

Energistyrelsen

Sendt pr. mail til elmarked@ens.dk og idbk@ens.dk
Att.: Ida Kjærgaard

Høring vedr. forslag til lov om ændring af lov om elforsyning (Styrket forbrugerbeskyttelse og effektive sanktioner på detailmarkedet for el) – j.nr. 2025 – 1949

30. juni 2025

Cerius A/S og Radius Elnet A/S (i det følgende Cerius-Radius) har fået udkast til ændring af lov om elforsyning i høring og takker for muligheden for at komme med kommentarer.

Hovedkontor:
Hovedgaden 36
4520 Svinninge

Helt overordnet skal det bemærkes, at Cerius-Radius ikke har indholdsmæssige kommentarer til lovforslaget, der vedrører detailmarkedet for el og en styrket forbrugerbeskyttelse og som derfor ikke er rettet mod elnetselskabernes rolle.

Imidlertid finder Cerius-Radius behov for, i det nedenstående, at påpege en konkret ændring i lovforslaget § 1, nr. 4.

§ 31, stk. 3

Efter den gældende § 31, stk. 3, 1. og 2. pkt. kan Energinet – hvis en bruger af datahubben groft eller gentagne gange har tilsidesat vilkår for adgang til ydelserne, og disse vilkår berører virksomhedens bevillingspligtige aktivitet – udelukke en bruger fra datahubben. Herefter er der indsat et 3. punktum, der dog undtager netvirksomhederne fra en sådan sanktion, *"når tilsidesættelsen angår vilkår som nævnt i stk. 2, der vedrører virksomhedens bevillingspligtige aktivitet"*.

Af lovforarbejderne til bestemmelsen fremgår det, at dette indebærer, at Energinet ikke kan træffe afgørelse om at udelukke en netvirksomhed fra Energinets ydelser, hvis virksomheden groft eller gentagne gange har tilsidesat vilkår for adgang til ydelserne, og disse vilkår berører virksomhedens bevillingspligtige aktivitet. I disse tilfælde, skal Energinet orientere ministeren, således at ministeren kan tage de fornødne skridt med henblik på en evt. bevillingsinddragelse. Sidstnævnte afspejles i bestemmelsens 4. pkt.

Videre anføres det i forarbejderne, at udelukkelse af en netvirksomhed fra datahubben uden at der samtidig træffes beslutning om, hvem der skal agere i stedet for netvirksomheden, vil påvirke datahubbens funktionsevne. Det vurderes derfor som mest hensigtsmæssigt at håndtere disse situationer via elforsyningslovens bestemmelser om inddragelse af bevillinger.

Hele § 31, stk. 3 er blevet strammet betydeligt med nærværende lovforslag med henblik på – som det fremgår af lovbemærkningerne –, at *"Energinet kan reagere hurtigt og proportionalt på konkrete situationer, uden at skulle indlede en langstrakt proces, som i praksis vil kunne underminere formålet med vilkårene"*.

Cerius-Radius er imidlertid i tvivl, om der med lovforslaget lægges op til en fjernelse af undtagelsen i bestemmelsens 3. og 4. pkt. vedrørende netvirksomheder.

Hvis dette er tilfældet, har vi svært ved at se, på hvilken baggrund, der er behov for ikke at bevare undtagelsen. Jo mere vidtgående Energinets sanktionsmuligheder er, jo større behov mener vi – også med afsæt i lovforarbejderne – der er for at bevare undtagelsen for netvirksomhederne.

Da der desuden vil være tale om en ikke ubetydelig ændring af § 31, stk. 3, undrer det os, at fjernelsen af 3. og 4. pkt. i stk. 3, ikke er belyst og begrundet i lovbemærkningerne til lovforslaget.

Cerius-Radius håber derfor, at der blot er tale om lovteknik, som, for det utrænede lovtekniske øje, kan give det indtryk, at undtagelsen i § 31, stk. 3, 3. og 4. pkt. udgår, selvom den er tiltænkt bevaret.

Hvis der omvendt er tale om, at lade undtagelsen i 3. og 4. pkt., udgå af bestemmelsen, vil Cerius-Radius kraftigt opfordre til, at dette forslag belyses og begrundes i lovforslagets bemærkninger og for en ordens skyld, skal Cerius-Radius allerede nu, opfordre til, at det nugældende 3. og 4. pkt. genindsættes. Dette med henvisning til de samme hensyn, der gjorde sig gældende, da undtagelsen i sin tid blev indført med lov nr. 633 af 16. juni 2014.

Cerius-Radius vil gerne bede Energistyrelsen om at vende tilbage til med en afklaring af ovenstående inden udarbejdelse af høringsnotat.

Cerius-Radius står naturligvis til rådighed for en uddybning af ovenstående, hvis behov.

Venlig hilsen

Mathilde Øelund Salskov
Juridisk Konsulent

20560360
msl@cerius-radius.dk

Brevdato	24-06-2025
Afsender	Peter Ulka (Peter.Ulka@esgglobal.com)
Modtagere	Ida Kjærgaard (Sagsbehandler, EI)
Akttitel	Forbrugerbeskyttelse på elmarkedet
Identifikationsnummer	3978994
Versionsnummer	1
Ansvarlig	Ida Kjærgaard
Vedlagte dokumenter	Forbrugerbeskyttelse på elmarkedet
Dokumenter uden PDF-version (ikke vedlagt)	
Udskrevet	01. jul 2025

Til: Ida Kjærgaard (idbk@ens.dk)
Fra: Peter Ulka (Peter.Ulka@esglobal.com)
Titel: Forbrugerbeskyttelse på elmarkedet
Sendt: 24-06-2025 17:41

[EKSTERN E-MAIL] Denne e-mail er sendt fra en ekstern afsender.
Vær opmærksom på, at den kan indeholde links og vedhæftede filer, som ikke er sikre.

Kære Ida,

Jeg skriver med et kombineret spørgsmål og konkret opmærksomhedspunkt i relation til jeres høring omkring "Forbrugerbeskyttelse på elmarkedet".

CUBS er leverandør af afregningsløsninger til el-handlere, og vi leverer en IT-løsning som er integreret med Datahub.

Når en el-handler skifter IT-system er der en praksis i markedet for at man laver et nyt GLN nummer (et unik ID nummer for el-handleren som Datahub sender beskeder til), og bruger en standard markedsproces kaldet BRS044 (Tvunget leverandørskifte) til at migrere målepunkter i Datahub fra det gamle til det nye IT-system. Denne proces kræver el-handleren (samme CVR) i en periode har 2 GLN-numre.

Den almindelige proces i markedet for en el-handler, der ønsker at skifte sit IT-system kræver således et nyt GLN nummer. Dette er en ren teknisk proces.

Det har stor betydning om de nye regler for krav om depositum ved nye aktørers adgang til Datahub kommer til at bero på om det er et nyt selskab/CVR-nummer eller et nyt GLN-nummer.

Såfremt det er sidstnævnte vil et skifte af IT-system betyde, at det udløser depositum betaling på 1 mio. DKK, hvilket næppe kan være hensigten. Jeg tænker at politikerne ønsker at digitalisere el-markedet mest muligt og ikke skabe barrierer for eksisterende el-handlere, der vil modernisere deres IT-plattform.

Det bør således præciseres i lovgivningen, at det er nye aktører/selskaber/CVR der udløser depositum, og ikke eksisterende aktører, der har brug for et ekstra GLN nummer af tekniske årsager i en periode (så længe det er samme CVR).

Jeg oplever at EnergiNet er usikre på om depositumbetaling kommer til at vedrøre GLN eller CVR. Jeg har en konkret case med en kunde (eksisterende el-handler) der er ved at skifte IT-system og har fået oplyst at dette muligvis betyder at de skal betale 1 mio. i depositum. Dette vil væsentlig fordyre deres skifte af IT-plattform, og det skaber en masse akut usikkerhed for kunden lige nu.

Er det på nuværende tidspunkt muligt at sige noget om depositum vil blive tilknyttet Selskabet/CVR eller GLN?

Bedste hilsner,
Peter

Peter Ulka | Managing Director, CUBS A/S

t +45 70777060 m +45 41285700



e peter.ulka@esgglobal.com

Disclaimer

This message is for the designated recipient only and may contain privileged, proprietary or otherwise private information. If you have received it in error, please notify the sender immediately and delete the original. Any other use of the email is prohibited.

Energistyrelsen
Carsten Niebuhrs Gade 43
1577 København V
Journalnummer: 2025 - 1949

Den 30. juni 2025

Høringssvar til lov om ændring af lov om elforsyning (Styrket forbrugerbeskyttelse og effektive sanktioner på detailmarkedet for el)

Dansk Erhverv takker for muligheden for at give input til Energistyrelsens forslag til ændring af lov om elforsyning, som implementerer den politiske aftale *Forbrugerbeskyttelse på detailmarkedet for el*.

Generelle bemærkninger

Dansk Erhverv er generelt positive overfor tiltagene i forslaget, da det er vigtigt, at der sættes fokus på øget forbrugerbeskyttelse, og det er positivt, at der sikres en effektiv håndhævelse overfor aktører, der ikke overholder reglerne.

Dansk Erhverv gør dog opmærksom på, at flere af tiltagene er ressourcekrævende og rammer markedsaktørerne bredt set. Det indebærer også substantielle ressourcekrav til, at aktørerne skal udvikle nye systemer og drifte dem. Endvidere kan konsekvensen for nogle af tiltagene være meget vidtgående, også for velmenende aktører med mindre overtrædelser. På den baggrund opfordrer Dansk Erhverv til, at Energistyrelsen vurderer hensigten med hvert tiltag og i den forbindelse proportionaliteten fsva. krav, konsekvenser og effekt.

Specifikke bemærkninger

Krav om anvendelse af Mit-ID ved indgåelse af aftaler

Ift. nr. 1 til § 1 har Dansk Erhverv en række bemærkninger. For det første bør det blive præciseret, at kravet om anvendelse af Mit-ID ved indgåelse af el-aftaler gælder i alle salgskanaler. Dvs. over telefonen, ved gadesalg og gennem samarbejdspartner. For det andet bør kravene til Mit-ID kun gælde for husholdningsforbrugere (B2C-aftaler), hvilket bør blive præciseret. For det tredje bør det blive klarlagt, hvorvidt åbningen for en anden form for skriftlighed medfører dokumentationskrav til elhandelsselskaber ift. at kunne vise, at forbrugeren ikke har ønsket at anvende Mit-ID.

Dansk Erhverv bemærker, at det i visse tilfælde, f.eks. i forbindelse med indflytning i lejeboliger, ikke er proportionalt at stille krav om Mit-ID-verificering. Det gør sig særligt gældende i situationer med lejeforhold for fast ejendom, hvor der foreligger en skriftlig aftale mellem en udlejer og en tilflyttet lejer, f.eks. i boligforeninger. Dansk Erhverv foreslår, at sådanne tilfælde undtages fra kravet om Mit-ID-verificering, idet beskyttelseshensynet ikke er til stede, og reglerne kan medføre uforholdsmæssige administrative byrder for udlejere.

Det fremgår af lovbemærkningerne til nr. 1 til § 1, at hvis en husholdningsforbruger flytter til et nyt aftagernummer, vil det kunne kræve anmeldelse af MitID eller underskrift. Dansk Erhverv bemærker, at det er problematisk, at der stilles krav om en dobbeltgodkendelse, når en eksisterende kunde ønsker at medbringe sin elleverance fra én adresse til en ny, da der her er tale om et uproportionalt beskyttelseshensyn.

Yderligere er indførelsen af Mit-ID en større implementeringsopgave for elhandelsselskaberne, og Dansk Erhverv fremhæver derfor, at der er behov for 1 års implementeringsfrist fra lovens ikrafttræden den 1. januar 2026. Detaljerne i udformningen kan have stor betydning for løsningerne og systemerne, som selskaberne skal udvikle, og det er vigtigt, at der afsættes tid til dette.

Yderligere fremgår det af udkastet til lovændringen, at det forventes, at de økonomiske omkostninger ved indførslen af bl.a. krav til Mit-ID er 1-2 mio. kr. årligt. Dansk Erhverv fremhæver, at denne omkostning forventeligt er lavt sat, da den både skal dække initialomkostningerne til udviklingen af systemet og løbende udviklings- og vedligeholdelsesomkostninger ved den tekniske løsning. Yderligere medfølger der ved hvert brug af Mit-ID til godkendelse et gebyr, som bør medregnes.

Krav om optagelse af telefonsamtaler mellem elhandelsvirksomheder og forbruger

Det fremgår også af nr. 1 til § 1, at der skal indføres krav om optagelse af telefonsamtaler mellem elhandelsvirksomheder og elkunder. Dansk Erhverv bemærker, at kravet om Mit-ID og kravet om optagelse af telefonsamtaler tilsyneladende har samme formål. Derfor bør det kraftigt overvejes, om det er proportionelt økonomisk også at indføre krav om optagelse af alle udgående salg for alle elhandelsselskaber. Alternativt kan tiltaget om optagelse være en konsekvens, hvis et selskab modtager f.eks. en bøde eller karantæne, hvorefter selskabet eksempelvis det efterfølgende år er underlagt krav om yderligere dokumentation af salgssamtaler. På den måde kan tilsyn, Forbrugerombudsmanden og andre myndigheder kontrollere, at selskabet holder sig indenfor reglerne.

En anden mulighed og overvejelse er, om optagelse af telefonsalg kan indgå som et tiltag, der aktiveres, såfremt en elhandelsvirksomhed har en historik om at overskride de forbrugerbeskyttende regler. Det kan f.eks. være krav om optagelse af telefonoptagelser i en periode på et år efter at have modtaget en bøde eller karantæne. Mit-ID validering vil alt andet lige mindske antallet af situationer, hvor en kunde enten ikke mener at have indgået en aftale eller har indgået en fejlagtig aftale.

Fra et forbrugerperspektiv mangler der yderligere et fokus på, hvordan vildledende og aggressiv markedsføring forhindres ved andre salg end telefonsalg. Endvidere har flere elhandelsvirksomheder udliciteret opgaven om udgående telefonsamtaler, og det bør derfor præciseres, at krav om optagelse af udgående salg også gælder ved samarbejdspartnere eller eksterne telemarketingbureauer.

Dansk Erhverv bemærker, at det vil være hensigtsmæssigt, at kravet, såfremt det indføres, kun gælder for husholdningsforbrugere (B2C-aftaler). Derfor foreslår Dansk Erhverv, at ordet ”elkunder” udskiftes med ”husholdningsforbrugere”, da det præciserer, at kravet om optagelse gælder for samtaler med private forbrugere og ikke erhvervskunder.

I tilfælde hvor der ikke er gemt en optagelse, kunden har betalt sine regninger, kunden klager, og elhandelsvirksomheden ikke kan vise en optagelse, fremgår det umiddelbart af lovbemærkningerne, at kunden ikke vil være bundet. Dansk Erhverv bemærker, at det gerne må blive uddybet, hvad der vil ske i et scenarie, hvor der i stedet er passivitet fra kunden.

Dansk Erhverv bemærker, at det bør blive præciseret i loven, at hvis udgående telefonsamtaler skal optages, så vil det ikke kræve et samtykke fra kunden. Yderligere bør det i forbindelse med bekendtgørelsesarbejdet blive tydeliggjort, hvilke krav som dertil stilles til elhandelsvirksomheder ift. dialogen mod kunden.

Desuden skal det specificeres, hvorvidt elhandelsvirksomheder ved husholdningsforbrugeres benyttelse af rettigheder efter databeskyttelsesforordningens artikel 17 om retten til sletning kan påberåbe sig undtagelsen til sletning i artikel 17, stk. 3, litra b. Præciseringen er vigtig, da det kan betyde, at en elaftale kan blive ugyldig, hvis forbrugeren benytter en ret til at kræve, at telefonsamtalen bliver slettet.

Derudover skal det specificeres, hvilke samtaler eller dele af samtaler mellem husholdningsbrugere og elhandelsvirksomheder, der skal optages.

Yderligere peger Dansk Erhverv på to GDPR-relaterede forhold. For det første opfordrer Dansk Erhverv til, at der i forbindelse med krav om optagelse af telefonsamtaler sker en tydelig afklaring af, hvordan elhandelsvirksomheder kan overholde oplysningspligten efter databeskyttelsesforordningens artikel 13. Dette særligt for udgående opkald hvor det ikke er teknisk muligt at anvende samme informationsformat som ved indgående kald. Dansk Erhverv foreslår derfor, at det tillades, at oplysninger om optagelse, hjemmel og formål gives via elhandelsvirksomhedens hjemmeside eller alternativt ved afslutningen af samtalen.

