde dynamiske elpriskontrakter til elkunder med et forbrug på under 100.000 kWh om året inden for det

eller de netområder, hvor elhandelsvirksomheden tilbyder elprodukter.

Stk. 2. Forsyningstilsynet skal pålægge den elhandelsvirksomhed med flest elkunder i et netområde at udbyde dynamiske elpriskontrakter til elkunder med et forbrug på under 100.000 kWh om året, hvis andre elhandelsvirksomheder i netområdet ikke udbyder dynamiske elpriskontrakter til disse elkunder.

Tidsbegrænsede forsøg med geografisk differentierede tariffer og sammenlægning af netområder

§ 12. Uanset § 6 b, stk. 1, i lov om elforsyning kan prisen på i øvrigt identiske elprodukter variere inden for et netområde, hvis netvirksomheden som følge af tidsbegrænsede forsøg med geografisk differentierede tariffer i henhold til § 73, stk. 1, 3. pkt., i lov om elforsyning eller sammenlægning af netområder har geografisk differentierede tariffer inden for området.

Sikkerhedsstillelse, ophævelse af aftaler m.v.

§ 13. Hvis der er særlig grund til at forvente manglende betalingsevne eller betalingsvillighed hos en husholdningsforbruger, kan en elhandelsvirksomhed stille krav til kunden om sikkerhedsstillelse som vilkår for at indgå en leveringsaftale eller for fortsat levering. Sikkerhedens størrelse må ikke overskride elhandelsvirksomhedens risiko i det konkrete tilfælde og kan højst udgøre 5 måneders betaling. Elhandelsvirksomheden kan kræve, at sikkerheden er stillet, inden leveringen påbegyndes eller fortsættes.

Stk. 2. 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.

Stk. 3. Elhandelsvirksomheden kan efter varsel hæve aftalen om levering af elektricitet til en husholdningsforbruger, såfremt elhandelsvirksomheden har stillet krav om sikkerhedsstillelse efter stk. 1 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.

Stk. 4. En husholdningsforbruger kan ikke kræve levering efter § 6 b, stk. 1, i lov om elforsyning fra en elhandelsvirksomhed, der i medfør af stk. 3 har hævet sin aftale med husholdningsforbrugeren, før husholdningsforbrugeren har betalt det beløb, som husholdningsforbrugeren skylder for levering af elektricitet.

Stk. 5. Elhandelsvirksomheden kan foranstalte afbrydelse af elforsyningen til husholdningsforbrugeren, når en aftale ophæves efter stk. 3. Forsyningsafbrydelse kan ikke ske, hvis husholdningsforbrugeren modtager levering fra en anden elhandelsvirksomhed.

Stk. 6. Omkostninger forbundet med forsyningsafbrydelsen, jf. stk. 5, afholdes af husholdningsforbrugeren.

§ 14. 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 el-

handelsvirksomheden give husholdningsforbrugeren en frist på mindst 2 måneder til at stille sikkerheden.

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

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

§ 15. Hvis en husholdningsforbruger stiller sikkerhed for fremtidige betalinger i medfør af § 13 skal elhandelsvirksomheden holde sikkerheden adskilt fra sin egen formue.

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

§ 16. Såfremt elhandelsvirksomheden har stillet krav om sikkerhedsstillelse efter § 13 og husholdningsforbrugeren ikke har stillet sikkerheden inden for fristen, kan elhandelsvirksomheden hæve aftalen efter et varsel på mindst 3 hverdage fra forbrugeren modtager varslene.

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

Tidsbegrænsede aftaler

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

Forsyningsafbrydelser

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

Tildeling af elkunder

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

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

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

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

Elhandelsvirksomhedernes informationsaktiviteter og oplysningsforpligtelser m.v.

§ 20. Elhandelsvirksomhederne skal udføre informationsaktiviteter for at sikre gennemsigtighed om markedsforholdene for alle kundegrupper, herunder informere om hushold-

ningsforbrugernes rettigheder efter leveringspligten, jf. § 72 a, stk. 2, i lov om elforsyning, på deres hjemmesider.

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

§ 21. Elhandelsvirksomhederne skal i eller med de regninger og i det salgsfremmende materiale, der sendes til elkunderne, anføre oplysninger om elkundens rettigheder med hensyn til klageadgang til Ankenævnet på Energiområdet, jf. § 25.

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

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

Verifikation

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

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

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

Stk. 4. Hvis elhandelsvirksomheden ikke besvarer elkundens anmodning eller klage, jf. stk. 3, 1. pkt., inden 5 hver-

dage, anses det for passiv accept af elkundens anmodning om at annullere leverandørskiftet i datahubben.

Døgnservice, klager og tilsyn

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

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

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

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

§ 25. Husholdningsforbrugere kan påklage en elhandelsvirksomheds afgørelse af en civilretlig klage efter § 24 til Ankenævnet på Energiområdet.

§ 26. En elhandelsvirksomheds afvisning af at påtage sig leveringspligt over for en husholdningsforbruger kan indbringes for Ankenævnet på Energiområdet.

§ 27. Forsyningstilsynet fører tilsyn med elhandelsvirksomheders manglende overholdelse af §§ 3-23 i denne bekendtgørelse.

Ikrafttræden og overgangsbestemmelser

§ 28. Bekendtgørelsen træder i kraft den 1. januar 2022.

Stk. 2. Bekendtgørelse nr. 2254 af 29. december 2020 om elhandelsvirksomhedernes opgaver og forpligtelser i forbindelse med levering af elektricitet til elforbrugere ophæves.

Energistyrelsen, den 28. december 2021

MARTIN HANSEN

/ Lars Nielsen