

Privat

Leveringsbetingelser for el

Leveringsbetingelser for el

1. Generelle bestemmelser

Dansk Energiforsyning A/S (CVR-nr. 45102688) benævnes i det følgende som 'Dansk Energiforsyning' eller 'Virksomheden'.

Disse leveringsbetingelser er gældende for alle el-leverancer, inklusiv netydelse (distribution) fra Dansk Energiforsyning, hvor el-leverancen er bestemt til ikke erhvervsmæssig anvendelse, medmindre andet fremgår i Aftalen med køber (Kunden). Leveringsbetingelserne udgør en integreret del af Aftalen, og såfremt der er uoverensstemmelser mellem bestemmelserne i Aftalen og disse leveringsbetingelser har Aftalens bestemmelser forrang.

Disse betingelser er gældende fra 18.02.2026.

1.1 Fortrydelsesret

- 1.1.1 Ved aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for Dansk Energiforsynings 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 Dansk Energiforsyning om, at Kunden ønsker at fortryde Aftalen. Kunden kan vælge at benytte standardfortrydelsesformularen i bilag 1. Er der givet besked om fortrydelse inden fortrydelsesfristens udløb, anses fristen for overholdt.
- 1.1.2 Har Kunden udtrykkeligt anmodet Dansk Energiforsyning om leveringsstart inden udløbet af fortrydelsesretten, og vælger Kunden samtidig at udnytte retten til at fortryde Aftalen, er Dansk Energiforsyning berettiget til at opkræve betaling for den el, der er leveret, inden Aftalen blev bragt til ophør.

2. Forholdet mellem Kunden og Netselskabet

- 2.1 Det er en forudsætning for Dansk Energiforsynings levering af elektricitet til Kunden, at Kunden har en aftale om tilslutning til det kollektive elforsyningsnet med sit lokale Netselskab. Dette skyldes, at Dansk Energiforsyning ellers ikke vil være i stand til at levere elektricitet til Kunden. Forholdet mellem Kunden og det lokale Netselskab er reguleret af Netselskabets til enhver tid gældende tilslutningsbestemmelser. Tilslutningsbestemmelserne kan findes på Netselskabets hjemmeside. Netselskabet forestår transport af den leverede energimængde fra højspændingsnettet og til forbrugsstedet.

- 2.1.1 Disse leveringsbetingelser regulerer ikke forholdet mellem Kunden og Netselskabet. Netselskaberne nævnes udelukkende for at redegøre for sammenhængen mellem den aftale Kunden har med Netselskabet og den aftale Kunden har med Dansk Energiforsyning.

- 2.2 I forhold til Kundens 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 det kollektive elforsyningsnet.

- Kunden skal give Netselskabet uhindret adgang til el-anlæg, herunder elmålere og elinstallationer på Kundens ejendom i forbindelse med eftersyn, afprøvning, aflæsning, kontrol, reparation og udskiftning af anlæg med videre og i forbindelse med afbrydelse af forsyningen.
- Er elforsyningen til Kundens ejendom blev afbrudt, og der skal ske en genåbning, skal Kunden sørge for, at alle elektriske apparater på Kundens ejendom er slukket, inden genåbningen finder sted.
- Kunden skal på anmodning fra Netselskabet foretage selvaflæsning af elmåler og indberette målerresultatet 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.

2.3 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 Dansk Energiforsyning kan overholde sine forpligtelser efter Aftalen og i medfør af disse leveringsbetingelser.

2.4 Dansk Energiforsyning har fuldmagt til at repræsentere Kunden i forbindelse med leverandørskiftet over for Energinet og Kundens Netselskab.

3. Tilslutning/tilmelding til adresse

3.1 Når Dansk Energiforsyning modtager en tilmelding på en adresse, tilmeldes Kunden på den oplyste dato eller førstkomende mulige dato.

3.2 Kunden er forpligtet til ved aftaleindgåelse oplyse Dansk Energiforsyning korrekt navn, e-mail, adresse, CPR-nr. og leveranceadresse. Kunden indestår for, at kontaktoplysninger er korrekte og til enhver tid opdaterede. Således skal Kunden oplyse såfremt fakturaadressen er en anden end leveranceadressen.