For det andet ønskes det præciseret, at optagelse af samtaler, både ind- og udgående, kan ske uden forudgående samtykke, men med hjemmel i artikel 6, stk. 1, litra c om retlig forpligtelse. Manglende klarhed om både hjemmelsgrundlag og omfanget af samtaler, der skal optages, risikerer at skabe betydelig retsusikkerhed i branchen, bl.a. ift. gyldighed af aftaler og risiko for tilsynspåbud. Der findes allerede præcedens for tilsvarende hjemler i dansk lovgivning, og det bør fremgå klart af bemærkningerne.

Ud fra lovbemærkningerne er der desuden ikke overensstemmelse mellem, hvorvidt en manglende MitID-dokumentation og en manglende optagelses-dokumentation medfører automatisk ugyldighed (s. 39-40). Dansk Erhverv finder det uhensigtsmæssigt, hvis en elhandelsvirksomheds manglende dokumentation for en optagelse af en telefonsamtale automatisk medfører, at en aftale anses for ugyldig. Efter almindelige aftaleretlige principper bør fravær af dokumentation i stedet betragtes som et fortolkningsbidrag ved vurderingen af, om en aftale er indgået – og ikke som et absolut gyldighedskrav. Derudover bør det præciseres, at der skal foretages en konkret vurdering, hvor eksempelvis tekniske fejl eller datatab ikke automatisk udløser krav om tilbagebetaling af allerede leveret og betalt el. Der bør skabes balance mellem forbrugerbeskyttelsen og retsstillingen for elhandelsvirksomhederne, så utilsigtede tekniske svigt ikke får uproportionale konsekvenser, som f.eks. massevis af ugyldige aftaler og betydelige økonomiske krav.

Det vurderes, at den samlede implementering af kravet kan tage helt op til 1 år for at sikre tilpasning af GDPR-dokumentation og retention-policy. Yderligere bemærker Dansk Erhverv, at de økonomiske omkostninger forbundet med at skulle optage og gemme udgående telefonsalg også bør fremgå af lovforslaget.

Karantæne og vilkår for anvendelse af Datahub

Det fremgår af nr. 2 til § 1, at overtrædelse af vilkår medfører karantæne fra Datahub. Dansk Erhverv bemærker, at det er problematisk, at et påbud automatisk udløser en karantæne, men at en domstolsprøvelse af påbuddet ikke får opsættende virkning. Det bør derfor overvejes, om det er den rigtige linje, og om påbuddets rigtighed bør kunne afprøves inden konsekvensen træder i kraft.

Derudover bør det specificeres af materialet, at karantæne bør anvendes ved systematiske og gentagen vildledning og/eller overtrædelse af spamforbuddet, hvilket lige nu er uklart. Yderligere bør karakteren eller alvoren af overtrædelsen stå mål med konsekvensen ved karantæne.

Derudover foreslår Dansk Erhverv, at elhandelsvirksomheden i tilfælde, hvor Forbrugerombudsmandens fortolkning af lovgivningen efter elhandelsvirksomhedens vurdering er for vidtgående, bør have mulighed for indenfor en specifik angivet frist at indbringe påbuddet for domstolene. En sådan indbringelse bør have opsættende virkning på karantænen. Alternativt bør det være muligt for virksomheden inden for en nærmere fastsat frist at bringe de påbudsudløsende forhold til ophør og dermed undgå karantæne. Dette vil styrke retssikkerheden og sikre proportionalitet i sanktionsmekanismen.

Dansk Erhverv fremhæver desuden, at påbud fra myndighederne (bemærkning på side 43) skal være relateret til lov om elforsyning, så påbud vedrørende andre produktkategorier ikke bør kunne have afledte negative konsekvenser for elhandelsvirksomheden.

Dansk Erhverv bemærker desuden, at det skal præciseres i lovbemærkningerne, hvilke funktioner i Datahub der mistes for elhandelsselskabet ved karantæne, og der bør også være et eksempel på, hvordan elhandelsvirksomheder kan agere i markedet under karantæne.

Ligeledes bør det præciseres, hvordan produktionsleverandører og serielle elleverandører er omfattet af karantænemodellen. Det bør i samme forbindelse blive holdt for øje, at der ikke opstår parallelle markeder med regler for forbrugerbeskyttelse.

Depositum til Energinet

Det fremgår af nr. 3 til § 1, at elhandelsvirksomheder skal stille et depositum på 1 mio. kr. til Energinet for at blive registreret som bruger af Datahub. Dansk Erhverv bemærker, at det bør evalueres om cirka 2 år, hvorvidt tiltaget har haft den rette effekt, eller om beløbet bør ændres. Yderligere kan det overvejes, om tiltaget skal gælde alle elhandelsselskaber inkl. eksisterende. Dansk Erhverv bemærker desuden, at det er uklart, hvilken stk. 4, der henvises til i den nye § 28 a, stk. 3.

Præcisering af Energinets beføjelser

Det fremgår af nr. 4 til § 1, at Energinet kan meddele påbud, hvis krav til indrapportering og formidling af data mv. groft eller gentagne gange tilsidesættes. Med det får Energinet vidtrækkende beføjelser, og det bør af lovbemærkningerne blive præciseret, i hvilke konkrete tilfælde Energinet vil kunne træffe beslutning om udelukkelse fra Energinets ydelser.

Detaljerede prisoplysninger baseret på det faktisk forbrug

Det fremgår af nr. 5 til § 1, at detaljerede prisoplysninger baseret på faktisk forbrug skal videregives til forbrugerne. Her bør det blive præciseret, hvilke forbrugere som er omfattet, og om det både gælder husholdningsforbrugere og virksomheder. Yderligere er det uklart, hvilket format der stilles for formidling til kunderne. Det følger også af § 72 a, at elhandelsvirksomheder for fjernaf-læste aftageenumre skal oplyse faktisk forbrug og fakturering heraf til forbrugeren minimum fire gange om året. Det bør præciseres, hvorvidt ændringen påvirker denne del.

Generelt bør det i den forbindelse overvejes, om detaljerede prisoplysninger er et ønske fra den almindelige forbruger, da mange oplysninger risikerer at forvirre mere end at gavne.

Visning på elpris.dk

Elpris.dk vil fremadrettet skulle vise, hvis en elhandelsvirksomhed har modtaget en afgørelse eller indskærpelse fra Forsyningstilsynet eller Forbrugerombudsmanden om overtrædelse af forbrugerbeskyttende regler samt ved politianmeldelser fra Forsyningstilsynet og Forbrugerombudsmanden som følge af nr. 6 til § 1. Det bør præciseres fra hvornår, perioden på de seks måneders synlighed begynder.

Dansk Erhverv fremhæver desuden, at der først bør ses på en grundig opdatering af sitet elpris.dk, så den er mere troværdig, hvis den skal bruges i yderligere tiltag for øget forbrugerbeskyttelse og transparens. Evalueringen af elpris.dk bør gå forud for, at sammenligningssiden tillægges yderligere funktioner. I samme omgang bør brugen af og behovet for elpris.dk undersøges.

Tilbagebetaling af acontobeløb

Det er positivt med større sanktioner mod udnyttelse af aconto i nr. 8 til § 1. Dansk Erhverv bemærker, at en fuld udfasning af aconto-indbetalinger dog vil være det mest direkte og effektive greb mod brodne kar i branchen. Det vil samtidig gøre, at forbrugerne ikke skal agere bank for deres elselsskab og ligeledes gøre det lettere for forbrugerne at gennemskue deres elregninger, da der betales for det faktiske forbrug.

Udmåling af bøder

Det fremgår af nr. 9 til § 1, at bøder for overtrædelse af regler udmåles efter overtrædelses grovhed og virksomhedens omsætning. Strafuudmåling baseret på virksomhedens omsætning kan betyde meget store bøder, også på mindre alvorlige sager, for større selskaber. Det bør overvejes, om sagernes alvorlighed og evt. gentagne overskridelser i højere grad bør vægte i bødestørrelsen. Ligeledes bør hensigten også overvejes, da der alt andet lige er større risiko for menneskelige fejl i større virksomheder med flere ansatte. I den forbindelse bør bødestørrelsen desuden afhænge af virksomhedens omsætning indenfor elhandel og ikke indenfor andre produktkategorier.

Forsyningstilsynet og oplysninger på elhandelsvirksomhedernes egne hjemmesider

Det fremgår af lovbemærkningerne til nr. 7 til § 1, at Forsyningstilsynet får mulighed for at fastsætte regler for, hvilke oplysninger om virksomhedens produkter der skal anses for relevante og korrekte på virksomhedens egen hjemmeside, samt hvordan oplysningerne skal præsenteres på hjemmesiden. Dansk Erhverv bemærker, at det bør præciseres af lovforslaget med hvilken frist, Forsyningstilsynet kan melde nye krav ud, og hvilke muligheder for bemærkninger branchen vil have på disse samt den generelle proces i Forsyningstilsynet ift. udmelding af nye krav. Det er desuden vigtigt for konkurrencen, muligheden for udvikling og kommunikation med kunder, at elhandelsvirksomhederne fortsat har et mulighedsrum i ordlyd og ordvalg ved produktbeskrivelser.

Dansk Erhverv står selvfølgelig til rådighed ved uddybende spørgsmål.

Med venlig hilsen

Nanna Skovgaard Mortensen
Politisk konsulent

Til
Energistyrelsen
sendt pr. mail til Energistrelsens hovedpostkasse
elmarked@ens.dk, kopi til Ida Kjærgaard, idbk@ens.dk

Skæringvej 88
8520 Lystrup
Telefon: 6053 0331
E-mail: sekretariat@solcelleforening.dk

www.solcelleforening.dk

Journalnummer 2025-1949 (Forbrugerbeskyttelse på el-markedet)

Side 1/1

Mandag den 30. juni 2025

**Dansk Solcelleforenings høringssvar til forslag til lov om ændring af lov om elforsyning
(Styrket forbrugerbeskyttelse og effektive sanktioner på detailmarkedet for el)**

Dansk Solcelleforening takker for muligheden for at afgive høringssvar til Energistyrelsens høring over Forbrugerbeskyttelse på elmarkedet.

Dansk Solcelleforening ser det grundlæggende som positivt at øge forbrugerbeskyttelse ved at stille skrapere krav til elhandlere.

Lovforslaget indeholder dog et par bestemmelser, som vi anser som uhensigtsmæssige:

1. For at blive registreret i datahub skal stilles et depositum på 1.000.000 kr., som tilbagebetales efter 5 år.
Teksten tolkes således at det kun er nye elhandelsvirksomheder, der pålægges dette krav om depositum.
Forslaget vurderes ikke at have en forbrugerbeskyttelseseffekt, når nye elhandelsvirksomheder pålægges dette likviditetskrav.
Af samme årsag vurderes forslaget ikke hensigtsmæssigt ud fra et konkurrencemæssigt perspektiv.

Ydermere fremgår det ikke af lovteksten, hvad depositum skal anvendes til.

2. Elhandelsvirksomheder skal optage samtaler med elkunder.
Det bør eksplicit fremgå af lovteksten, at elkunden har ret til at afvise optagelse af samtaler.

Ikke mindst bakker Dansk Solcelleforening op om mere transparens omkring afregningsgrundlaget for den samlede elregning.

Afregningsgrundlaget er over tid blevet mere og mere uigennemskueligt i takt med flere variable parametre som elpris, tidsdifferenterede tariffer, VE-produktion og kortere varslingssteder.

Dansk Solcelleforening appellerer derfor til, at der arbejdes for, at alle priselementer og afregningsgrundlaget gøres transparent og tilgængeligt for elkunder, således det i praksis gøres muligt at kontrollere sin elregning.

Skulle fremsendte give anledning til spørgsmål, står vi naturligvis til rådighed.

Med venlig hilsen



Flemming Vejby Kristensen
Formand for Dansk Solcelleforening



Energistyrelsen
Carsten Niebuhrs Gade 43
1577 København V

Sendt til: idbk@ens.dk og elmarked@ens.dk

30. juni 2025

Høringssvar over forslag til lov om ændring af lov om elforsyning (Styrket forbrugerbeskyttelse og effektive sanktioner på detailmarkedet for el)

Energistyrelsen har sendt udkast til forslag til lov om ændring af lov om elforsyning i høring (Styrket forbrugerbeskyttelse og effektive sanktioner på detailmarkedet for el).

Danske Advokater takker for muligheden for at afgive høringssvar.

Dette høringssvar er udarbejdet i samarbejde med Danske Advokaters fagudvalg for IP, forbruger- og markedsføringsret.

Overordnede bemærkninger

Danske Advokater støtter, at forbrugernes rettigheder styrkes på elmarkedet og at der sikres fair konkurrence i forhold til de mange virksomheder, som overholder reglerne.

Danske Advokater har nedenstående bemærkninger til de enkelte bestemmelser.

Bemærkninger til de enkelte bestemmelser

Til § 1, nr. 1

Det foreslås i § 6 a, stk. 2, nr. 3, at klima- energi- og forsyningsministerens bemyndiges til at fastsætte regler om anvendelse af Mit-ID eller en tilsvarende løsning ved indgåelse af aftaler om levering af el. Det fremgår af lovbemærkningerne, at det vil være muligt at indgå aftalen ved underskrift, hvis forbrugeren ikke ønsker at anvende Mit-ID. Det vil f.eks. kunne ske ved en underskrevet kontrakt, der sendes pr. post eller fremsendes elektronisk.

Endvidere foreslås det i § 6 a, stk. 2, nr. 4, at ministeren bemyndiges til at fastsætte regler om krav om optagelse af telefonsamtaler mellem elhandelsvirksomheder og elkunder. Det fremgår af lovbemærkningerne, at elhandelsvirksomheden skal dokumentere, at optagelse af hele samtalen er foretaget.



Af de almindelige bemærkninger, side 11, 2. afsnit, fremgår, at retsvirkningen af at undlade at optage hele samtalen og manglende efterlevelse af kravet om brug af Mit-ID eller skriftlighed ved aftaleindgåelsen medfører, at der ikke er indgået en gyldig aftale.

Danske Advokater foreslår:

- at retsvirkningen af den manglende dokumentation kommer til at fremgå direkte af bekendtgørelsen.
- at det i bemærkningerne præciseres, at forbrugeren skal have mulighed for at blive ført tilbage til sin hidtidige elhandelsvirksomhed på *samme vilkår*, men at forbrugeren også selv kan finde en anden elleverandør, hvis forbrugeren ønsker dette.
- at det i lovbemærkningerne tilføjes, at retsvirkninger af ugyldigheden i henhold til den foreslåede § 6 a, stk. 2, nr. 3 og 4, fastsættes i overensstemmelse med almindelige regler om aftalers gyldighed i de konkrete sager, herunder at dansk rets almindelige regler om passivitet finder anvendelse, dvs. at forbrugers ugyldighedsindsigelse kan fortabes, hvis forbrugeren ikke inden en vis rimelig periode påberåber sig ugyldigheden.
- at krav om brug af Mit-ID eller skriftlighed også finder anvendelse i de tilfælde, hvor forbrugeren selv henvender sig telefonisk til elhandelsvirksomheden med henblik på at indgå en aftale om levering af elektricitet, og der på baggrund heraf indgås en aftale om levering af elektricitet.

Til § 1, nr. 2

Det foreslås i § 28, stk. 5, at Klima-, energi- og forsyningsministeren kan fastsætte regler om, at overtrædelse af vilkår fastsat i medfør af stk. 4 medfører karantæne fra datahub.

Af de almindelige bemærkninger, side 18, 3. afsnit, fremgår, at karantæne gives ved et påbud, uanset hvor alvorlig eller bagatelagtig elhandelsvirksomhedens overtrædelse måtte være. Endvidere fremgår det af de specielle bemærkninger, side 42, 3. afsnit, at karantænen vil blive anvendt som en automatisk konsekvens af et påbud, uanset hvor alvorlig elhandelsvirksomhedens overtrædelse af de omfattede regler måtte være.

Det er Danske Advokaters vurdering, at et indgreb som *automatisk* karantæne ved et påbud for en *bagatelagtig* overtrædelse af de omfattede regler er retssikkerhedsmæssigt betænkeligt, da det udfordrer det grundlæggende princip om proportionalitet.



Til § 1, nr. 6

Det foreslås i § 82 b, stk. 2, nr. 9, at det blandt andet skal fremgå af elpris.dk, hvis elhandelsvirksomheden undlader at efterleve en afgørelse truffet af Ankenævnet på Energiområdet.

