

# Energi Fyn Handel A/S

## Generelle leveringsbetingelser for levering af elektricitet - privatkunder - maj 2018

### 1. Generelle bestemmelser

Disse Leveringsbetingelser gælder for alle elleverancer inklusive netydelse (distribution) fra Energi Fyn Handel A/S (CVR-nummer 25 66 41 32, herefter benævnt EFH), hvor elleverancerne hovedsageligt er bestemt til ikke-erhvervs mæssig anvendelse for Kunden, medmindre andet fremgår af Aftalen med Kunden. Leveringsbetingelserne udgør en integreret del af Aftalen. Hvis der er uoverensstemmelser mellem bestemmelserne i Aftalen og disse Leveringsbetingelser, har Aftalens bestemmelser forrang.

Udover Aftalen er Kunden omfattet af EFHs til enhver tid gældende Persondatapolitik.

#### 1.1. Fortrydelsesret

Ved aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for EFHs forretningssted kan Kunden træde tilbage fra Aftalen inden 14 dage fra Aftalens indgåelse (fortrydelsesret). Kunden skal inden udløbet af fortrydelsesfristen utvetydigt afgive en erklæring til EFH om, at Kunden ønsker at fortryde Aftalen. Kunden kan vælge at benytte standardformularen i Forbruger aftalelovens bilag 3. Er meddelelsen afsendt inden fortrydelsesfristens udløb, anses fristen for overholdt.

#### 1.2 Løbetid

For aftaler om FynskSupportEI, SpotEI, TændEI og KvartalsEI gælder, at aftalen ikke er tidsbegrænset, men løber til den opsiges.

For aftaler om Fastpris og NaturEI fremgår leveringsperioden af aftalen. EFH fortsætter automatisk med at levere el til kunden efter udløbet af en aftalt leveringsperiode, medmindre andet er aftalt. Levering af el efter udløbet af en aftalt leveringsperiode sker på de vilkår, der gælder for produktet KvartalsEI.

### 2. Forholdet mellem Kunden og Netselskabet

Det er en forudsætning for EFHs 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. Netselskabet forestår transport af den leverede energimængde fra højspændingsnettet og til forbrugsstedet. 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 nødvendige arbejder på det kollektive elforsyningsnet.
- 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 elforsyning.
- Er elforsyningen til Kundens ejendom blevet afbrudt, og skal der ske genåbning, skal Kunden sørge for, at alle elektriske apparater på Kundens ejendom er slukkede, inden genåbningen finder sted.
- Kunden skal på anmodning fra Netselskabet foretage selvaflæsning af Elmåler og indberette måleresultatet til Netselskabet.
- Netselskabet kan til enhver tid foretage kontrolaflæsning af Elmåler og hjemhente forbrugsdata.
- Kunden skal straks underrette Netselskabet, hvis der er tegn på, at Elmåleren viser forkert.

Det er en forudsætning, at Kunden til enhver tid opfylder sit lokale Netselskabs betingelser for tilslutning til og anvendelse af det kollektive elforsyningsnet, for at EFH kan overholde sine forpligtelser efter Aftalen og i medfør af disse Leveringsbetingelser. EFH har fuldmagt til at repræsentere Kunden i forbindelse med leverandørskiftet over for Energinet.dk og Kundens Netselskab.

### 3. Levering | Kvalitet

Elleverancen er inklusive balancekraft. Det betyder, at Kunden til enhver tid kan aftage el efter øjeblikkeligt behov. EFH har dog ret til midlertidigt at ophøre med leverancen i de tilfælde, hvor Netselskabet afbryder forsyningen. EFH leverer den aftalte energimængde på det overordnede højspændingsnet i Kundens prisområde (øst henholdsvis vest for Storebælt). Elkvaliteten skal opfylde de til enhver tid gældende kvalitetspecifikationer i Netselskabets betingelser. Kunden underretter EFH om forhold, der kan have betydning for EFHs levering fx forestående større ændringer i Kundens forbrug, ændring af adresse eller lignende.

### 4. Måling | Måledata | Afregning | Regulering

Netselskabet er ansvarlig for måleudstyret og indestår for målingernes korrekthed. Hvis Kunden eller EFH får mistanke om, at de gennemførte målinger ikke er korrekte, retter EFH om nødvendigt henvendelse til Netselskabet med henblik på en afklaring. Kunden skal acceptere efterregulering af regningerne som følge af forsket modtagelse af forbrugsdata eller Netselskabets korrektion af måledata efter målefejl. Hvis måledata ikke foreligger eller er fejlbehæftede, afregnes Kunden ud fra et beregnet forbrug baseret på tidligere forbrug på aftagestedet og Kundens tilsluttede brugsgenstande.