4. Levering af el

4.1 Leverancen af el sker til det angivne tilslutningspunkt og påbegyndes på det tidspunkt, som er aftalt mellem Kunden og Netselskabet. Dansk Energiforsyning leverer den aftalte energimængde på det overordnede højspændingsnet i Kundens prisområde (øst eller vest for Storebælt) og sørger for den videre transport via det lokale Netselskabs distributionsnet.

4.2 Elleverancen er inklusive balancekraft. Det betyder, at Kunden til enhver tid kan aftage el efter øjeblikkeligt behov. Dansk Energiforsyning har dog ret til midlertidigt at ophøre med leverancen i de tilfælde, hvor Netselskabet afbryder forsyningen.

4.3 Elkvaliteten skal opfylde de til enhver tid gældende kvalitetsspecifikationer i Netselskabets betingelser.

4.4 Kunden forpligter sig til at underrette Dansk Energiforsyning om forhold, der kan have betydning for Dansk Energiforsynings levering, f.eks. forestående større ændringer i Kundens forbrug, ændring af adresse eller

lignende. Dansk Energiforsyning kan i nogle tilfælde vælge at henvise Kunden til at rette henvendelse til Netselskabet.

5. Måling, måledata, regulering og afregning

- 5.1** Netselskabet er ansvarlig for måleudstyret og indestår for målingernes korrekthed. Hvis Kunden eller Dansk Energiforsyning får mistanke om, at de udførte målinger ikke er korrekte, retter Dansk Energiforsyning om nødvendigt henvendelse til det Netselskabet med henblik på at få afklaring.
- 5.2** Kunden skal acceptere efterregulering af regningerne, som følge af forsinket modtagelse af forbrugsdata eller Netselskabets korrektion af måledata efter målefejl.
- 5.3** Såfremt måledata ikke foreligger eller er fejlbehæftede, afregnes Kunden ud fra et beregnet forbrug baseret på tidligere forbrug på afgangstedet og Kundens tilsluttede brugsgenstande. Dansk Energiforsyning afregner aconto kvartalsvis forud. Ved ny oprettelse vil aconto betalingen være forlænget indtil førstkomende kvartal. Hvis Kundens elmåler ikke understøtter kvartalsafregning, afregnes Kunden pr. time.
- 5.4** Endelig afregning sker på grundlag af det faktisk målte elforbrug, når Dansk Energiforsyning har modtaget måledata fra Netselskabet. Det er Kundens pligt, gennem Netselskabet, at sikre at Dansk Energiforsyning har de nødvendige måleraflæsninger, eksempelvis ved at indsende korrekt selvaflæsning én gang årligt.
- 5.5** Kundens strømforbrug afregnes på baggrund af aflæsning af måleren, som forestås af Netselskabet. Netselskabet aflæser og indberetter aflæsningerne til Datahub, der gøres tilgængelige for Dansk Energiforsyning. Disse aflæsninger anvender Dansk Energiforsyning til at afregne Kunden.
- 5.6** Således udarbejder Dansk Energiforsyning både fakturaerne for det løbende forbrug, periode- og slutopgørelser på baggrund af disse aflæsninger. Korrektioner af det tidligere opkrævede forbrug kan forekomme helt op til 3 år fra opkrævningerne. Netselskabet er ligeledes berettiget til at lave et estimat ud fra Kundens forbrug uanset årsag, dette estimat er både anvendelig ved estimering af det løbende forbrug samt udarbejdelse af periode- og slutopgørelser. Kundens forbrugsdata er ligeledes tilgængelig på www.eloverblik.dk.