Af de specielle bemærkninger, side 54, 2. afsnit, fremgår følgende:

"Den foreslåede bestemmelse indebærer endvidere, at hvis en elhandelsvirksomhed ikke efterlever en afgørelse fra Ankenævnet på Energiområdet, skal denne oplysning fremgå af søgeresultaterne på elpris.dk. Såfremt en elhandelsvirksomhed ikke efterlever en afgørelse, fremgår det på Ankenævnets hjemmeside. Synligheden af denne information på elpris.dk vil være så længe, afgørelsen også er tilgængelig på Ankenævnets egen hjemmeside. Formålet er at sikre gennemsigtighed for elkunderne, så de kan se, hvilke elhandelsvirksomheder der ikke respekterer forbrugerklageinstansens afgørelser. Hvis virksomheden vælger at efterleve afgørelsen, vil oplysningen ikke længere skulle fremgå i søgeresultatet på elpris.dk. Dette skaber et incitament for elhandelsvirksomheder til at efterleve afgørelserne hurtigt og frivilligt, da konsekvensen ellers vil være offentliggørelse på elpris.dk."

Det er Danske Advokaters vurdering, at lovteksten og bemærkningerne efterlader en retlig usikkerhed om de nærmere betingelser for offentliggørelse på elpris.dk af navne på erhvervsdrivende, som ikke efterlever en afgørelse fra nævnet, fx i de tilfælde hvor en sag afgjort af nævnet indbringes for retten efterfølgende. Det kan fx være en sag, som omhandler afklaring af et principielt spørgsmål.

Danske Advokater opfordrer derfor til, at betingelserne for offentliggørelse fremgår klart af loven eller at det som minimum præciseres yderligere i lovbemærkningerne eller skrives ind i bekendtgørelsen, at der gælder de samme betingelser for offentliggørelse på elpris.dk som for offentliggørelse på ankenævnets hjemmeside, herunder at hvis en sag afgjort af nævnet indbringes for retten, skal offentliggørelse af den erhvervsdrivendes navn ikke finde sted, før retssagen er endelig afgjort.

Danske Advokater skal henlede opmærksomheden på § 24 i bekendtgørelse nr. 65 af 16. januar 2019 om behandling af forbrugerklager i Nævnenes Hus samt Forbrugerklagernævnet og Ankenævnet på Energiområdets vedtægter § 32, hvor de nærmere betingelser for offentliggørelse af afgørelser fra henholdsvis Forbrugerklagenævnet og Ankenævnet på Energiområdet fremgår.

Endvidere skal vi henlede opmærksomheden på, at problemstillingen også blev rejst tilbage i 2003 ved behandling af L 179 (bilag 30 og 31 i spørgsmål/svar under udvalgsbehandlingen), jf. nærmere [her](#).



Afsluttende bemærkninger

Danske Advokater står gerne til rådighed for uddybende spørgsmål eller dialog.

Med venlig hilsen

Susanne Bager
Juridisk konsulent
Danske Advokater
sub@danskeadvokater.dk

Energistyrelsen
Carsten Niebuhrs Gade 43
1577 København V

Sendt til elmarked@ens.dk og idbk@ens.dk
Sendt i kopi til jm@jm.dk

19. juni 2025

J.nr. 2025-12-0797
Dok.nr. 740822
Sagsbehandler
Tóra í Stórustovu

Høring over forslag til lov om ændring af lov om elforsyning (Styrket forbrugerbeskyttelse og effektive sanktioner på detailmarkedet for el)

Ved brev af 2. juni 2025 har Energistyrelsen anmodet Datatilsynet om eventuelle bemærkninger til ovennævnte udkast til lovforslag.

Energistyrelsen har i sit brev til Datatilsynet henvist til lovforslagets ændringsnummer 1, dvs. indsættelsen af § 6 a, stk. 3 og 4, samt lovforslagets almindelige og specielle bemærkninger hertil. Datatilsynet har således alene forholdt sig til disse dele af lovforslaget.

Lovforslagets bemærkninger ses ikke at indeholde et særskilt afsnit om forholdet til databeskyttelsesreglerne, og det står på baggrund af lovforslaget ikke Datatilsynet klart, hvilke konkrete overvejelser om forholdet til de databeskyttelsesretlige regler, Energistyrelsen har gjort sig bl.a. i relation til de grundlæggende principper i databeskyttelsesforordningens artikel 5, herunder princippet om dataminimering i databeskyttelsesforordningens artikel 5, stk. 1, litra c. Efter dette princip skal personoplysninger være tilstrækkelige, relevante og begrænset til, hvad der er nødvendigt i forhold til de formål, hvortil de behandles.

Det står heller ikke klart for Datatilsynet, hvilke overvejelser Energistyrelsen har gjort sig i forhold til de registreredes rettigheder, herunder bl.a. i forhold til oplysningspligten i artikel 13 og 14. Endvidere står det ikke klart for Datatilsynet, hvilke overvejelser Energistyrelsen har gjort sig i forhold til eventuelle tilfælde, hvor optagelse af telefonsamtaler med el-kunderne kan indeholde følsomme oplysninger om el-kunderne, og hvor elforsyningsselskaberne i den forbindelse vil behandle følsomme oplysninger omfattet af databeskyttelsesforordningens artikel 9. Efter databeskyttelsesforordningens artikel 9, stk. 1, er behandling af følsomme personoplysninger (særlige kategorier af oplysninger) som udgangspunkt forbudt. Der vil dog kunne ske behandling af denne type personoplysninger, hvis en af undtagelserne i forordningens artikel 9, stk. 2, er opfyldt, og der er et lovligt grundlag for behandling i forordningens artikel 6, stk. 1. Datatilsynet henviser i den forbindelse til pkt. 4.2.6.2. og 7.3 i Justitsministeriets vejledning om lovkvalitet.

Energistyrelsen har endvidere oplyst, at Justitsministeriets Databeskyttelseskontor ikke har været inddraget i forbindelse med udarbejdelsen af lovforslaget, hvilket efter Datatilsynets opfattelse er nødvendigt, da den foreslåede ordning om optagelse af telefonsamtaler med el-kunderne må anses for at være en indgribende behandling af personoplysninger om de registrerede.

Datatilsynet
Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby
T 3319 3200
dt@datatilsynet.dk
datatilsynet.dk
CVR 11883729

Såfremt ovenstående giver anledning til spørgsmål, er Energistyrelsen velkommen til at kontakte undertegnede på TST@datatilsynet.dk.

Kopi af dette brev er sendt til Justitsministeriets Lovafdeling til orientering.

Med venlig hilsen

Tóra í Stórustovu

København 30. juni 2025

Høringssvar vedr. udkast til lov om styrket forbrugerbeskyttelse og effektive sanktioner på detailmarkedet for el.

Ref. Journalnr. 2025 – 1949 (Forbrugerbeskyttelse på elmarkedet)

1. Lige vilkår på tværs af salgskanaler

DCC Energi støtter grundlæggende ønsket om øget forbrugerbeskyttelse på elmarkedet. En stærk forbrugerbeskyttelse sikrer tillid til markedet og tryghed for kunderne. Vi finder det dog afgørende, at forbrugerbeskyttelsen sker på et ikke-konkurrenceforvridende grundlag, således at alle aktører – store som små – kan konkurrere på lige vilkår.

Vi bemærker, at lovforslaget alene omfatter telemarketing som salgskanal, selvom dette i praksis kun udgør en af mange anvendte kanaler. Der eksisterer i dag et bredt spektrum af salgsmetoder, herunder:

- Partnerskaber med erhvervsdrivende
- Fysiske butikker
- Field marketing og events

DCC Energi anbefaler, at lovgivningen udvides til at omfatte alle relevante salgskanaler, således at alle kunder – uanset hvor og hvordan aftalen indgås – opnår samme grad af gennemsigtighed og beskyttelse. Det bør gælde, uanset om aftalen indgås over telefon, på gaden eller som et sekundært produkt i forbindelse med køb af andre varer eller ydelser.

Dette er særligt vigtigt i de tilfælde, hvor en kunde i detailhandlen bliver tilbudt en Elaftale i bytte for en rabat på et fysisk produkt. Her opstår et risikomoment, hvor kunden typisk ikke har mulighed for at sammenligne priser, vurdere sine eksisterende vilkår og derved ikke er i stand til at træffe et informeret valg. Selvom kunden alene er kommet for at købe det fysiske produkt, ender vedkommende med at forlade butikken med både varen og en ny Elaftale – potentielt uden fuldt kendskab til aftalens indhold eller konsekvenser.

2. Yderligere kommentarer til lovforslag

Samtidig finder vi det vigtigt at fremhæve følgende pointer i forhold til lovforslaget:

1. Ulighed i markedet

Kravet om anvendelse af MitID ved aftaleindgåelse kan favorisere større elhandelsvirksomheder, som allerede har en betydelig kundeportefølje. Det vil blive sværere for mindre og nye aktører at skabe ny salg da kompleksiteten i at indbygge MitID i løbet af salgsprocessen vil være forøget.

2. Behov for præcis definition af "skriftlighed"

Det er vigtigt, at der fastlægges en klar og operationel definition af, hvad der forstås ved skriftlighed. Uden dette risikerer man, at forskellige aktører tolker kravene forskelligt, hvilket vil kunne skabe usikkerhed og uens praksis.

3. Inklusion af ældre og digitalt udfordrede borgere

En ikke ubetydelig del af befolkningen – herunder ældre borgere – anvender ikke MitID aktivt, eller har begrænset digitalt engagement. Et krav om MitID ved aftaleindgåelse kan i praksis udelukke disse kunder fra at foretage skift på lige vilkår, hvilket modarbejder ambitionen om et åbent og konkurrencedygtigt elmarked.

4. Systematisk vildledning af kunder

Lovforslaget bør tydeligt anerkende, at ikke alle fejl er udtryk for systematisk vildledning. Førstegangstilfælde, tekniske fejl eller menneskelige fejl bør ikke udløse samme sanktionsniveau som ved grov, bevidst eller gentagen overtrædelse. Vi opfordrer til, at dette indarbejdes eksplicit i både lovtekst og vejledning, så der sikres proportionalitet i sanktionerne.

Mvh

DCC Energi A/S

Energistyrelsen
Att.: Ida Kjærgaard

Høringssvaret er sendt med e-mail til
elmarked@ens.dk med kopi til idbk@ens.dk.

Energistyrelsens journal nr. 2025-1949
(Forbrugerbeskyttelse på elmarkedet)

Høringssvar til lovforslag om styrket forbrugerbeskyttelse og effektive sanktioner på detailmarkedet for elektricitet

DI Energi takker for muligheden for at afgive høringssvar til Energistyrelsens lovforslag om styrket forbrugerbeskyttelse og effektive sanktioner på detailmarkedet for elektricitet.

Generelt bakker vi op om lovforslagets formål om at styrke forbrugerbeskyttelsen på elmarkedet.

Vi er dog bekymrede for, at flere af de tiltag, som foreslås i lovforslaget vil være uproportionale med formålet i forhold til tiltagenes indgribende effekt på elhandelsvirksomhederne.

Reguleringen af detailmarkedet for elektricitet er generelt meget kompleks og byrdefuld for elhandelsvirksomhederne. I den sammenhæng efterlyser vi, at man i højere grad samtænker den sektorspecifikke regulering på elområdet med den generelle markedsføringsregulering. Herunder bør dette lovforslag koordineres med nye vejledningstiltag fra forbrugerombudsmanden for at sikre transparens og retssikkerhed på området.

Det vil være afgørende for elhandelsvirksomhedernes mulighed for at efterleve de nye krav, at der fastsættes en passende implementeringstid til efterlevelse af kravene fra disse er kendt for virksomhederne.

Desuden henstiller vi til, at aftalefriheden så vidt muligt bevares for erhvervskunder. Derfor bør forbrugerbeskyttende regler rettes mod forbrugere omfattet af forbrugeraftaleloven og ikke finde anvendelse på aftaler med erhvervsvirksomheder.

Nedenfor angives DI Energis kommentarer til de enkelte dele af lovforslaget.

Optagelse af telefonsamtaler og krav om MitID:

DI Energi bakker op om formålet om at sikre klar dokumentation for aftaleindgåelse. Det er dog ikke kun i forbindelse med telefonsalg, at der er behov for at sikre tilstrækkelig dokumentation for aftaleindgåelse. Denne beskyttelse bør også gælde aftaler, som er indgået i en butik eller uden for fast forretningssted. Derfor foreslår vi, at der indføres krav om MitID eller anden skriftlig signatur ved indgåelse af alle elhandelsaftaler med forbrugere i forbrugeraftalelovens forstand.

Vi bakker op om, at telefonsamtaler om indgåelse af elleveringsaftaler optages. Men manglende overholdelse af dette krav bør ikke føre til aftalens ugyldighed. Det virker kontraintuitivt, at en aftale, som elkunden har modtaget skriftligt og underskrevet med MitID bliver ugyldig, hvis kunden har haft en telefonsamtale med elhandelsvirksomheden, som ikke er optaget. Det vil være meget svært for kunden at vide, om telefonsamtalen er korrekt optaget og dermed giver dette kunderne en dårligere retsstilling.

Vi henstiller til, at aftaler, som er indgået skriftligt og underskrevet af kunden med brug af MitID eller skriftlig signatur anses for gyldige efter almindelige aftaleretlige regler. Og vi minder om, at krav om skriftlighed allerede er gældende ret efter elleveringsbekendtgørelsen § 3, som stiller krav om indgåelse af en kontrakt på et varigt medie.

Bødemodel:

Med lovforslaget foreslås det at indføre en bødemodel for overtrædelser af forbrugerbeskyttende regler efter forbillede fra markedsføringsloven, hvor bødeniveauet følger virksomhedens størrelse. Det er i den forbindelse vigtigt, at størrelsen af virksomheden vurderes for elhandelsvirksomheden alene og ikke for hele koncernen i overensstemmelse med praksis fra markedsføringsloven.

Karantæne fra datahub:

Det følger af bemærkningerne til lovforslaget, at *"Det foreslås, at en karantæne gives ved et påbud, uanset hvor alvorlig eller bagatelagtig elhandelsvirksomhedens overtrædelse måtte være. Formålet hermed er at sikre en så hurtig reaktion fra myndighederne som muligt. Det vil være muligt at udvide modellen til andre overtrædelser af reguleringen end dem, der er anført ovenfor, men dette skal således ske under hensyntagen til balance mellem behov for hurtighed og proportionalitet i reaktionen. Ministeriet ønsker således ikke, at ellers lovlydige elhandelsvirksomheder pålægges en automatisk karantæne for mindre betydningsfulde overtrædelser af reguleringen."*

Det bør ikke være udgangspunktet, at en elhandelsvirksomhed får karantæne, hvis der gives et påbud for en bagatelagtig overtrædelse. Dette vil med stor sandsynlighed kunne ramme ellers lovlydige elhandelsvirksomheder, som har modtaget et påbud fx for overholdelse af en regel, som har været tvetydig. Der bør være mulighed for, at myndighederne kan give påbud for at skærpe retstilstanden og skabe klarhed om, hvordan reglerne skal forstås uden at dette medfører straf for virksomhederne.

I den forbindelse mindes om, at en karantæne er en meget indgribende straf, som kan have store kommercielle konsekvenser for virksomheder, der i forvejen konkurrerer på et marked med høj konkurrenceudsættelse og lave marginer.

Jeg står naturligvis til rådighed for uddybning af ovenstående.

Med venlig hilsen

Ane-Katrine Zink Sørensen

NOTAT

HØRINGSSVAR - LOVFORSLAG OM STYRKET FORBRUGERBESKYTTELSE OG EFFEKTIVE SANKTIONER PÅ DETAILMARKEDET FOR ELEKTRICITET

Energinet takker for muligheden for at afgive bemærkninger til udkast til lovforslag om styrket forbrugerbeskyttelse og effektive sanktioner på detailmarkedet for elektricitet.

Energinet har gennemgået udkastet med fokus på de elementer, der har særlig betydning for Energinet, og har målrettet kommenteringen herefter.

Energinets bemærkninger

Indledningsvis skal Energinet bemærke, at der er mange gode takter i lovforslaget. Særligt ønsker Energinet at kvittere for dialogen med Energistyrelsen vedrørende ændringen til elforsyningslovens § 31, som giver Energinet de ønskede håndtag, så de påbud, Energinet giver, kan have en reel effekt.