EFH afregner elleverancen enten forud eller bagud i forhold til Kundens faktiske forbrug eller som en kombination af de to afregningsformer. Endelig afregning sker på grundlag af det faktisk målte elforbrug, når EFH har modtaget måledata fra Netselskabet. Det er Kundens pligt gennem Netselskabet at sikre EFH de nødvendige måler aflæsninger, fx ved at indsende korrekt selvaflæsning én gang om året.

### 5. Betalingsbetingelser | Priser

Alle priser for elektricitet og netydelse, herunder netabonnement, inklusive skatter og afgifter angives og afregnes i den i Danmark benyttede møntenhed. Regninger fra EFH er påført oplysning om sidste rettidige betalingsdato samt hvortil, betaling skal ske. Hvis betaling sker efter sidste rettidige indbetalingsdato, er EFH berettiget til at beregne renter af betalingskravet i overensstemmelse med Rentelovens regler. EFH opkræver ligeledes gebyrer for rykkerskrivelser og andre nødvendige omkostninger til inddrivelse af restancer.

Oplysninger om aktuelle tariffer, gebyrer og andre priser fremgår af EFHs hjemmeside, [www.energifyn.dk](http://www.energifyn.dk), og udleveres i øvrigt efter anmodning ved henvendelse til EFH. EFH har ret til at regulere priserne i overensstemmelse med punkt 13.

FynskSupportEI, SpotEI og TændEI afregnes til den noterede timepris på Nord Pool tillagt handels- og administrationsomkostninger. Fastpris og NaturEI afregnes til den aftalte pris i leveringsperioden. KvartalsEI følger kvartalsprisen på Nasdaq OMX tillagt handels- og administrationsomkostninger.

I tillæg til øre/kWh-prisen på alle produkter kommer et årligt abonnement pr. installation/måler.

#### 5.1. Gebyrer

EFH anvender bl.a. følgende typer af gebyrer som led i håndteringen af Aftalen:

- Afbrydelses- og genåbningsgebyrer
- Aflæsningsgebyr
- Betalingsaftalegebyrer
- Betalingsgebyrer
- Flyttegebyr
- Rykker- og inkasagebyrer

De aktuelle gebyrer kan findes på [www.energifyn.dk](http://www.energifyn.dk). De fleste gebyrer opkræves pr. registreret måler.

EFH 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. pkt. 13.

#### 5.2. Modregning

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

### 6. Sikkerhedsstillelse

Hvis der er grund til at forvente manglende betalingsevne eller betalingsvillighed hos Kunden, kan EFH stille krav til Kunden om kontant depositum, anfordringsgaranti fra Kundens bank eller anden tilfredsstillende sikkerhed som vilkår for at indgå en Leveringsaftale eller som vilkår for fortsat levering. Dette gælder også, selvom Kunden ikke aktuelt er i restance overfor EFH. Sikkerhedens størrelse må ikke overskride EFHs risiko i det konkrete tilfælde og kan højst udgøre 5 måneders betaling. EFH kan kræve, at sikkerheden er stillet, inden leveringen påbegyndes eller fortsættes. Se nærmere punkt 10.3.

### 7. Misligholdelse

Hvis en Part misligholder sine forpligtelser i henhold til Aftalen væsentligt, har den anden Part ret til at ophæve Aftalen med øjeblikkelig virkning, jf. punkt 10.3 og 10.4.

Som væsentlig misligholdelse betragtes bl.a. Kundens manglende opfyldelse af EFHs krav om sikkerhedsstillelse eller ophør af Kundens aftale med sit lokale Netselskab. Hvis Kunden misligholder sine betalingsforpligtelser, er EFH berettiget til at indberette dette til godkendte kreditoplysningsbureauer og/eller advarsregistre efter gældende regler. Hvis Kundens Netselskab eller den systemansvarlige virksomhed (Energinet.dk) afbryder eller begrænser leverancerne til Kunden som følge af forhold, der ikke skyldes Kunden, betragtes dette ikke som misligholdelse af Aftalen.