6. Betalingsbetingelser, pris, modregning og gebyrer

6.1 Betalingsbetingelser og pris

- 6.1.1** Kundens elpris er sammensat af tre elementer: betaling for forbrug af el, transport af el og betaling for offentlige forpligtelser og afgifter. Alle priser for elektricitet og netydelse, herunder netabonnement, inklusive skatter og afgifter angives og afregnes i den i Danmark benyttede møntenhed og inkluderer moms i det omfang, beløbet er momspligtigt. Fakturering foregår aconto.
- 6.1.2** Abonnementer og andre betalinger, som ikke er afhængig af forbrug afregnes pr. påbegyndt måned.
- 6.1.3** Regninger fra Dansk Energiforsyning er påført oplysning om sidste rettidige betalingsdato, samt hvortil betaling skal ske. Hvis betaling sker efter sidste rettidige indbetalingsdato, er Dansk Energiforsyning berettiget til at beregne renter af betalingskravet i overensstemmelse med Rentelovens regler.

- 6.1.4 Dansk Energiforsyning forbeholder sig retten til løbende at justere priser og afregningsmodeller, hvilket altid vil ske med et varsel i overensstemmelse med gældende lovgivning.

6.2 Modregning

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

6.3 Gebyrer

- 6.3.1 Dansk Energiforsyning opkræver gebyrer for rykkerskrivelser og andre nødvendige omkostninger til inddrivelse af restancer. Oplysningerne om de gældende gebyrer, tariffer og andre priser fremgår af Dansk Energiforsynings hjemmeside www.danskeenergiforsyning.com eller udleveres i øvrigt efter anmodning ved henvendelse til Dansk Energiforsyning. De fleste gebyrer opkræves pr. registreret måler.
- 6.3.2 Dansk Energiforsyning anvender bl.a. følgende typer af gebyrer som led i håndteringen af Aftalen (ikke udtømmende liste):
- Afbrydelses- og genåbningsgebyrer
 - Aflæsningsgebyr
 - Betalingsaftalegebyrer
 - Betalingsgebyrer
 - Flyttegebyr
 - Rykker- og inkassogebyrer
- 6.3.3 Dansk Energiforsyning 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 punkt 14.

7. Sikkerhedsstillelse og kreditgodkendelse

- 7.1 Hvis der er grund til at forvente manglende betalingsevne eller betalingsvillighed hos Kunden, kan Dansk Energiforsyning stille krav til Kunden om kontant depositum, anfordringsgaranti fra Kundens bank eller anden tilfredsstillende sikkerhed som vilkår for at indgå Aftalen eller som vilkår for fortsat levering. Dette gælder også, selvom Kunden ikke aktuelt er i restance overfor Dansk Energiforsyning

7.2 Sikkerhedens størrelse må ikke overskride Dansk Energiforsynings risiko i det konkrete tilfælde og kan højst udgøre 5 måneders betaling. Dansk Energiforsyning kan kræve, at sikkerheden er stillet, inden leveringen påbegyndes eller fortsættes.

7.3 Det er en forudsætning for at aftalen om leverance af el kan træde i kraft, at:

- Dansk Energiforsyning kan kreditgodkende Kunden.
- Kunden ikke er registreret i et kreditoplysningsbureau.
- Kunden ikke er i restance med betalingen for et tidligere eller et andet eksisterende forhold vedrørende levering af el eller med Dansk Energiforsyning.

8. Misligholdelse

8.1 Hvis en af parterne væsentligt misligholder sine forpligtelser i henhold til Aftalen, har den anden part ret til at ophæve Aftalen med øjeblikkelig virkning, uden forudgående varsel. Som væsentlig misligholdelse betragtes blandt andet Kundens manglende opfyldelse af Dansk Energiforsynings krav om sikkerhedsstillelse eller ophør af Kundens aftale med Netselskabet.

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

8.3 Hvis Netselskabet eller Energinet afbryder eller begrænser elforsyningen til Kunden, som følge af forhold, der ikke skyldes Kundens og/eller Dansk Energiforsynings handlinger eller undladelse, betragtes det ikke som misligholdelse af Aftalen.

8.4 Ved dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering, skal Dansk Energiforsyning straks underrettes herom.

8.4.1 Dansk Energiforsyning kan i disse tilfælde forlange sikkerhedsstillelse som betingelse for fortsat levering under Aftalen, jf. punkt 7, dog ikke i forbindelse med rekonstruktionsbehandling, medmindre andet er bestemt ved lov.