Ad Annullering af leverandørforhold ved f.eks. manglende dokumentation af aftale, jf. § 6a, stk. 2, nr. 4

Af lovforslaget fremgår, "[...] at såfremt en elleverandør ikke kan dokumentere, at der er indgået en aftale eller elkunden ønsker at benytte sig af fortrydelsesretten efter forbrugeraftalelovens kapitel 4, kan skiftet annulleres i DataHub. Dette kan ske med tilbagevirkende kraft i DataHub. Hvis en kunde f.eks. først efter to måneder opdager, at de er blevet skiftet til en anden el-handelsvirksomhed, uden at der kan dokumenteres en gyldig aftale, kan skiftet annulleres med tilbagevirkende kraft."

Indledningsvist skal det bemærkes, at det er uklart, hvor længe korrektionsmuligheden i relation til forbrugeraftalelovens kapitel 4 skal være.

Energinet bemærker endvidere følgende:

Korrektioner (fejlagtigt leverandørskifte) fremgår af Energinets Forskrift H1¹.

Korrektionsfristen i DataHub-systemet (2.0) er på nuværende tidspunkt på 180 dage (6 mdr.) for såvel korrektion af fejlagtig flytning som leverandørskift.

I relation til DataHub 3.0 er det planlagt at nedsætte fristen for korrektioner til 60 dage i stedet for de nuværende 180 dage. Dette begrundes med, at fakturering i langt de fleste tilfælde sker

¹ [forskrift-h1-marts-2025-med-uafhaengige-aggregatorer.pdf](#)

månedsviis, mod tidligere aconto- og periodiske opgørelser. Elkunden kan med udgangspunkt i denne opgørelsesændring hurtigere opdage fejl i afregningen. Da det ikke fremgår af lovforslaget, hvor længe korrektionsmuligheden skal gøre sig gældende, kan der derfor opstå situationer, hvor DataHub skal kunne korrigere længere, end hvad der fremgår af Forskrift H1.

Energinet forudser, at der ved lovforslagets annullationsbestemmelser vil være en række direkte og indirekte konsekvenser for de danske elforbrugere, eksempelvis:

- Korrektion ved **fejlagtigt leverandørskift**: Den "fejlagtige" elleverandør kan overlade risikoen til tidligere elleverandør. Ved lang korrektionsfrist kan perioden der skal samles op af tidligere leverandør indeholde et stort elforbrug.
- Korrektion ved **fejlagtig flytning** vil være, at tidligere kunde genindsættes. Dette vil ikke være korrekt, hvis der alene er tale om en ugyldig aftale med ny kunde, idet man må forudsætte, at tidligere kunde er fraflyttet og dermed ikke længere skal hæfte for målepunktet.

Ved at begrænse korrektionsperioden, som anført i relation til DataHub 3.0, hæfter den fejlagtige elleverandør for engrosafregningen, men vil potentielt ikke kunne sende regningen videre til kunden, hvis aftaleforholdet ikke er gyldigt. Kunden vil derfor kunne opnå gratis elforbrug i perioden, hvor der ikke foreligger en gyldig aftale. Dermed lider den fejlagtige elleverandør et tab og der kommer et økonomisk incitament til at rette op på processen for aftaleindgåelse. I de tilfælde, hvor aftalen er ugyldig, bør kunden opfordres til at skifte leverandør hurtigst muligt (med dags varsel) som et alternativ til korrektion.

På baggrund af ovenstående kan det konstateres, at annullationsprocessen, som anført i lovforslaget, efter Energinets vurdering, vil indebære risiko for, at tidligere elleverandør lider tab på baggrund af ny elleverandørs manglende dokumentation af aftaleforhold.

Ad Kontakt gennem kundeportalen i DataHub (EIOverblik)

Energinet bemærker, at der i den anførte proces på lovforslagets side 9ff ikke er tale om en ændret praksis af de nuværende krav i elleveringsbekendtgørelsen, og Energinet har på baggrund heraf implementeret følgende proces i EIOverblik:

Fortrydelsesret ved leverandørskift

Hvis du fortryder en aftale om ellevering efter forbrugeraftalelovens kapitel 4, eller ønsker at klage over, at der fejlagtigt er anmeldt eller foretaget et leverandørskift, skal du kontakte din elleverandør direkte. Ved øvrige spørgsmål kan du kontakte DataHub Support på datahub@energinet.dk.

Ad nr. 3 - § 28a

Der henvises til stk. 4 i stk. 3, men stk. 4 synes at mangle.

Hvis nærværende høringsvar giver anledning til spørgsmål eller noget ønskes uddybet, kan Energinet kontaktes på myndighed@energinet.dk

Med venlig hilsen



Sisse Guldager Larsen
Energinet Myndighedsenheden

Energistyrelsen
Carsten Niebuhrs Gade 43
1577 København V

Niels Bohrs Vej 8
6700 Esbjerg
T: +45 3392 6700
E: ens@ens.dk
www.ens.dk

30-06-2025

Dir. tlf.
+45 51154944

E-Mail
ido@fdm.dk

Sagsnr.
S25-793

Ref: IDO/

Vedr. udkast til lovforslag om ændring af lov om elforsyning - styrket forbrugerbeskyttelse og effektive sanktioner på detailmarkedet for elektricitet

FDM takker for muligheden for at afgive høringssvar til lovudkastet. FDM repræsenterer over 284.000 danske bilejere og arbejder bredt for at sikre forbrugernes rettigheder – også på elmarkedet, som i stigende grad er relevant for elbilister og andre med fleksibelt elforbrug.

Vi finder, at udkastet til lovforslag rummer en række meget positive tiltag, som vil kunne styrke gennemsigtighed og forbrugerbeskyttelse markant i en branche, hvor alt for mange forbrugere i dag oplever urimelige vilkår og dårlig praksis. FDM har følgende bemærkninger:

Positivt i forslaget:

- Det er meget positivt, at der lægges op til en differentieret bødemodel med inspiration fra markedsføringsloven. Det vil kunne sikre en mere præcis og afskrækkende sanktionsmulighed over for alvorlige overtrædelser.
- Det er vigtigt, at Forsyningstilsynet og Forbrugerombudsmanden får tilstrækkelige ressourcer til at håndhæve den foreslåede model konsekvent. Det fremgår ikke klart, om det vil være tilfældet, og vi opfordrer til, at det tydeliggøres og sikres.
- Det er meget positivt, at elhandelsvirksomheder i grove eller gentagne tilfælde kan tildeles karantæne fra DataHub – og at det kan ske hurtigt og effektivt.
- Vi hilser det også meget velkomment, at Forsyningstilsynet får mulighed for at udstede tvangsbøder, når elhandelsvirksomheder ikke tilbagebetaler forbrugernes tilgodehavender.
- Kravet om depositum på 1 mio. kr. pr. CVR-nummer for nye elhandelsvirksomheder vurderer vi som et fornuftigt skridt for at holde useriøse aktører væk. Dog bør det overvejes, om beløbet er passende afstemt. Det bør ikke være så højt, at det hæmmer konkurrencen – men heller ikke så lavt, at det tillader lykkeriddere at etablere sig.

Firskovvej 32
Postboks 500
2800 Kgs. Lyngby

Tlf. +45 70 13 30 40

CVR nr. 10 37 67 18

fdm@fdm.dk
www.fdm.dk

- Det er meget positivt, at der med lovforslaget stilles krav om brug af MitID ved indgåelse af elaftaler, men dette bør gælde alle elaftaler – ikke kun ved telefonsalg. Det vil give klarere dokumentation og færre tvister. Dog bør der tages højde for, at enkelte forbrugere – især ældre – ikke er digitale.
- Vi støtter klart, at salg via telefon skal optages, hvilket kan styrke forbrugerens retsstilling og modvirke tvivl i tilfælde af tvister.
- Vi ser også positivt på, at Forsyningstilsynet får mulighed for at fastsætte krav til oplysninger på elhandelsvirksomheders hjemmesider. Dog er det vigtigt, at brud på dette rent faktisk sanktioneres effektivt.
- Det er meget positivt, at det gøres lettere for forbrugerne at kontrollere deres elregninger, samt at information om regelbrud offentliggøres på elpris.dk.
- Transparens omkring overtrædelser og manglende efterlevelse af afgørelser fra Ankenævnet er en klar styrkelse af forbrugernes mulighed for at træffe informerede valg.

FDM påpeger følgende mangler ved lovforslaget:

- Lovforslaget løser ikke de aktuelle problemer med elpris.dk, som i dag ikke giver et retvisende og brugervenligt overblik over priser og vilkår. Det er afgørende, at elpris.dk snarest muligt forbedres og udvikles til et troværdigt sammenligningsværktøj. Vi opfordrer til, at dette bliver et prioriteret indsatsområde for myndigheder og politikere.
- Hvis man for alvor vil sikre gennemsigtighed, bør der indføres krav om, at elhandelsvirksomheder tydeligt viser deres spotpristillæg. For variable aftaler er det jo spotpristillægget som der konkurreres på sammen med evt. abonnementer. Med elbilernes udbredelse og dermed nye produkter, er dette helt essentielt for gennemsigtigheden.
- Det bør være et krav, at det tydeligt fremgår i elaftaler, hvis der er tale om et tidsbegrænset introduktionstilbud, og hvornår tilbuddet ophører.
- For acountobetaling bør elhandelsvirksomheder forpligtes til at anvende et realistisk skøn over det forventede forbrug, så forbrugerne ikke opkræves uforholdsmæssige acountobeløb, der giver elhandelsvirksomheden likviditet på bekostning af forbrugeren.

FDM finder, at lovforslaget er et vigtigt skridt mod et mere velfungerende elmarked for forbrugerne. Men det er vigtigt, at både gennemsigtighed, dokumentation og konsekvent håndhævelse bliver nøgleord – og at der følges op med ressourcer og justeringer af elpris.dk, så forbrugerne får reelle og pålidelige valgmuligheder.

Med venlig hilsen

Ilyas Dogru
Chefkonsulent

Firskovvej 32
Postboks 500
2800 Kgs. Lyngby

Tlf. +45 70 13 30 40

CVR nr. 10 37 67 18

fdm@fdm.dk
www.fdm.dk

Brevdato	30-06-2025
Afsender	Jens Brandt Nellegaard (jens@float.energy)
Modtagere	ENS Elmarked (elmarked@ens.dk)
Akttitel	Høringssvar - journal nr. 2025 – 1949 (Forbrugerbeskyttelse på elmarkedet)
Identifikationsnummer	3983543
Versionsnummer	1
Ansvarlig	Ida Kjærgaard
Vedlagte dokumenter	Høringssvar - journal nr. 2025 – 1949 (Forbrugerbeskyttelse på elmarkedet)
Dokumenter uden PDF-version (ikke vedlagt)	
Udskrevet	01. jul 2025

Til: ENS Elmarked (elmarked@ens.dk)
Cc: Ida Kjærgaard (idbk@ens.dk)
Fra: Jens Brandt Nellegaard (jens@float.energy)
Titel: Høringssvar - journal nr. 2025 – 1949 (Forbrugerbeskyttelse på elmarkedet)
Sendt: 30-06-2025 14:10

[EKSTERN E-MAIL] Denne e-mail er sendt fra en ekstern afsender.
Vær opmærksom på, at den kan indeholde links og vedhæftede filer, som ikke er sikre.

Kære Energistyrelsen,

Vi vil gerne henvise til servicedirektivets artikel 16, stk. 1, og særligt fremhæve princippet om proportionalitet. Efter vores opfattelse er det fremsatte forslag om depositummets størrelse ikke proportionalt i forhold til den økonomiske situation for en opstartsvirksomhed, som investerer al sin kapital i udviklingen af ny teknologi – netop for at løse de udfordringer, som lovgivningen søger at adressere.

Vi hilser både øget forbrugerbeskyttelse og skærpede krav om transparens yderst velkommen. Vores innovative løsning har netop til formål at fremme disse principper på detailmarkedet. Derfor vil vi gerne opfordre til en revurdering af kravene til depositum, så det bliver muligt at søge om dispensation i tilfælde, hvor en ny aktør har en tydelig og legitim intention om at indtræde på markedet. For seriøse, teknologi-drevne opstartsvirksomheder bør en sådan vurdering kunne foretages hurtigt og omkostningseffektivt – f.eks. ved at inddrage eksisterende offentlige institutioners valideringer, såsom om løsningen har opnået tilsagn om støtte fra Innovationsfonden eller lignende uafhængige datapunkter, hvor der har været en professionel vurdering af teknologiens nyhedsværdi og samfundsnytte. Som alternativ, eller supplement, kunne man også vurdere nye aktører baseret på hvorvidt deres løsninger bidrager positivt til Danmarks grønne omstilling.

Det er vores klare opfattelse, at det ikke er Ministeriets hensigt at hæmme innovation på markedet. En sådan konsekvens vil nemlig potentielt have en større samfundsmæssig negativ effekt end de problemer, som illoyale aktører måtte forårsage på detailmarkedet. Vi håber derfor, at vores høringssvar vil blive taget i betragtning, og at der etableres en transparent, omkostningseffektiv og retfærdig dispensationsprocedure, der giver mulighed for dispensation fra depositumskravet – særligt i de tilfælde, hvor opstartsvirksomheder investerer al deres egenkapital i produktudvikling, og hvor depositumskravet dermed får en disproportional negativ effekt på deres mulighed for udvikling og likviditet.

Bedste hilsner,

Float Technologies ApS

Jens Brandt Nellegaard

Co-founder & CEO | Float | +45 3138 2006 | jens@float.energy
Sortedam Dossering 55
2100 Copenhagen
Denmark

Book me for a call: <https://calendly.com/jens-float/60-minute-meeting>



Energistyrelsen, København
Carsten Niebuhrs Gade 43
1577 København V

Dato: 19. juni 2025

Sag: FO-24/08389

Sagsbehandler: /MAPE

Direkte tlf.: +45 41 71 52 20

Sendt til mail elmarked@ens.dk med kopi til idbk@ens.dk

Høringssvar vedrørende høring over forslag til lov om ændring af lov om elforsyning (Styrket forbrugerbeskyttelse og effektive sanktioner på detailmarkedet for el)

Forbrugerombudsmanden er blevet opmærksom på, at Energistyrelsen har sendt ovennævnte lovforslag i høring.

Forbrugerombudsmanden har følgende bemærkninger til lovforslaget:

1. Afgørelser fra Forbrugerombudsmanden

Forbrugerombudsmanden træffer typisk ikke afgørelser i forvaltningslovens forstand, jf. forvaltningslovens § 2, stk. 1. En elhandelsvirksomhed vil derfor sjældent modtage en afgørelse fra Forbrugerombudsmanden.

Den foreslåede indsættelse af nr. 9 i § 82 b, stk. 2, jf. lovforslagets punkt 6, bør derfor omformuleres.

Den foreslåede formulering af nr. 9 i § 82 b, stk. 2, bør ændres, så det tilføjes, at det også skal fremgå tydeligt af søgeresultatet, hvis en elhandelsvirksomhed har modtaget en "vurdering" fra Forsyningstilsynet eller Forbrugerombudsmanden:

»Det skal tydeligt fremgå af søgeresultatet, hvis en elhandelsvirksomhed har modtaget en afgørelse, [vurdering](#) eller indskærpelse fra Forsyningstilsynet eller Forbrugerombudsmanden om overtrædelse af forbrugerbeskyttende regler. Det samme gælder ved politianmeldelser foretaget af disse myndigheder. Endvidere skal det fremgå, hvis elhandelsvirksomheden undlader at efterleve en afgørelse truffet af Ankenævnet på Energiområdet. Oplysningen skal være synlig i mindst 6 måneder.«

2. Anvendelse af Mit-ID ved aftaleindgåelsen og optagelse af telefoniske henvendelser

Det fremgår af lovforslaget på side 10:

FORBRUGEROMBUDSMANDEN

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Tlf. 41 71 51 51

CVR-nr. 10 29 48 19

EAN-nr. 5798000018006

FO@forbrugerombudsmanden.dk
www.forbrugerombudsmanden.dk
Læs bl.a. om tilgængelighed

Medlem af International Consumer
Protection & Enforcement Network
(ICPEN) www.icpen.org

”Den foreslåede løsning vil alene omfatte telefoniske henvendelser, der har til formål at få elkunden til at skifte elhandelsvirksomhed.”

Det er ikke fuldstændig klart, om formuleringen ”den foreslåede løsning” sigter til kravet om anvendelse af Mit-ID eller skriftlighed, eller om formuleringen sigter til kravet om optagelse af hele telefonsamtalen, eller om den sigter til *hele* den foreslåedes ordning om anvendelse af Mit-ID ved aftaleindgåelsen og optagelse af telefoniske henvendelser.