Ved dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering, skal EFH straks underrettes herom. EFH kan i disse tilfælde forlange sikkerhedsstillelse som betingelse for fortsat levering under Aftalen, jf. punkt 6, dog ikke i forbindelse med rekonstruktionsbehandling, medmindre andet er bestemt ved lov.

### 8. Leveringshindringer | Force majeure

I tilfælde af force majeure suspenderes EFHs og Kundens forpligtelser overfor hinanden i henhold til disse betingelser og/eller særskilt aftale, så længe force majeure består. Force majeure forholdet skal søges

# Energi Fyn Handel A/S

## Generelle leveringsbetingelser for levering af elektricitet - privatkunder - maj 2018

overvundet hurtigst muligt. Den berørte Part skal straks skriftligt orientere den anden Part om forholdet og oplyse om, hvornår det forventes afhjulpnet. Force majeure foreligger, hvis EFH 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, herunder jordskælv, stormflod og isvinter
- 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 lockout
- Forsyningsusikkerhed, herunder utilstrækkelig energiproduktion og/eller -import (varemangel)

Force majeure foreligger endvidere, hvis en Part kun ved afholdelse af uforholdsmæssige økonomiske omkostninger kan opfylde sine forpligtelser i henhold til Leveringsbestemmelserne eller Aftalen. Pengemangel er ikke force majeure. Kan EFH ikke opfylde sine forpligtelser efter Aftalen på grund af, at Netselskabet eller Energinet.dk har erklæret force majeure i distributions- og/eller transmissionssystemet, udgør dette forhold tillige force majeure i forholdet mellem EFH og Kunden.

### 9. Erstatningsansvar

Parterne er erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler, medmindre andet er fastsat i disse Leveringsbetingelser eller i Aftalen mellem Parterne. EFH 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. EFH er endvidere 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.

#### 9.1. Blandet bolig/erhverv

EFH er uden ansvar for Kundens eventuelle driftstab, avancetab og andre indirekte tab, som Kunden måtte lide i kraft af, at denne tillige som erhvervsdrivende forsynes med (aftager) elektricitet fra/på den pågældende adresse (forbrugssted), medmindre EFH har handlet groft uagtsomt eller forsætligt. Kunden opfordres til at tegne driftstabsforsikring.

### 10. Leveringsforholdets løbetid | Opsigelse | Flytning | Ophør

#### 10.1. Opsigelse

For privatkunder er der ingen bindingsperiode på aftalen. Aftalen kan opsiges skriftligt med en måneds varsel til den 1. i den efterfølgende måned.

#### 10.2. Flytning

Hvis Kunden flytter adresse (forbrugssted), fortsætter Aftalen på den nye adresse (det nye forbrugssted), medmindre Kunden samtidig opsiges Aftalen, jf. herved punkt 10.1. Prisen for elleverance på den nye adresse (forbrugssted) fastsættes til EFHs pris, der er gældende i det pågældende netområde, som Kunden flytter til. Meddelelse om flytning skal gives til EFH tidligst 2 måneder og senest 7 arbejdsdage inden flytningen. Ved dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering skal EFH straks underrettes herom, og måleren skal straks aflæses.

#### 10.3. Ophævelse af Aftalen

EFH kan ikke hæve Aftalen om levering af elektricitet til Kunden eller foranstalte afbrydelse af elforsyningen på grund af manglende betaling for allerede afholdt forbrug.

EFH kan varsle ophævelse af Aftalen om levering af elektricitet til Kunden, såfremt EFH har stillet krav om sikkerhedsstillelse efter punkt 6, og sikkerheden ikke er stillet inden for en af EFH fastsat frist.

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

Kunden kan ikke kræve levering fra EFH, hvis EFH berettiget har hævet Aftalen med Kunden, før Kunden har betalt det beløb, som Kunden skylder for levering af elektricitet.

#### 10.4. Afbrydelse

EFH kan foranstalte afbrydelse af elforsyningen til Kunden, når Aftalen ophæves. Forsyningsafbrydelse kan ikke ske, hvis Kunden modtager levering fra en anden elleverandør. Omkostninger forbundet med forsyningsafbrydelsen afholdes af Kunden.

#### 10.5. Ophør | Slutafregning

EFH sender slutafregning til Kunden senest 6 uger efter aftaleforholdets ophør. Tilsvarende sender EFH flytteafregning til

Kunden senest 6 uger efter leveringsophør på den fraflyttede adresse. Slut- og flytteafregning betragtes som altovervejende hovedregel som endelige saldoopgørelser.