8.5 Parterne er ikke afskåret fra at søge erstatning efter de almindelige erstatningsregler, dog med de undtagelser som fremgår af Aftalen, jf. pkt. 10.

8.6 Ved Aftalens ophør, opgør Dansk Energiforsyning mellemværendet og foretager tilbagebetaling (refusion) eller opkræver differencebeløb. I tilfælde af Dansk Energiforsynings opsigelse på grund af misligholdelse, hæfter Kunden for betaling for Aftalen indtil udgangen af den måned, hvortil opsigelse kunne være sket fra Kundens side.

9. Force majeure

9.1 I tilfælde af force majeure suspenderes Dansk Energiforsynings og Kundens forpligtelser overfor hinanden i henhold til disse betingelser/og eller særskilt aftale, så længe force majeure begivenheden består. Force majeure foreligger, hvis Dansk Energiforsyning 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 foreligger endvidere, hvis Dansk Energiforsyning eller Kunden kun ved afholdelse af uforholdsmæssige økonomiske omkostninger kan opfylde sine forpligtelser i henhold til Aftalen. Pengemangel er ikke force majeure.

9.2 Force majeure foreligger, men er ikke begrænset til, nedenstående begivenheder:

- Ekstraordinære naturkræfter, herunder jordskælv, stormflod og isvinter
- Samfundsfjendtlige handlinger, herunder krig, borgerlig opstand eller terror Brande
- Brande, ildsvåde og hærværk
- It-manipulation eller andre utilsigtede hændelser, som forårsager it og kommunikationsnedbrud
- Sammenbrud eller skade på elinstallationen, 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)

9.3 Force majeure forholdet skal søges overvundet hurtigst muligt. Den berørte part skal straks skriftligt orientere Kunden om forholdet og oplyse om, hvornår det forventes afhjulpet.

9.4 Kan Dansk Energiforsyning 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 Dansk Energiforsyning og Kunden.

10. Erstatningsansvar

10.1 Parterne er erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler, medmindre andet er fastsat i disse leveringsbetingelser eller i Aftalen mellem Parterne.

10.2 Dansk Energiforsyning 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. Dansk Energiforsyning er endvidere ikke ansvarlig for skade og tab som følge af indskrænkninger eller begrænsninger pålagt af Netselskabet, den systemansvarlige virksomhed (Energinet.dk) eller den nordiske elbørs, Nord Pool.

10.3 Dansk Energiforsyning 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 Dansk Energiforsyning har handlet groft uagtsomt eller forsætligt. Kunden opfordres til at tegne driftstabsforsikring.

11. Leveringsforholdets løbetid

11.1 Opsigelse

- 11.1.1 Opsigelse af aftalen skal ske skriftligt til Dansk Energiforsyning, og Kunden har et standardopsigelsesvarsel på løbende måned + 1 måned. Det er omkostningsfrit at skifte elhandelsvirksomhed, men får Dansk Energiforsyning meddelelse om, at Kunden uberettiget har bragt Aftalen til ophør, inden den udløber, eller inden den kan opsiges ifølge Aftalen, er Dansk Energiforsyning berettiget til at opkræve gebyr i overensstemmelse med gebyr fastsat i prisbladet som kan findes på www.danskeenergiforsyning.com.
- 11.1.2 Vedrører opsigelsen levering af strøm til en ejendom, hvor Kunden er registreret som ejer, kan opsigelsen først effektueres når:
- Dansk Energiforsyning har fået besked om, at en anden el-leverandør har overtaget leverancen.
 - Dansk Energiforsyning modtager besked på, at leverancen på leveringsstedet er afbrudt.
 - Dansk Energiforsyning får besked via et offentligt register, at Kunden ikke længere står registreret som ejer af ejendommen.