Forbrugerombudsmanden bemærker, at det efter Forbrugerombudsmandens opfattelse vil være til klar skade for en effektiv håndhævelse og dermed forbrugerbeskyttelsen, hvis det, der menes med formuleringen, er, at kravet om anvendelse af Mit-ID eller skriftlighed begrænses til telefoniske henvendelser, der har til formål at få elkunden til at skifte elhandelsvirksomhed.

For at sikre en effektiv beskyttelse af forbrugerne mod uanmodet leverandørskift bør den foreslåede løsning med krav om anvendelse af Mit-ID eller skriftlighed omfatte alle situationer, hvor en forbruger indgår en elaftale *på aftaleretligt grundlag*, dvs. aftaleindgåelse uden for de lovbestemte situationer.

Den foreslåede ordning om anvendelse af Mit-ID eller skriftlighed bør (også) omfatte telefoniske henvendelser, der har til formål at få elkunden til at skifte elhandelsvirksomhed, men bør ikke begrænses til sådanne telefoniske henvendelser.

Det bør fremgå tydeligt af lovforslaget, at den foreslåede løsning med krav om anvendelse af Mit-ID eller skriftlighed omfatter alle situationer, hvor en forbruger indgår en elaftale *på aftaleretligt grundlag*.

3. Adgang til DataHub

Adgang til datahubben er en praktisk forudsætning for at operere som elhandelsvirksomhed og levere elektricitet til elkunder.

Forbrugerombudsmanden har imidlertid set eksempler på, at virksomheder agerer på elmarkedet som *elhandelsvirksomhed*, selv om virksomhederne ikke er registreret som bruger af DataHub. Virksomhederne har afregnet kunder og opkrævet meget høje acotobeløb, selv om virksomhederne ikke er registreret som bruger af DataHub.

I disse tilfælde er det uklart, hvor tilsynskompetencen ligger, og hvilke juridiske konsekvenser det har, at virksomheden agerer som elhandelsvirksomhed uden at være bruger af DataHub.

Det fremgår således af elforsyningslovens § 72 a, stk. 1, at en elhandelsvirksomhed skal være registreret som bruger af datahubben i henhold til vilkår fastsat af Energinet i medfør af § 31, stk. 2, for at kunne varetage sine opgaver efter stk. 2-5 og §§ 72 b-72 d. Det er imidlertid ikke fastsat nogen steder i elforsyningsloven eller andre steder i lovgivningen, hvilke juridiske konsekvenser det har, at en virksomhed ikke er registreret som bruger af DataHub.

Forbrugerombudsmanden er opmærksom på, at det ikke er en del af nærværende lovforslag, men bemærker, at det generelt bør tydeliggøres i elforsyningsloven, hvad det har juridiske konsekvenser, at en virksomhed agerer på elmarkedet og handler som *elhandelsvirksomhed*, selv om virksomheden ikke er registreret som bruger af DataHub.

Denne problemstilling vil også kunne opstå, hvis en elhandelsvirksomhed fortsætter med at agere på elmarkedet som *elhandelsvirksomhed* ved hvervning og afregning af nye kunder, selv om virksomheden har fået en karantæne DataHub.

4. Øget gennemsigtighed på detailmarkedet om priser og vilkår

Forbrugerombudsmanden forstår det sådan, at lovforslaget lægger op til, at Forsyningstilsynet fastsætter nærmere regler for oplysningerne på elhandelsvirksomhedernes hjemmesider, herunder om at elhandelsvirksomheder særskilt skal offentliggøre og oplyse deres spotpristillæg.

Af lovforslaget fremgår det således på side 6:

”Det skal være nemmere at gennemskue elprodukter og priser på detailmarkedet. Derfor får Forsyningstilsynet hjemmel til at fastsætte krav om oplysninger på elhandelsvirksomhedernes egne hjemmesider, herunder sikring af, at Forsyningstilsynet sætter krav om, at virksomhederne særskilt skal offentliggøre spotpristillægget.”

Afsnittet og i særdeleshed sætningen ”(...) herunder sikring af, at Forsyningstilsynet sætter krav om, at virksomhederne særskilt skal offentliggøre spotpristillægget” er dog ikke helt klart formuleret og forståelig.

Det bør gøres klart og forståeligt i lovforslaget, at den foreslåede bemyndigelse til Forsyningstilsynet til at fastsætte nærmere regler for oplysningerne på elhandelsvirksomhedernes hjemmesider bl.a. indebærer, at Forsyningstilsynet fastsætter eller i hvert fald kan fastsætte krav om, at elhandelsvirksomheder særskilt skal offentliggøre og oplyse spotpristillægget.

Forbrugerombudsmanden kan oplyse, at det er Forbrugerombudsmandens opfattelse, at det på baggrund af markedsføringslovens vildledningsforbud

og forbrugeraftalelovens regler om oplysningspligt er et krav, at elhandelsvirksomheder oplyser om spotpristillægget klart og forståeligt.

5. Samtykke fra forbrugeren

Der er en meningsforstyrrende slåfejl på lovforslagets side 40:

”En sådan henvendelse vil desuden kræve samme [SIC] fra forbrugeren, jf. forbrugeraftalelovens § 4.”

Forbrugerombudsmanden formoder, at der skal stå, at en sådan henvendelse vil kræve ”samtykke” fra forbrugeren.

- 0 -

Har I spørgsmål til høringssvaret, er I velkomne til at kontakte undertegnede på telefon 41 71 52 20 eller e-mail mape@forbrugerombudsmanden.dk.

Med venlig hilsen
På Forbrugerombudsmandens vegne



Mads Laurberg Pedersen
Specialkonsulent

Brevdato	27-06-2025
Afsender	Peter Nyrop Jørgensen (pn@forbrugsforeningen.dk)
Modtagere	ENS Elmarked (elmarked@ens.dk)
Akttitel	Høringssvar til forslag til lov om ændring af lov om elforsyning
Identifikationsnummer	3982629
Versionsnummer	1
Ansvarlig	Ida Kjærgaard
Vedlagte dokumenter	Høringssvar til forslag til lov om ændring af lov om elforsyning
Dokumenter uden PDF-version (ikke vedlagt)	
Udskrevet	01. jul 2025

Til: ENS Elmarked (elmarked@ens.dk)
Cc: Ida Kjærgaard (idbk@ens.dk)
Fra: Peter Nyrop Jørgensen (pn@forbrugsforeningen.dk)
Titel: Høringssvar til forslag til lov om ændring af lov om elforsyning
Sendt: 27-06-2025 15:52

[EKSTERN E-MAIL] Denne e-mail er sendt fra en ekstern afsender.
Vær opmærksom på, at den kan indeholde links og vedhæftede filer, som ikke er sikre.

Til Energistyrelsen (med kopi til Ida Kjærgaard på idbk@ens.dk)

Jeg ser meget positivt på regeringens forslag til *ændring af lov om elforsyning og den styrkede forbrugerbeskyttelse på detailmarkedet for el*. I særdeleshed finder jeg dokumentationskravet om optagelse af salgssamtaler mellem elhandelsvirksomhed og elkunde meget givende.

Jeg bliver dog også nødt til at sige at det ikke er nok alene at optage telefonsamtalerne da elaftaler i stadig større stil benyttes i dele af detailhandlen som rabatgivede på det/de produkter kunden netop overvejer at købe.

Således kan man blive mødt med tilbuddet om at opnå 'kr. X,- i rabat' på sit TV, printer, køleskab eller lign. hvis blot man accepterer at skifte elselskab. I disse situationer hvor sælgeren (med en vis sandsynlighed) ikke er uddannet i elmarkedet finder jeg at dokumentationskravet er mindst lige så væsentligt som ved telefonsalget. Og da Elselskaberne fra tid til anden også benytter sig af facere/sælgere på gangarealerne i fx butikcentre, gågader eller markeder bør dokumentationskravet gælde for alle salgssamtaler hvor elaftaler sælges til privatkunder.

Med venlig hilsen

Peter Nyrop
Markedschef

Forbrugsforeningen
Knabrostræde 12
1210 Kbh. K

Tlf.: 33 18 86 20 | Tlf. direkte: 33 18 86 36 | Mobil nr.: 40 51 58 93 | Bil: 60 44 09 00
pn@fbf.dk | www.fbf.dk

Brug for at tale med mig? Så book mig gerne her til et telefonkald eller online møde



FORBRUGS FORENINGEN

Danmarks mest loyale medlemmer

Jf.: CBS' analyse 'Loyalitet i turbulente tider', 2023.

SE MERE

Forbrugsforeningen er Danmarks største indkøbsforening og hele fagbevægelsens betalingskort
Forbrugsforeningen har nu 310.000 kortholdere fordelt på 230.000 medlemsfamilier – dette gør os til Danmarks største indenlandske betalingskort i de tilknyttede forretninger, næst efter dankortet.
Forbrugsforeningen af 1886 | CVR-nr.: 15491914.





Til Energistyrelsen
Sendes pr. e-mail til elmarked@ens.dk og idbk@ens.dk

Forsyningstilsynets høringssvar – høring over forslag til ændring af elforsyningsloven

Energistyrelsen har den 13. maj 2025 sendt udkast til ændring af elforsyningsloven i høring.

Forsyningstilsynet har følgende bemærkninger:

Overordnet:

Forsyningstilsynet bemærker, at der med den kommende ændring af elforsyningsloven opleves et behov for, at der udstedes ny lovebekendtgørelse hurtigst muligt, jf. lov kvalitetsvejledningen.

Til lovforslagets § 1, nr. 1:

Overordnet bemærkes det, at benævnelse af 'MitID' bør erstattes af en teknologineutral og fremtidssikret term i stedet. I § 51 i udkast til Bekendtgørelse om registrering af og adgang til oplysninger om ejere i Erhvervsstyrelsen bliver følgende anvendt som teknologineutral term:

"...anvendelse af den til enhver tid gældende, nationale eID-løsning eller elektroniske identifikationsmidler efter forordning (EU) nr. 910/2014 (eIDAS-forordningen)."

Forsyningstilsynet støtter forslaget og er af den opfattelse, at beskyttelsen af forbrugere mod, at elleverandører kan foretage uønskede eller forhastede leverandørskift, er mere tungtvejende, end den risiko, der eventuelt kan være for en begrænsning af konkurrencen.

Det bemærkes, at der synes at være en skrivefejl under de specielle bemærkninger, på side 40, andet afsnit, hvor det fremgår, at " *En sådan henvendelse vil desuden kræve samme fra forbrugeren, jf. forbrugeraftalelovens § 4.*"

Forsyningstilsynet bemærker endvidere, at det fremgår af de specielle bemærkninger til bestemmelsen (s. 39, første afsnit), at Energinet, Forbrugerombudsmanden eller husholdningsforbrugeren kan anmode om dokumentation for, at aftalen er accepteret ved brug af Mit-ID eller ved underskrift. FSTS vil gerne have uddybet, om Tilsynet

23. juni 2025

J.nr.: 25/01234
AKHA

FORSYNINGSTILSYNET

Torvegade 10
3300 Frederiksværk

Telefon 4171 5400

Digital Post til os:
Send via virksomhederne.dk
Send via borger.dk

også vil have mulighed for at anmode om adgang til dokumentationen til brug for Forsyningstilsynets tilsynsarbejde. Endvidere fremgår det af de specielle bemærkninger (s. 39, tredje afsnit), at en husholdningsforbruger, som ønsker at flytte sin eksisterende elhandelsvirksomhed med på et nyt aftagenummer, skal indgå aftale om flytningen ved brug af Mit-ID eller underskrift, da det ellers kan have den konsekvens, at aftalen er ugyldig og husholdningsforbrugeren bliver ført tilbage til "*din hidtidige elhandelsvirksomhed*". Energistyrelsen bedes oplyse, om dette skal forstås således, at elkunden risikerer at blive overført til den elhandelsvirksomhed, som var registreret på det nye aftagenummer, i stedet for at tage sin hidtidige leverandør med til det nye aftagenummer.

Forsyningstilsynet beder endvidere om en præcisering af, hvorvidt kravet om Mit-ID eller underskrift ved indgåelse af aftaler om levering af elektricitet kun vil være gældende for husholdningsforbrugere, eller om det vil gælde for alle elkunder, der indgår en aftale om levering af elektricitet.

I relation til krav om optagelse af telefonsamtaler, ønsker Forsyningstilsynet en præcisering af, hvorvidt kravet indebærer, at elkunder skal give samtykke til, at deres telefonsamtaler optages af elhandelsvirksomheden.

Endelig bemærkes det, at det fremgår af lovbemærkningerne, at ændringen af elforsyningslovens § 6a skal medføre, at det nu er et krav, at telefonsamtaler mellem elvirksomheder og kunder optages. § 6a i elforsyningsloven er dog en bemyndigelsesbestemmelse, og det er derfor ikke korrekt at benævne det i lovbemærkningerne som 'der indføres krav om..'. I stedet kan 'der indføres bemyndigelse til at..' anvendes.

Til lovforslagets § 1, nr. 2:

Forsyningstilsynet beder Energistyrelsen om at uddybe sammenhængen mellem de påtænkte vilkår og de eksisterende vilkår, som Energinet har indarbejdet i deres forskrifter. Er det intentionen at de påtænkte vilkår skal indarbejdes i allerede eksisterende eller nyudstedte forskrifter udarbejdet af Energinet, og dermed skal godkendes af Forsyningstilsynet, eller vil Ministeren anvende den nye bemyndigelse i elforsyningslovens § 28, stk. 4 og 5, til at udstede regler om vilkår på bekendtgørelsesniveau?

Forsyningstilsynet beder endvidere om en nærmere uddybning af, hvordan orientering til Klima-, Energi- og Forsyningsministeriet (omtalt bl.a. på side 44, sidste afsnit) ved Energinets udstedelse af påbud skal foregå i praksis. I forlængelse heraf bedes der om en uddybning af eventuelle frister for orientering efter udstedelse af påbud.

Til lovforslagets § 1, nr. 3:

Forsyningstilsynet bemærker indledningsvist, at Forsyningstilsynet ser det som positivt, at der indføres flere krav til oprettelse af en elhandelsvirksomhed.

Forsyningstilsynet bemærker dog, at indførelsen af et krav om sikkerhedsstillelse ved kontant deponering af 1 mio. kr. for at en ny elhandelsvirksomhed kan få adgang til datahub kan medføre en begrænsning af konkurrencen på markedet.

Det bør specificeres i lovbemærkningerne, hvorvidt depositumskravet alene gælder el-handelsvirksomheder der har anmodet om registrering i datahub den 8. maj 2025 og senere, eller om det også gælder elhandelsvirksomheder, der tidligere er registreret som brugere i datahub.

Til lovforslagets § 1, nr. 5:

Forsyningstilsynet ønsker en uddybning af, om forslaget vil påvirke kravene til indhold af elhandelsvirksomheders regninger, som er reguleret i faktureringsbekendtgørelsen. Er det intentionen, at den information (detaljerede prisoplysninger baseret på faktisk forbrug) skal eller kan gives som en del af fakturaer, eller er der i stedet tale om en ret for elkunder, der supplerer den allerede eksisterende ret til information fastlagt § 9 i el-leveringsbekendtgørelsen?

Til lovforslagets § 1, nr. 6:

Forsyningstilsynet bemærker, at der af de specielle bemærkninger (s. 54, første afsnit) fremgår følgende: *"Hvis en elhandelsvirksomhed efter aftale med Forbrugerombudsmanden eller Forsyningstilsynet frivilligt retter op på forholdene, kan visning på el-pris.dk dermed undgås. Dette skal motivere virksomhederne til hurtig efterlevelse af reglerne og styrke forbrugerbeskyttelsen."*

Forsyningstilsynet gør opmærksom på, at den omtalte praksis umiddelbart ikke gør sig gældende for Forsyningstilsynets afgørelser.

I forlængelse af ovenstående er det efter Forsyningstilsynets opfattelse uklart, om det udelukkende er afgørelser om påbud eller indskærpelser, der skal offentliggøres på el-pris.dk, eller om afgørelser om påtaler også skal offentliggøres på prisportalen. Dette kunne med fordel tydeliggøres.

Med venlig hilsen

Ann-Kristin Eikrem Havnegjerde
Tlf +45 41 71 53 99
akha@forsyningstilsynet.dk

Høringssvar: Lovforslaget om styrket forbrugerbeskyttelse og effektive sanktioner

Vi anerkender de nye initiativer, der er iværksat for at skabe mere fair konkurrence på elmarkedet, hvilket gavner både kunder og elleverandører. Vi ser positivt på de øgede krav og den øgede fokus på fair konkurrence og fair behandling af kunderne. Dog ser vi en væsentlig udfordring i det foreslåede krav om godkendelse via MitID, da vi forudser at det vil skabe u hensigtsmæssige situationer for kunderne når de indflytter eller fraflytter en adresse.