Kundens rettigheder eller forpligtelser ifølge Aftalen kan hverken helt eller delvist overdrages uden EFHs forudgående skriftlige samtykke, medmindre andet er bestemt ved lov. EFH må uden Kundens samtykke gennemføre sådanne overdragelser til et nuværende eller fremtidigt concern- eller interesseforbundet selskab i Europa og/eller som led i en hel eller delvis overdragelse af sine aktiviteter (aktiver og passiver) til en tredjemand, der opfylder betingelserne for at drive elleverandørvirksomhed i Danmark.

### 11. Personoplysninger

Til brug for bl.a. opfyldelse og administration af leveringsforholdet, statistiske formål og markedsføring indsamler, behandler og opbevarer EFH relevante oplysninger, herunder identifikationsoplysninger, om Kunden og om Kundens forbrugsrelaterede forhold i overensstemmelse med EFHs til enhver tid gældende Persondatapolitik, som findes på [www.energifyn.dk](http://www.energifyn.dk).

Ved indgåelse af Aftalen modtager Kunden EFHs gældende Persondatapolitik i elektronisk form eller et fysisk brev.

Kunden kan få oplysninger om Netselskabets behandling af personoplysninger på Netselskabets hjemmeside og i Tilslutningsbestemmelserne. Netselskabet bruger personoplysninger for at kunne levere sikker og pålidelig forsyning af elektricitet til alle Kunder. Netselskabet behandler bl.a. personoplysninger, når det varsler afbrydelser, foretager målerbytter eller måler Kundens elforbrug.

### 12. Uoverensstemmelser

#### 12.1 Kundeklager

Kunden har krav på klagebehandling af god standard. Behandlingen af en klage skal ske hurtigst muligt. Hvis Kunden ikke er tilfreds med EFHs opfyldelse af Aftalen, en afgørelse truffet af EFH eller kundebehandlingen i øvrigt, kan Kunden henvende sig til EFHs på telefon 63 17 19 00. Henvendelsen har ikke opsættende virkning og giver ikke udsættelse med betalinger mv., medmindre dette udtrykkeligt aftales med EFH. EFH besvarer Kundens henvendelse snarest muligt og uden ugrundet ophold. Hvis Kunden fortsat er utilfreds, eller hvis Kunden ikke har modtaget svar på sin henvendelse inden én måned, kan Kunden klage over EFH til Ankenævnet på Energiområdet, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, Telefon 41 71 50 00, [post@energijanke.dk](mailto:post@energijanke.dk), [www.energijanke.dk](http://www.energijanke.dk). Ankenævnet behandler civile tvister mellem private forbrugere og energiselskaber. EU-Kommissionens online klageportal kan også anvendes ved indgivelse af en klage. Det er særlig relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Klage indgives her: <http://ec.europa.eu/odr> Ved indgivelse af en klage skal du angive vores e-mail adresse [energifyn@energifyn.dk](mailto:energifyn@energifyn.dk).

#### 12.2 Lovvalg og værneting | Domstolsprøvelse

Tvister mellem Kunden og EFH afgøres efter danske retsregler, herunder mangelsreglerne i Købelovens forbrugerafsnit. Sager mod EFH med relation til disse Leveringsbetingelser eller Aftalen mellem Parterne anlægges som udgangspunkt ved Retten i Odense. Kunden kan dog sædvanligvis vælge at anlægge sag mod EFH ved sit eget hjemting, jf. nærmere Retsplejelovens § 244, jf. § 245, stk. 2.

### 13. Ændringer

EFH forbeholder sig retten til at ændre i de oplysninger, som EFH i medfør af Forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, jf. § 9, stk. 2, skal give til Kunden inden Aftalens indgåelse.

EFH kan ændre priser, gebyrer og andre vilkår i Aftalen i følgende situationer:

- Til dækning af udefrakommende omkostninger forbundet med EFHs levering af sine ydelser i henhold til aftalen, såsom afgifter og omkostninger til netselskaber, banker, postdistributionsselskaber eller lignende
- For at imødegå inflation regnet fra 1. januar 2017 (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 i forbindelse med administrationen af Aftalen

Ændringerne iværksættes med forudgående varsel i overensstemmelse med gældende lovgivning.

EFH informerer desuden om øvrige ændringer til ugunst for Kunden ved individuel kommunikation. Ønsker Kunden ikke at fortsætte Aftalen på ændrede vilkår, kan Kunden ophæve Aftalen, inden ændringerne træder i kraft.