11.2 Flytning

- 11.2.1 Hvis Kunden flytter adresse (forbrugssted), fortsætter Aftalen med Dansk Energiforsyning på den nye adresse (det nye forbrugssted), medmindre Kunden samtidig opsiges Aftalen, jf. herved punkt 11.1. Prisen for elleverance på den nye adresse (forbrugssted) fastsættes til Dansk Energiforsynings pris, der er gældende i det pågældende netområde, som Kunden flytter til.
- 11.2.2 Ønsker Kunden at opsiges leveranceaftalen skal dette fremgå af flyttemeddelelsen i forbindelse med Kundens flytning.
- 11.2.3 Flytning skal skriftligt meddeles til Dansk Energiforsyning tidligst 2 måneder før og senest 7 arbejdsdage inden den faktiske flytning. Det er Kundens ansvar at melde korrekt flytning til Dansk Energiforsyning, og Kunden skal melde denne flytning via hjemmesiden: www.danskeenergiforsyning.com.
- 11.2.4 Dansk Energiforsyning har fuldmagt til at indhente de nødvendige informationer fra det pågældende Netselskab til registrering af Dansk Energiforsyning som el-leverandør på den nye adresse.

11.3 Bindingsperiode

- 11.3.1 Der er ingen bindingsperiode for Kunden, medmindre andet fremgår af aftalen, og Kunden har et standardopsigelsesvarsel af aftalen på løbende måned + 1 måned. Overholdes opsigelsesvarslet ikke kan Dansk Energiforsyning opkræve kunden et håndteringsgebyr herfor.

11.4 Afbrydelse

- 11.4.1 Ønsker Kunden strømmen afbrudt på sin ejendom, vil Dansk Energiforsyning sende en anmodning om afbrydelse til Netselskabet, som sørger for afbrydelsen.
- 11.4.2 Dansk Energiforsyning 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.

11.5 Ophævelse

- 11.5.1 Dansk Energiforsyning kan ikke hæve Aftalen om levering af elektricitet til Kunden eller foranstalte afbrydelse af elforsyningen på grund af manglende betaling for allerede afholdt forbrug. Dansk Energiforsyning kan varsle ophævelse af Aftalen om levering af elektricitet til Kunden, såfremt Dansk Energiforsyning har stillet krav om sikkerhedsstillelse efter punkt 7, og sikkerheden ikke er stillet inden for en af Dansk Energiforsyning fastsat frist. Leveringsaftalen kan ikke hæves, såfremt der er indgået en anden aftale om sikring af den fremtidige betaling.
- 11.5.2 Kunden kan ikke kræve levering fra Dansk Energiforsyning, hvis Dansk Energiforsyning berettiget har hævet Aftalen med Kunden, før Kunden har betalt det beløb, som Kunden skylder for levering af elektricitet, og har stillet sikkerhed for den fremtidige levering.

12. Ophør og slutafregning

- 12.1 Dansk Energiforsyning sender slutafregning til Kunden senest 4 uger efter aftaleforholdets ophør. Tilsvarende sender Dansk Energiforsyning flytteafregning til Kunden senest 4 uger efter leveringsophør på den fraflyttede adresse. Slut- og flytteafregning betragtes som altovervejende hovedregel som endelige saldoopgørelser.
- 12.2 Kundens rettigheder eller forpligtelser ifølge Aftalen kan hverken helt eller delvist overdrages uden Dansk Energiforsynings forudgående skriftlige samtykke, medmindre andet er bestemt ved lov.
- 12.3 Dansk Energiforsyning 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 el-leverandørvirksomhed i Danmark.

13. Personoplysninger

- 13.1 Til brug for administration af leveringsforholdet, statistiske formål og markedsføring indsamler, behandler, videregiver og opbevarer Dansk Energiforsyning i overensstemmelse med persondatareglerne relevante personoplysninger om Kunden og Kundens forbrugsrelaterede forhold. Dette sker alene i det omfang og i det tidsrum, det er nødvendigt for opfyldelse af Aftalen eller overholdelse af vores retlige forpligtelser. Personoplysninger omfatter blandt andet navn, CPR-nummer, leveringsadresse, telefonnummer og andre kontaktdata samt alle oplysninger modtaget via Datahubben. Kunden kan læse mere om vores behandling af personoplysninger på www.danskeenergiforsyning.com.
- 13.2 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.