1. Udfordringer ved MitID-krav i forbindelse med leverandørskifte

Nuværende regler foreskriver, at et leverandørskifte skal kunne foretages med én dags varsel for at styrke markedets mobilitet og konkurrenceevne. Kravet om MitID vil imidlertid gøre det vanskeligt at overholde denne frist, da det medfører en længere proces med udsendelse af aftaledokumenter og efterfølgende digital signering. Dette risikerer at bremse det frie valg og øge kompleksiteten – til ulempe for kunderne.

1. Udfordringer ved MitID-krav i forbindelse med indflytning

De fleste indflytninger sker meget tæt på skæringsdatoen eller endda umiddelbart efter indflytningsdatoen. Statistik fra DataHub vil sandsynligvis bekræfte denne tendens. Vi oplever ofte, at indflytninger registreres efter skæringsdatoen, hvilket kan medføre, at den tidligere kunde fortsat vil være ansvarlig for betaling af elforbruget, indtil den nye kunde formelt overtager aftalen. Hvis kunden nægter dette, har elleverandøren kun to valgmuligheder: enten at tilknytte ejeren (hvis denne er kendt) eller lukke for strømmen til målepunktet, hvilket er u hensigtsmæssigt for den elkunde som flytter ind, eller måske allerede er flyttet ind.

Underskrift ved indflytning, kan også skabe problemer i de tilfælde hvor den kunde der flytter ind på adressen er for længe om at underskrive aftalen, i datahubben kan indflytninger kun laves 5 dage tilbage. Det betyder at hvis den nye kunde er eks. 10 dage om at underskrive dokumentet, så vil den tidligere kunde betale for de ekstra 5 dage, da flytningen kun kan laves 5 dage bagud i datahub. Det er ikke til gavn for kunderne.

Indflytningssituationen adskiller sig derfor væsentligt fra almindelige skift mellem elleverandører, og bør håndteres med fleksibilitet og pragmatisme. Vi anbefaler, at der i stedet arbejdes med andre former for dokumentation eller godkendelse i de tilfælde, hvor der er behov for ekstra sikkerhed – men uden at gøre MitID obligatorisk ved indflytning.

2. Krav til implementering af MitID-proces

Det er afgørende, at kravene til den nye MitID-proces klart defineres, før de træder i kraft, da dette vil medføre en væsentlig ændring i den måde, elleverandører indgår aftaler med privatkunder på. Minimumskravene til beskrivelse af processen bør omfatte:

- **Hvad skal godkendes?** Elleverandøren skal have klarhed over, hvilke oplysninger elkunden skal godkende med MitID, og disse oplysninger bør kunne indhentes uden opslag i DataHub. Det vil være hensigtsmæssigt hvis der her er tale om de aftalerelaterede oplysninger så som selve produkt, priser og vilkår i aftalen, og ikke

de oplysninger som genereres via Datahub eller selve afregningssystemet, da det er oplysninger som først genereres efter kundens oprettelse i Datahub og afregningssystemet. Det vil dog også betyde at elleverandørerne nu skal sende et ekstra dokument til alle deres kunder, da kunden nu skal have fremsendt et "tilbud" som godkendes, og derefter kan elleverandøren anmode om skiftet i datahub og oprette kunden i afregningssystemet, og først derefter danne et dokument mere til kunden med aftagenummer, kundennummer og andre datahub og afregningsspecifikke data, samt tilmeldingsoplysninger til betalingsservice ol. I nogle tilfælde vil startdatoen også ændres da der kan være processer i datahubben som gør at en flytning ikke kan laves til den oprindeligt ønskede skæringsdato, som oplyses i tilbuddet.

Det er vigtigt at have for øje at det ikke må være "svært" at være elkunde, for el kan nogle gange være svært for kunderne at forstå. Og vi er ikke sikre op at Mit-ID er med til at gøre det lettere eller tryggere at være elkunde.

- **Hvornår skal godkendelsen finde sted?** Elleverandører har behov for at foretage opslag i DataHub for at kunne udarbejde en fuldstændig aftale. Hvis vi ikke må lave opslaget før MitID-godkendelse, vil kundens aftagenummer ikke kunne indgå i den elaftale som kunden skal godkende, hvilket giver sikkerhed for at kunden indflyttes på den korrekte adresse. Derudover kan der heller ikke med sikkerhed angives en endelig startdato eller årsags til skiftet, da dette afhænger af målepunktet og kundedata i Datahub.
- **Hvordan skal dokumentationen kontrolleres?** Det er nødvendigt, at elleverandører på forhånd kender kravene til dokumentation, så processen kan implementeres effektivt. Skal der f.eks. registreres en kvittering eller en ID-streng for hver transaktion?

3. Sårbare kunder

Vi mener også at indførelsen af MitID rammer de sårbare kunder u hensigtsmæssigt. Der skal være stor opmærksomhed på at kravet om MitID ikke afskærer de sårbare kunder fra at deltage aktivt i elmarkedet. Mange i denne kundegruppe har vanskeligt ved at anvende digitale løsninger. Hvis de f.eks. forsøger selv at tilmelde sig en elleverandør, men mødes af et krav om MitID, kan det blive en uoverstigelig barriere. Det strider imod intentionen om et åbent og tilgængeligt marked for alle.

4. Forslag til alternative løsninger

MitID-godkendelse vil være en fornuftig metode i forbindelse med uanmodet salg (Der skal selvfølgelig forelægge et markedsførings-samtykke) eller aftaler, der medfører en bindingsperiode (op til 6 måneder). I sådanne tilfælde vil MitID kunne styrke kundens sikkerhed.

Kunderne kan allerede i dag skifte elleverandør med 1 dags varsel, hvis de ikke er i en bindingsperiode. Det giver kunden tryghed i at de altid kan skifte til en anden elleverandør.

Vi anbefaler derfor, at der foretages en grundig analyse af konsekvenserne ved indførslen af MitID som krav for leverandørskifte og indflytning, samt at der overvejes alternative løsninger, der kan bevare fleksibiliteten på elmarkedet uden unødige administrative byrder for kunder og elleverandører.

Indflytningssituationen adskiller sig væsentligt fra almindelige skift mellem elleverandører, og bør håndteres med fleksibilitet og pragmatisme. Vi anbefaler, at der i stedet arbejdes med andre former for dokumentation eller godkendelse i de tilfælde, hvor der er behov for ekstra sikkerhed – men **uden at gøre MitID obligatorisk ved indflytning.**

Vi foreslår, at MitID primært anvendes i følgende situationer:

- Ved **uanmodet salg**, forudsat der foreligger markedsførings-samtykke
- Ved **aftaler med bindingsperiode**

I disse tilfælde kan MitID være med til at styrke kundens sikkerhed og tillid.

Derimod bør MitID ikke være et krav ved almindelige skift og flytninger, hvor kunder i dag kan skifte elleverandør med blot én dags varsel – en vigtig rettighed, der skaber tryghed og fleksibilitet for forbrugerne.

5. Bekymring

Vi kan også have en bekymring om at denne nye række lovforslag ikke rammer de rigtige, med denne lovpakke lægges mange nye regler og sanktioner ned over et marked, som i forvejen er dækket af rigtig mange love og regler. I dag er der også flere regler som, hvis man håndhævede dem, ville afhjælpe den situation vi står i. I dag er der allerede regler omkring hvordan man skal oplyse kunderne om priser og aftaler, varsle kunder om ændringer i eksisterende aftaler, og alm. aftaleret, samt en sammenligningsportal styret af forsyningstilsynet. Men vi kan alle se at reglerne ikke håndhæves selvom nogle elhandlere går over strengen. Hvis eksisterende og nye regler ikke håndhæves, så skaber det kun ekstra administration for de elhandlere der vil gøre det godt og ordentligt, mens de elhandlerer som lovforslaget var tiltænkt at ramme finder nye veje og bliver ikke straffet for ikke at overholde reglerne. Også er vi lige vidt, og den eneste forskel er at vi har øget bureaukratiet og gjort det dyrere for kunderne.

6. Afslutning og anbefaling

Vi anbefaler, at der foretages en grundig konsekvensanalyse, inden MitID-kravet implementeres. Det bør overvejes, hvordan sikkerhed og forbrugerbeskyttelse kan balanceres med behovet for et fleksibelt og effektivt elmarked – uden unødvendige administrative byrder for kunder og elleverandører.

Med Venlig hilsen
Janni Grundvad
4174 4275
jagr@verdo.com
Verdo Go Green A/S

Energistyrelsen
Ida Kjærgaard
Carsten Niebuhrs Gade 43
1577 København V

Dok. ansvarlig: FIN
Sekretær:
Sagsnr.: s2025-535
Doknr: d2025-18104-2.0
12-06-2025

Green Power Denmark's høringssvar til forslag til lov om ændring af lov om elforsyning (Styrket forbrugerbeskyttelse og effektive sanktioner på detailmarkedet for el)

Green Power Denmark takker for muligheden for at afgive høringssvar til Energistyrelsens høring af lov om ændring af lov om elforsyning (Styrket forbrugerbeskyttelse og effektive sanktioner på detailmarkedet for el), som implementerer den politiske aftale '*Forbrugerbeskyttelse på detailmarkedet for el*' som regeringen indgik med Danmarksdemokraterne, Socialistisk Folkeparti, Det Konservative Folkeparti, Enhedslisten, Dansk Folkeparti, Radikale Venstre og Alternativet.

Green Power Denmark bemærker indledningsvist, at lovforslaget primært består af bemyndigelsesbestemmelser med henblik på senere at gennemføre lovforslaget ved bekendtgørelser med hjemmel i nærværende lovændringer. Selve udmøntningen af lovforslaget, herunder de konkrete konsekvenser for energisektoren, tydeliggøres således, når bekendtgørelserne foreligger. Green Power Denmark ser frem til at følge udarbejdelsen af bekendtgørelserne og håber på at blive inddraget i det arbejde, der ligger forude.

Overordnede betragtninger

Green Power Denmark bakker op om den politiske aftale af 8. maj 2025. Vi anser lovforslaget som et væsentligt og seriøst bidrag til endegyldigt at få stoppet den gruppe af mindre elhandelsvirksomhedshandelsvirksomheder, der igennem længere tid har bedraget slutkunder og derved har været med til at give hele detailmarkedet for el et uheldigt renommé. Green Power Denmark er derfor generelt positivt indstillet over for de foreslåede ændringer i elforsyningsloven, der skal implementere tiltagene i den politiske aftale.

Green Power Denmark er imidlertid bekymret for, at dele af lovforslagets bestemmelser ikke i tilstrækkeligt omfang afspejler den nødvendige proportionalitet mellem formålet med bestemmelsen og de vidtgående konsekvenser, som bestemmelserne i sin nuværende udformning kan få for det danske detailmarked som helhed og for de enkelte elhandelsvirksomheder. Dette er f.eks. særligt tydeligt i den foreslåede karantæne-model, hvor aktører kan udelukkes fra leverandørskift i DataHub, ligesom bødemodellen giver anledning til bekymring.

Green Power Denmark vil desuden fremhæve, at en række af tiltagene i lovpakken vil medføre et betydeligt IT-udviklingsarbejde blandt elhandelsvirksomhederne. Det er derfor nødvendigt at tage hensyn til dette udviklingsarbejde før elhandelsvirksomhederne effektivt kan leve op til alle kravene – herunder særligt kravet om godkendelse via MitID ved leverandørskift, optagelse af udgående samtaler samt adgangen til detaljerede prisoplysninger baseret på det faktiske forbrug. Behovet for en rimelig implementeringstid skal særligt ses i lyset af, at der for tiden skal implementeres særdeles mange ændringer i energi- og balancemarkederne, hvilket presser ressourcerne til at udvikle og tilpasse de forretningskritiske IT-systemer.

Det foreslås konkret, at branchen får minimum 6 måneder til at implementere de nye krav, og at dette regnes fra lovens og elleveringsbekendtgørelsens ikrafttrædelsestidspunkt, hvilket vil give elhandelsvirksomhederne tid til at forbedre sig på de nye regler og foretage det nødvendige udviklingsarbejde m.v. Green Power Denmark skal derfor allerede nu opfordre til, at der i det kommende ændringsforslag til elleveringsbekendtgørelsen indsættes overgangsregler, der præciserer, at de konkrete krav (bestemmelser) først skal være gennemført pr. 1. juli 2026 (forudsat at lovændringerne træder i kraft 1. januar 2026).

Green Power Denmarks bemærkninger til de enkelte ændringsforslag følger kronologisk lovforslagets rækkefølge.

Specifikke kommentarer til lovforslaget

Anvendelse af MitID eller skriftlighed ved aftaleindgåelse

Green Power Denmark støtter dette krav og er enig i, at anvendelse af MitID eller skriftlighed ved aftaleindgåelse vil kunne styrke forbrugerbeskyttelsen ved at sikre, at elkunden aktivt og bevidst tiltræder aftalen, før skiftet af leverandørskiftet iværksættes af elhandelsvirksomheden. Vi finder det i den forbindelse vigtigt, at kravet om MitID eller skriftlighed omfatter alt opsøgende salg fra elhandelsvirksomhedens side, herunder f.eks. gadesalg, i detailhandlen eller andre salgskanaler, hvorved elhandelsvirksomheden (alene eller gennem samarbejdspartnere) kan henvende sig med henblik på aftaleindgåelse og derved et skift af elhandelsvirksomhed på et aftagenummer. Såfremt det er intentionen, at kravet om anvendelse af MitID eller skriftlighed skal gælde alle salgskanaler, og uagtet om der er tale om opsøgende salg eller ej, herunder også salg, der sker via elhandelsvirksomhedens hjemmeside, kan dette med fordel præciseres, da lovforslagets bemærkninger giver anledning til uklarheder herom.

Green Power Denmark finder det hensigtsmæssigt, at kravet alene udløses, hvis elhandelsvirksomheden ikke i forvejen er registreret på aftagenummeret, ligesom det er vigtigt, at der tages behørigt hensyn til flere væsentlige og velfungerende processer i elforsyningsloven. Der henvises i den forbindelse til en proces, der følger af elforsyningslovens § 6 c (reglerne om ejerhæftelse) og fordelingsmekanismerne ved en elhandelsvirksomheds konkurs eller rekonstruktion, samt til at opkøb eller sammenlægninger af elhandelsvirksomheder ikke kompliceres eller forhindres ved u hensigtsmæssige og unødigt ressourcekrævende krav om indhentelse af MitID samtykker fra de omfattede kunder. Det bemærkes, at der heller ikke ses at være det samme beskyttelseshensyn som i den opsøgende salgssituation.

De ovennævnte undtagelser herunder særligt undtagelsen i relation til ejerhæftelses reglerne og den proces, der følger af elforsyningslovens § 6 c og elleveringsbekendtgørelsens § 24 ses dog ikke umiddelbart at behandle den specifikke tilflytningssituation, hvor en udlejer (typisk en boligforening) tilmelder sin lejer som led i indgåelsen af aftalen om lejeforholdet. Elaftalen indgås således via en tredjeparts tilmelding på baggrund af en skriftlig aftale mellem udlejer og lejer. Hensynet er – ligesom ved ejerhæftelsesreglerne - at sikre, at der ved fraflytninger og tilflytninger ikke opstår tvivl om, hvem der skal betale for levering af elektricitet til

den adresse, som ejes eller administreres af udlejer. Mange boligforeninger og private udlejere anvender skriftlige aftaler og/eller fuldmagter, som sikrer, at deres lejere tilmeldes en elhandelsvirksomhed på tidspunktet for indflytning. Det ønskes præciseret, at dette scenarie, hvor elhandelsvirksomheden foretager et skift af en forbruger på målepunktet (tilflytning) på baggrund af en underskrevet aftale indhentet af en tredjepart (udlejer) tillige er undtaget af kravet om MitID eller anden løsning ved aftaleindgåelsen. Generelt adskiller indflytningssituationen i lejeforhold sig væsentligt fra almindelige leverandørskifte og bør håndteres med fleksibilitet og pragmatisme.

Udover de ovennævnte helt særlige situationer, der nødvendiggør en undtagelse fra kravet om MitID eller skriftlighed, bør det overvejes, hvorvidt kravet om anvendelsen af MitID eller anden tilsvarende løsning er proportionelt i de tilfælde, hvor husholdningsforbrugeren kontakter sin nuværende elhandelsvirksomhed med ønsket om at flytte sit eksisterende aftaleforhold med på et nyt aftagenummer.

Kravet om anvendelse af MitID eller skriftlighed er udtryk for et ønske om at styrke forbrugerbeskyttelsen og skal dermed give den enkelte husholdningsforbruger ekstra betænkningstid til at overveje aftalens indhold og forhindre misbrug fra elhandelsvirksomheder. Dette italesættes tydeligt i lovbemærkninger, men der anvendes samtidig flere gange begrebet "elkunde" i lovudkastets bemærkninger, hvilket rejser spørgsmålet om, hvorvidt det er intentionen, at kravet skal finde anvendelse uanset hvilke kundetype, som elhandelsvirksomheden kontakter. Green Power Denmark formoder, at dette ikke er tilsigtet, og skal derfor anbefale, at dette tydeliggøres. Green Power Denmark bemærker i den forbindelse, at der ikke ses at være det samme beskyttelsesmæssige hensyn at tage ift. erhvervskunder, hvor der er tale om en aftale imellem to professionelle aktører. Dertil kommer, at kravet om MitID-verifikation vil kunne opleves som mere tungt og ressourcekrævende for begge parter afhængig af virksomhedens interne beslutningsgange, herunder f.eks. hvorvidt kontaktpersonen har den fornødne autorisation til at aktivere MitID Erhverv i forbindelse med en aftaleindgåelse.

Forbrugerbegrebet kan derudover med fordel præciseres i bemærkninger, så der ikke er tvivl om, hvilke kundegrupper, der omfattes af kravet om anvendelse af MitID. Dette er f.eks. relevant i forhold til andelsbolig-, grundejer- og ejerlejlighedsforeninger, der typisk er sammenslutninger, der varetager medlemmernes private økonomiske interesser og derved ikke agerer som erhvervsdrivende.

Green Power Denmark har dernæst konstateret, at lovforslaget ikke tager stilling til, hvorvidt MitID løsningen skal implementeres i form af en validering eller en signering? MitID tilbyder som bekendt begge dele, men det er væsentligt mere omkostningstungt at vælge signeringsløsning i form af digital underskrift (både udviklingsmæssigt og i licens) end den mere enkle valideringsproces, hvor forbrugeren godkender aftalen med MitID. Dette bør derfor afklares snarest.

Green Power Denmark har noteret, at hvis en husholdningsforbruger ikke ønsker at anvende MitID, åbner lovforslaget også op for, at det skal være muligt at indgå aftalen ved underskrift. I lovbemærkningerne anføres det, at dette f.eks. vil kunne ske ved en underskrevet kontrakt, der sendes pr. post eller elektronisk. Beskrivelsen og derved eksemplerne ses ikke at være udtømmende, og det rejser derfor spørgsmålet om, hvordan "skriftlighed" skal fortolkes samt hvornår anden skriftlighed kan anvendes. Helt konkret efterlyses mere klarhed om, hvilke metoder, der vil kunne opfylde kravet om "skriftlighed", samt om andre digitale valideringsløsninger (udover MitID) og kanaler vil være tilstrækkelige? F.eks. e-mail bekræftelser, klikbaseret samtykke m.v. I forlængelse heraf er det uklart, hvilke forventninger der er til formatet af en eventuel dokumentation af MitID signering/valideringen eller anden skriftlighed. Skal der f.eks. registreres en kvittering eller en ID-streng for hver transaktion? Er der derudover et særskilt dokumentationskrav i relation

til at kunne sandsynliggøre, at husholdningsforbrugeren ikke ønskede at anvende MitID i forbindelse med aftaleindgåelsen? Og vil en de facto manglende adgang til MitID ligestilles med situationen, hvor en husholdningsforbruger aktivt ikke ønsker at anvende MitID. Dette er relevant set i relation til elhandelsvirksomhedens leveringspligt, hvor det vil være uheldigt, hvis kravet om anvendelse af MitID utilsigtet vil kunne udgøre en "stopklods" og derved forhindre elhandelsvirksomheden i at indgå en elaftale med en husholdningsforbruger. Udlændinge, der lige er flyttet til Danmark, kan f.eks. opleve en del ventetid med at få etableret en MitID adgang. Tilsvarende overvejelser gør sig i øvrigt gældende ved sårbare kunder, som har vanskeligt ved at anvende digitale løsninger, herunder situationer, hvor der sker tilmeldinger fra kommunerne på ældreboliger, institutioner, bosteder m.v.

Endelig vil Green Power Denmark gerne bemærke, at manglende dokumentation for, at elaftalen er indgået via MitID eller anden skriftlighed bør ikke kunne medføre automatisk ugyldighed, men skal afgøres efter de almindelige regler om aftalers gyldighed i de konkrete sager, herunder passivitetsgrundsætningen. En manglende dokumentation for MitID mfl. kan dog indgå som et fortolkningsbidrag i vurderingen af, om der er indgået en aftale.

Optagelse af telefoniske henvendelser

Green Power Denmark kan som udgangspunkt tilslutte sig forslaget om, at der i elleveringsbekendtgørelsen vil blive fastsat regler om, at elhandelsvirksomheden vil skulle optage hele telefonsamtalen, når de kontakter husholdningsforbrugere telefonisk med henblik på at få dem til at skifte elhandelsvirksomhed. Ligesom ved ovenstående krav om anvendelse af MitID ved aftaleindgåelsen formoder Green Power Denmark, at dette alene relaterer sig til elhandelsvirksomhedens henvendelse til husholdningsforbrugere, og ikke til erhvervsaftaler. Dette fremgår dog ikke af ordlyden af den foreslåede § 6 a, stk. 4, der fastslår et "*Krav om optagelse af telefonsamtaler mellem elhandelsvirksomheder og elkunder*". Dette bør fremgå eksplicit af bestemmelsen, hvorfor "*elkunder*" bør erstattes med "*husholdningsforbrugere*".

Det antages ud fra lovforslagets bemærkninger og intention, at forpligtelsen til at optage og opbevare opsøgende telefonsamtaler med henblik på salg ikke kræver et samtykke fra husholdningsforbrugeren i og med, at dette bliver en lovreguleret forpligtelse. Dette bør for en god ordens skyld præciseres, ikke mindst i lyset af samspillet med databeskyttelsesreglerne, der tillige vil omfatte den behandling af personoplysninger, som finder sted ved optagelsen. Da en konkret elhandelsvirksomhed potentielt vil optage et større antal telefonsamtaler, er det relevant, at lovforslaget berører spørgsmål om den registreredes rettigheder, herunder husholdningsforbrugeren eventuelle anmodning om sletning. Der henvises i den forbindelse til undtagelsen i databeskyttelsesforordningens artikel 17, stk. 3, litra b. Det antages, at kravene til sikkerhed, kryptering og udlevering af lydfil følger Datatilsynets retningslinjer, og ellers bør dette også præciseres.

Green Power Denmark lægger endvidere til grund, at kravet om optagelse af samtalen mellem husholdningsforbrugeren og elhandelsvirksomheden begrænses til opsøgende telefonsalg, og at kravet ikke omfatter andre former for fjernsalg og fysisk salg i detailbutikker. I disse situationer vil kravet om anvendelsen af MitID eller anden skriftlighed være garant for, at forbrugeren får mulighed for at gennemse aftalen inden tiltrædelse, herunder genoverveje aftalens fordelagtighed. Et krav om optagelse i andre salgssituationer, hvor telefonen ikke udgør salgskanalen, vil være et uforholdsmæssigt tiltag, der ikke står mål med formålet om at beskytte forbrugeren mod uønsket leverandørskifte, da kravet om verifikation via MitID netop varetager dette beskyttelseshensyn. Spørgsmålet om udvidelse af kravet om optagelse til andre situationer end det opsøgende telefonsalg er endvidere ikke en del af den politiske aftale af 8. maj 2025.

Forældelsesfrist for optagelser

Green Power Denmark noterer, at elhandelsvirksomheder i forbindelse med implementeringen af kravet om optagelse af telefonsamtalen vil blive pålagt en forpligtelse til at gemme optagelsen i en *“nærmere afgrænset periode, som minimum svarende til den almindelige forældelsesfrist på 3 år efter forældelseslovens § 3, stk. 1.”* Green Power Denmark finder umiddelbart, at dette er en uforholdsmæssig lang tidsperiode af flere grunde, og at denne periode kan forkortes uden at formålet med optagelsen derved fortabes.

Udover den præventive og opdragende effekt, som forpligtelsen til at optage alle opsøgende telefoniske henvendelser forventes at få, er formålet med opbevaringen først og fremmest at understøtte en eventuel klagesag og sikre, at kunden ved vildledende telefonsalg ikke vil blive bundet af aftalen, og at elhandelsvirksomheden ikke vil kunne gennemføre et skifte på baggrund af den pågældende henvendelse. Hvis skiftet allerede er gennemført, vil husholdningsforbrugeren få mulighed for at blive ført tilbage til den hidtidige elhandelsvirksomhed på aftagenummeret. I disse situationer antages der at være en forudsætning om, at kunden har fortrudt sin accept af elaftalen inden for en kortere periode efter aftaleindgåelsen. Her vil den optagne telefonsamtale kunne blive brugt som dokumentation i en klagesag og med henblik på at stille forbrugeren som om, at skiftet ikke havde fundet sted. Kan elhandelsvirksomheden ikke dokumentere telefonoptagelsen er den umiddelbare virkning i følge forslaget, at aftalen er ugyldig, og at det tidligere leverandørforhold skal genetableres.

Er der derimod tale om en klagesag, hvor husholdningsforbrugeren har aftaget el i en længere periode og ikke har handlet, vil optagelsen eller mangel på samme ikke nødvendigvis i praksis kunne føre til en genetablering af det hidtidige elaftaleforhold, ligesom dansk rets almindelige regler om passivitet kan komme i anvendelse og medføre, at forbrugeren anses for at være indtrådt i aftalen med selskabet, uanset at aftaleindgåelsen er sket i strid med lovgivningen (retsfortabende passivitet). Der henvises til relevant praksis fra Ankenævnet på Energiområdet i sager om manglende dokumentation for et forudgående samtykke til telefonsalg. I disse tilfælde hvor retsfortabende passivitet blev statueret, fandt nævnet indledningsvis, at elhandelsvirksomhedernes henvendelser var sket i strid med forbrugeraftalelovens § 4, og at forbrugernes løfte derfor som udgangspunkt ikke var bindende efter forbrugeraftalelovens § 5. I de konkrete sager havde forbrugerne dog aftaget el fra virksomhederne i en lang periode og betalt for den modtagne strøm, før de klagede over telefonsalget. I disse situationer fandt nævnet derfor, at forbrugerne havde udvist retsfortabende passivitet ved ikke at pårøbe sig ugyldighedsindsigelsen og skifte elhandelsvirksomhed inden for en rimelig tidsperiode. Spørgsmålet om passivitet og betaling for el, som en husholdningsforbruger bevidst har modtaget i en længere periode, ses dog ikke berørt i lovforslaget, hverken i tilknytning til manglende dokumentation for samtaleoptagelsen eller indgåelse af aftalen ved brug af MitID eller tilsvarende skriftlighed.

Den foreslåede forældelsesfrist og derved opbevaringsperiode for de optagne telefonsamtaler rejser i øvrigt spørgsmålet om rimelighed samt forenelighed med de strafferetlige principper for fastlæggelse af forældelsesfrister for overtrædelser af lovgivning. Der henvises i den forbindelse til straffelovens § 93, hvor det fremgår, at forældelsesfristen er 2 år, når der i lovgivningen ikke er hjemlet højere straf end fængsel i 1 år. Green Power Denmark er opmærksom på, at dette ikke udelukker muligheden for, at lovgiver fastsætter en længere forældelsesfrist, men hensynet til proportionalitet bør selvsagt inddrages i den forbindelse. Henvisning til den almindelige forældelsesfrist på 3 år for fordringer i henhold til forældelseslovens § 3, stk. 1, ses ikke i sig selv at være et vægtigt argument for et lovfæstet krav om opbevaring af telefonoptagelser. Dertil kommer samspillet med GDPR og principperne om dataminimering, opbevaringsbegrænsning og intentionen om at undgå en unødigt dataophobning, der tillige taler for, at opbevaringsperioden på tre år genovervejes.

Bødemodellen

Green Power Denmark noterer, at ministeriet har kopieret bødemodellen, der kendes fra markedsføringsloven. Green Power Denmark har forståelse for, at aftalepartierne har ønsket at indføre en slagkraftig bødemodel med henblik på at sikre, at de virksomheder, der ikke overholder den forbrugerbeskyttende sektorlovgivning på elområdet får en passende hård sanktion, der i sidste ende også skal have en præventiv effekt. Dog mener vi ikke, at den valgte bødemodel er den rette til at imødekomme udfordringerne på detailmarkedet for el. Hvis intentionen er at ramme virksomheder, der etablerer sig med det formål at skabe en kortsigtet profit på bekostning af husholdningsforbrugerne og øvrige elhandelsvirksomheder, er bødemodellen ganske enkelt uegnet, da den ikke vil have en forebyggende effekt for små start-up selskaber der er organiseret i CVR-karuseller, da de har begrænset omsætning, men til gengæld har bødemodellen potentialet til at ramme branchens veletablerede virksomheder, der ikke har givet anledning til udfordringer på detailmarkedet for el.

Green Power Denmark finder helt grundlæggende ikke, at bødemodellen er velegnet til detailmarkedet for el, da omsætningen i denne branche automatisk er meget høj grundet eksogent givne variable (spotprisen, tariffer og elafgiften) set i forhold til virksomhedernes overskud. Spotprisen på elektricitet indkøbes på de europæiske spotmarkeder til den pris der nu sættes på baggrund af udbud og efterspørgsel og sælges videre til kunderne. Hvis spotprisen på elektricitet er høj, så vil det også øge elhandelsvirksomhedens omsætning. Fortjenesten vil dog være den samme for elhandelsvirksomheden, da den typisk er på et fast niveau over markedsprisen med x øre pr. kWh. Tariffer og elafgift er ligeledes to eksogene variable, der faktureres videre til elkunderne og som øger elhandelsvirksomhedernes omsætning. Disse viderefaktureres grundet engrosmodellen, idet elhandelsvirksomheden håndterer al afregning af slutkunderne på vegne af elmarkedets øvrige aktører. På samme vis som med spotprisen på el, er der tale om eksogene poster, som elhandelsvirksomheden ikke har indflydelse på, men de bidrager til at give elhandelsvirksomhederne en relativt høj omsætning.

Da Detailmarkedet for el er kendetegnet ved høje omsætningsrater hos markedsaktørerne pga. de eksogene omsætningsposter, vil mange veletablerede selskaber ende i den høje kategori i bødemodellen. Dette udfordrer grundlaget for den politiske aftale, hvis formål var at stoppe og straffe de små nyopstartede elhandelsvirksomheder der udøvede systematiske ulovligheder ved overtrædelse af markedsføringsloven og forbrugeraftaleloven. Som bødemodellen er konstrueret, kan det frygtes at selskaber med en lille omsætning og få kunder fortsat vil have et incitament til at foretage den aggressive adfærd i markedet grundet de relativt små bøder. Det bekymrer Green Power Denmark, at bødemodellen i sin nuværende form ikke vil fjerne incitamentet til at lave virksomhedskonstruktioner, hvor det fortsat kan være fordelagtigt at lægge aggressive salgsmetoder i små selskaber under modselskabet. Dette frygter vi bidrager til at opretholde CVR-karusellerne.

Green Power Denmark mener ligeledes, at bødemodellen er konstrueret alt for bredt ved at inddrage alle virksomhedens aktiviteter. Modellen bør indskrænkes til virksomhedens elhandelvirksomhed, således at omsætningen ikke beror på salg af andre ydelser men kun salg af elektricitet. Green Power Denmark skal i den forbindelse henvise til drøftelsen under spørgemødet den 16. juni. 2025, hvor det var Green Power Danmarks indtryk, at den foreslåede bødemodel alene gjaldt elhandelsvirksomheden og ikke koncernforbundne selskaber. Dette ønskes bekræftet af Energistyrelsen i lovbemærkningerne.

Da bødemodellen reelt introducerer en betydelig regulatorisk risici for de større elhandelsvirksomheder, frygter Green Power Denmark at nærværende konstruktion vil give et incitament til at opsplitte

velfungerende og robuste selskaber i mindre selskaber med henblik på at minimere risikoen for store bøder, hvilket i værste fald f.eks. i tilfælde af energikriser m.v. kan føre til konkurser i branchen.