14. Ændringer

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

14.2 Dansk Energiforsyning kan ændre priser, gebyrer og andre vilkår i Aftalen i følgende situationer:

- Til dækning af udefrakommende omkostninger forbundet med Dansk Energiforsynings levering af sine ydelser i henhold til Aftalen, såsom afgifter og omkostninger til banker, postdistributionsselskaber eller lignende
- For at imødekomme inflation regnet fra 1. januar 2019 (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 kundeservice i forbindelse med administrationen af aftalen

14.3 Ændringerne iværksættes med forudgående varsel i overensstemmelse med gældende lovgivning.

14.4 Varsling sker ved individuel kommunikation. Dette kan ske via brev, e-mail, SMS, faktura, betalingsserviceoversigt eller anden individuel kommunikation

14.5 Ønsker Kunden ikke at fortsætte Aftalen på de varslede ændrede vilkår, kan Kunden opsige Aftalen i varslingsperioden, inden ændringerne træder i kraft.

15. Uoverensstemmelser

15.1 Du har krav på klagebehandling af god standard. Behandlingen af en klage skal ske hurtigst muligt. Hvis Kunden ikke er tilfreds med Dansk Energiforsynings opfyldelse af Aftalen, en afgørelse truffet af Dansk Energiforsyning eller kundebehandlingen i øvrigt, kan Kunden henvende sig til Dansk Energiforsynings kundeservice på telefon 7370 9293, eller sende en klage på mail til info@danskeenergiforsyning.com.

15.2 Henvendelsen har ikke opsættende virkning og giver ikke udsættelse med betalinger mv., medmindre dette udtrykkeligt aftales med Dansk Energiforsyning. Dansk Energiforsyning besvarer Kundens henvendelse snarest muligt og uden ugrundet ophold.

15.3 Energiankenævnet

15.3.1 Hvis Kunden efter henvendelse til Dansk Energiforsyning fortsat er utilfreds, eller hvis Kunden ikke har modtaget svar på sin henvendelse inden én måned, kan du klage over Dansk Energiforsyning til:

Ankenævnet på Energiområdet
Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby
Telefon: 4171 5000
post@energianke.dk – energianke.dk

Ankenævnet behandler civilretlige tvister mellem private forbrugere og energiselskaber.

15.4 Den fælleseuropæiske klageportal

- 15.4.1 EU-Kommissionens online klageportal (OTB) kan også anvendes ved indgivelse af en klage. Det er særlig relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Klagen indgives her: <http://ec.europa.eu/odr>. Ved indgivelse af en klage skal du angive vores e-mailadresse: info@danskeenergiforsyning.com.

15.5 Lovvalg og værneting

- 15.5.1 Tvister mellem Kunden og Dansk Energiforsyning afgøres efter danske retsregler, herunder mangelsreglerne i Købelovens forbruger afsnit. Sager mod Dansk Energiforsyning med relation til disse Leveringsbetingelser eller Aftalen mellem Parterne kan anlægges ved Kundens eget hjemtag, jf. nærmere Retsplejelovens § 244, jf. § 245, stk. 2.

16. Overdragelse

- 16.1 Kunden kan hverken helt eller delvist overdrage rettigheder eller forpligtelser ifølge aftale uden Dansk Energiforsynings forudgående skriftlige samtykke. Dansk Energiforsyning kan uden kundens samtykke overdrage sine forpligtelser og rettigheder i henhold til denne aftale til tredjemand.

Bilag 1: Standardfortrydelsesformular

Denne formular kan udfyldes og returneres, såfremt du ønsker at gøre brug af fortrydelsesret. Standardfortrydelsesformularen fremsendes til:

Dansk Energiforsyning A/S,
Skt. Clemens Torv 11, 2. sal,
8000 Aarhus C,
info@danskeenergiforsyning.com.

Jeg meddeler herved, at jeg ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min købsaftale om følgende varer og/eller levering af tjenesteydelser:

Indsæt varer og/eller tjenesteydelser: _____

Bestilt d. _____ og modtaget d. _____

Fulde navn: _____

Min adresse: _____

Dato: _____

Underskrift (kun hvis formularens indhold meddeles på papir):