Som det fremgår af ovennævnte bemærkninger, er markedsføringslovens generelle bødemodel, hvor bøderne fastsættes i forhold til den erhvervsdrivendes omsætning ikke velegnet til detailmarkedet for el. Ønskes bødemodellen fastholdt bør den som minimum indskrænkes til at kun at gælde omsætning baseret på salg af elektricitet i detailmarkedet eksklusive elafgifter og tariffer.

I lyset af ovenstående betragtninger og reelle bekymringer skal Green Power Denmark dog i stedet anbefale, at der overvejes en bødemodel baseret på faste bødestørrelser for bestemte overtrædelser. Bødeudmåling bør således være baseret på overtrædelsens karakter (herunder grovhed) og omfang (f.eks. gentagelser). Anvendelsen af denne model forventes i højere grad at afskrække målgruppen af brodne kar og derved have den ønskede effekt, samtidig med at de faste bødestørrelser vil skabe en højere grad af gennemsigtig for de erhvervsdrivende.

Karantæne fra DataHub

Green Power Denmark noterer, at det med lovforslaget forslås, at der kan tildeles karantæne fra DataHub til en elhandelsvirksomhed, hvis en elhandelsvirksomhed får et påbud uanset hvor alvorlig eller bagatelagtig overtrædelsen må være, jf. Bemærkningerne henholdsvis side 18, 3. afsnit, og side 43, 1. afsnit.

Green Power Denmark er bekymret for den foreslåede udmøntning af muligheden for at indføre karantæne fra DataHub, der ikke ses at være tilstrækkelig afgrænset og proportionel med formålet såvel i relation til den konkrete overtrædelse, der skal medføre karantæne, som i den proces, der fører til udstedelse af et eventuelt påbud.

Green Power Denmark skal først og fremmest opfordre til, at muligheden for at sætte en elhandelsvirksomhed i karantæne alene anvendes ved graverende overtrædelser af lovgivningen, herunder ved grove, systematiske og gentagne overtrædelser. Dette vil være i tråd med ønsket om at ramme de elhandelsvirksomheder, der bevidst snyder og vildleder forbrugerne og i den forbindelse får dem til at skifte elhandelsvirksomhed, foretager uanmodet telefonisk salg og/eller undlader at tilbagebetale husholdningsforbrugers faktiske tilgodehavender i forbindelse med slutafregningen.

En karantæne fra DataHub er et meget alvorlig indgreb i en elhandelsvirksomheds mulighed for at agere i markedet og bør derfor ikke omfatte mindre og bagatelagte overtrædelser, som en myndighed finder anledning til at påtale f.eks. ved at udstede et påbud.

Det giver derudover også anledning til betænkeligheder, at en karantæne vil kunne aktiveres umiddelbart efter, at der er udstedt et påbud til elhandelsvirksomheden, og ikke mindst at karantænen vil blive anvendt som en automatisk konsekvens af et påbud, uanset hvor alvorlig elhandelsvirksomhedens overtrædelse af de omfattede regler måtte være, jf. Bemærkningerne side 43. Rationalet er ifølge bemærkninger, at anvendelse af denne sanktion ikke vil bero på en konkret vurdering fra den udstedende myndighed af, om elhandelsvirksomheden ved sine handlinger eller undladelser tilsidesætter påbuddet, eller om virksomheden kort efter korrigerer den pågældende handling eller undladelse. Fokus er i stedet på at give myndighederne mulighed for at reagere hurtigt og effektivt, når der sker overtrædelser af lovgivningen.

At overtrædelser af den forbrugerbeskyttende lovgivning skal kunne sanktioneres, er Green Power Denmark ikke uenig i men vil gerne opfordre til, at der samtidig indføres en rimelig proces og mulighed for at rette op

på mindre og undskyldelige overtrædelser og fejl. Green Power Denmark skal derfor anbefale, at en eventuel karantæne først skal kunne aktiveres efter, at en fastsat frist er overskredet - som minimum ved første gangs overtrædelser af den pågældende bestemmelse og/eller vilkår. Det bør endvidere præciseres i lovgivningen, at det er et krav, at den pågældende myndighed forinden udstedelse af et påbud har anvendt forhandlingsprincippet og forsøgt at få virksomheden til at rette ind. Forsyningstilsynets forpligtelse til at anvende forhandlingsprincippet forinden eventuelle tiltag, herunder påbud, bør således lovfæstes, ligesom det i forvejen er for Forbrugerombudsmanden. Herved løftes også dokumentation for, at det netop ikke har været en automatisk reaktion at udstede et påbud. Det er væsentligt for den enkelte virksomheds retssikkerhed ikke mindst i lyset af, at en eventuel domstolsprøvelse ikke har opsættende virkning.

Karantæne kan være velbegrundet, men i betragtning af de alvorlige konsekvenser, som en karantæne medfører for den fortsatte drift af virksomheden, bør påbuddets rigtighed som minimum kunne afprøves, inden sanktionen iværksættes.

I relation til manglende eller sen tilbagebetaling af husholdningsforbrugerens tilgodehavende i forbindelse med slutaftregningen er det f.eks. afgørende at have for øje, at der dels kan være undskyldelige årsager til, at en slutaftregning og derved udbetaling er lidt forsinket, og dels kan der også være uenighed/tvist omkring størrelsen af det pågældende tilgodehavende, f.eks. fordi det anførte beløb i slutaftregningen er afhængig af, at forbrugeren rent faktisk har betalt alle sine regninger. Det bemærkes i den forbindelse, at det kun er forbrugeren, der kan påklage sagen til Ankenævnet og ikke elhandelsvirksomheden, der i givet fald må gå domstolsvejen, da der ikke er indført en administrativ klagemulighed. Sat på spidsen kan karantænemodellen også (mis)bruges til at gennemtvinge en tilbagebetaling, som ikke er berettiget.

Karantæneordningen bør være en undtagelse, der praktiseres med varsomhed i lyset af de alvorlige konsekvenser, som det kan have for de enkelte virksomheder, deres kunder og markedet, herunder udbuddet af elprodukter. Der henvises i den forbindelse til ministeriets bemærkninger side 18, 3. afsnit, hvor der anføres, at intention ikke er, at ellers lovlydige elhandelsvirksomheder pålægges en automatisk karantæne for mindre betydningsfulde overtrædelser af reguleringen. Dette kan vi tilslutte os, og må samtidig påpege, at afvejningen af balancen mellem behov for hurtighed og proportionaliteten i reaktionen netop *ikke* ses garanteret i den foreslåede ordning og de uddybende bemærkninger. Ovenstående bekymringer gælder også den foreslåede mulighed for at udvide karantæneordningen til at gælde yderligere vilkår, såfremt Forbrugerombudsmanden, Forsyningstilsynet eller andre relevante myndigheder henvender sig herom til ministeriet. En karantæne fra Datahubben er ét meget alvorligt indgreb i den enkelte elhandelsvirksomheds mulighed for at drive virksomhed og bør derfor være forbeholdt de mest aggressive og vildledende markedsføringsmetoder og knyttet op på få men udvalgte forbud. Overtrædelser af andre forbrugerpræceptive regler bør derfor behandles og forfølges på almindelig vis og uden at gå på kompromis med den enkelte virksomheds retssikkerhed.

Opklarende spørgsmål

Green Power Denmark efterlyser desuden klarhed over de praktiske konsekvenser ved en karantæne. Blandt andet bør det klart fremgå, hvilke funktioner i DataHub der mistes i tilfælde af en karantæne. Dette bør redegøres for i lovbemærkningerne.

Green Power Denmark finder det endvidere uklart, om karantænereglerne også omfatter de kommende serielle elhandelsvirksomheder, der vil træde ind på markedet tidligst i 2026 og formentligt i 2027. Tilsvarende uklarhed om reglerens anvendelsesområde gælder i relation til produktionselleverandører. Vi finder det ligeledes uklart om Ehandelsvirksomheden også fortsat kan sælge øvrige ydelser i tilfælde af en

karantæne – det kunne f.eks. være e-mobility-løsninger. Energistyrelsen må gerne i lovbemærkningerne be- eller afkræfte, hvorvidt disse og lignende roller også kan tildeles karantæne for DataHub.

Slutteligt er det vigtigt, at en given elhandelsvirksomhed i karantæne ikke fratages visse funktionaliteter i DataHub, der umuliggør at engrosafregne eksisterende kunder.

Tvangsbøder

Green Power Denmark er indledningsvis betænkelig ved udvidelsen af Forsyningstilsynets mulighed for at pålægge administrative tvangsbøder, da disse ikke er omfattet af samme retssikkerhedsgarantier, som tvangsbøder pålagt af domstolene.

Green Power Denmark er bekymret for denne hjemmel, der helt konkret giver Forsyningstilsynet retten til at uddele tvangsbøder ved et påbud for manglende tilbagebetaling. Green Power Denmarks bekymring er konkret begrundet i, at der ofte opstår tvister omkring det faktiske beløb, som forbrugeren er berettiget til at få udbetalt, og at det derfor ikke er tilstrækkeligt for udstedelsen af en tvangsbøde *“blot at konstatere om udbetalingen er sket eller ej”*, jf. Bemærkningerne side 21, 1. afsnit. Green Power Denmark er naturligvis enig i, at der skal ske en tilbagebetaling af et tilgodehavende, hvis husholdningsforbrugeren reelt har betalt for meget, men er med de foreslåede rammer bekymret for, at denne udvidet beføjelse i praksis har potentialet til at svække lovlydige elhandelsvirksomheders retssikkerhed.

Adgang til DataHub

Green Power Denmark støtter tilføjelse til §28.a, der gør det lovpligtigt at betale et depositum til Energinet for at få adgang til DataHub. Depositummet ses som en ny adgangsbarriere til detailmarkedet for el, hvilket vi bakker op om. Indtil nu har det været meget nemt og forbundet med minimale omkostninger at indtræde i markedet som ny elhandelsvirksomhed. Det har desværre haft den konsekvens at en række selskaber har tilgået detailmarkedet med henblik på at svindle forbrugerne, hvilket igen har haft negative konsekvenser for de øvrige aktører og markedets omdømme. Green Power Denmark støtter adgangsbarrieren til elmarkedet, dog skal beløbsgrænsen også afspejle, at nye seriøse og innovative aktører skal kunne entrere elmarkedet ved at betale et depositum.

Green Power Denmark er enige med Energistyrelsen i formålet ved at etablere denne beløbsgrænse. I den brodne del af branchen har der været brede selskabskonstruktioner med mange CVR-numre under samme ejere, der har gjort det muligt at flytte kunderne rundt i en CVR-karrusel. Green Power Denmark mener ikke disse CVR-karuseller bidrager til et velfungerende elmarked og bør stoppes. Danske elforbrugere skal have tillid til aktørerne, der findes på markedet, da der er behov for at danske elforbrugere aktivt deltager i den grønne omstilling.

Green Power Denmark finder det essentielt, at depositummets størrelse har den ønskede effekt. De små virksomheder, der benytter ulovlig aggressive markedsføringsmetoder, skal ikke kunne åbne og lukke gennem smarte virksomhedskonstruktioner, der skaber en CVR-karrusel. Derfor foreslår Green Power Denmark at beløbet hæves fra 1. mio DKK til 2 mio. for at sikre, at det kun er virksomheder med de rette intentioner, som bidrager til en sund konkurrence i elmarkedet, der får adgang til DataHub.

Green Power Denmark finder det positivt, at kravet gælder for nye selskaber, der blev oprettet i DataHub efter d. 8/5-2025.

Da dette initiativ er nyt på det danske detailmarked for el, vil Green Power Denmark forslå at beløbets størrelse evalueres inden for en kort årrække, så det sikres, at beløbets størrelse som minimum har stoppet CVR karrusellerne. Konkret bør det evalueres om beløbet er tilstrækkeligt højt ift. at imødegå de negative mønstre i markedet, der har fundet sted. Dernæst bør det også evalueres, om depositummet også skal gælde for allerede etablerede virksomheder.

Øget gennemsigtighed på detailmarkedet

Green Power Denmark er stor fortal for øget transparens på detailmarkedet med henblik på at sikre et elmarked med optimal konkurrence, hvor de bedste produkter vinder elkundernes gunst. Det er i denne ånd, at vi længe har været fortal for en sanering af begreberne på elmarkedet, da vi mener at vejen til bedre transparens starter ved ensartet terminologi såvel som en veludviklet regulatorisk ramme for elhandelsvirksomhedernes virke. Generelt ligger det os meget på sinde, at der sikres øget transparens på en måde, der har minimal indvirkning i det fri marked herunder særligt for elhandelsvirksomhedernes handlefrihed og mulighed for at sammensætte deres produkter.

Som det også fremhæves i høringsmaterialet, øger den aktuelle udvikling behovet for større transparens på detailmarkedet for el. Tidsdifferentierede tariffer, de i stigende grad volatile spotpriser og implementeringen af kvartersafregning, giver alt samme bedre muligheder for at agere som en økonomisk rationel *aktiv* forbruger, når man har en variabel elpriskontrakt. De nye muligheder vidner dog også om en markant forøget kompleksitet på elmarkedet, der for mange kunder kan være svært at navigere i.

Indsatsen for øget transparens kan ideelt set hjælpe med at skabe bedre konkurrence, hvilket igen kan hjælpe slutkunderne med at træffe rationelle valg på et oplyst grundlag. I praksis er dette imidlertid vanskeligt at opnå grundet elmarkedets underliggende kompleksitet og kommercielle dynamikker mv. Derfor mener Green Power Denmark, at det er essentielt, at de ansvarlige myndigheder fremover stræber efter en rettidig og aktiv involvering af branchen i det videre arbejde med markedets transparens, herunder det kommende arbejde med retningslinjer for prisoplysninger mv.

Pligt til uændret viderefakturering af tariffer fra netvirksomhederne og Energinet

I regi af arbejdet for større transparens på elmarkedet, mener Green Power Denmark, at det bør indføres som lovkrav at elhandelsvirksomhederne - i lighed med elafgiften - skal foretage uændret viderefakturering (1:1) af net- og systemtariffer til både husholdnings- og erhvervskunder. I praksis vil det betyde, at disse eksogent givne prislelementer vil skulle fremgå separat på fakturaen, hvilket bl.a. vil synliggøre kundernes bidrag til netselskaberne og Energinet. Vi mener, at dette vil skabe en større grad af transparens på markedet.

I dag fastslår elforsyningslovens § 72 b, at elhandelsvirksomheden fakturerer forbrugerne for den samlede betaling for levering af elektricitet, herunder net- og systemydelser. I praksis betyder det, at den enkelte elhandelsvirksomhed kan vælge at viderefakturere betalingen for net- og systemydelser eller lade betalingen indgå som en integreret del af kundens samlede regning, dvs. prisen på elhandelsydelsen. Elhandelsvirksomheden står frit i denne henseende og er således ikke forpligtet til at lade betalingen for f.eks. netydelsen stå særskilt på elkundens regning. Det har dog vist sig, at muligheden for at lade nettariffen indgå som en integreret del af kundens køb af el de facto skaber en manglende transparens for elkunden, og at muligheden i øvrigt udnyttes af enkelte elhandelsvirksomheder til lave skjulte (spot)tillæg og uigennemsigtige abonnementer. Det kan derfor være ganske svært for husholdningsforbrugeren at sammenligne elprodukter og orientere sig på markedet.

Et krav om uændret viderefakturering af net- og systemydelser vil kunne bidrage med at skabe transparens på elmarkedet til gavn for elkunden, herunder særligt husholdningsforbrugeren, og fjerne muligheden for at indføre skjulte tillæg. Et krav om uændret viderefakturering vil synliggøre kundernes bidrag til netselskaberne og Energinet og reelt forbedre husholdningsforbrugeren indsigts i deres elaftaler og derved også muliggøre en sammenligning af prisen på tværs af udbudte elprodukter. Forslaget styrker derved forbrugerbeskyttelsen i tråd med såvel det oprindelige formål med engrosmodellen som intentionen med den politiske aftale af 8. maj 2025 om forbrugerbeskyttelse på detailmarkedet for el.

Et krav om uændret viderefakturering af net- og systemydelser vil skulle indsættes i Elforsyningslovens § 72 b, stk. 1 f.eks. med følgende ordlyd: *“Elafgifter og net- og systemydelser viderefaktureres uændret til det relevante aftagenummer”*.

Adgang til detaljeret kontrol

Specifikt bemærker Green Power Denmark i regi af den foreslåede bestemmelse til § 72 a, stk. 3, 1. pkt., at elhandelsvirksomheden vil kunne opfylde dette krav, ved at udlevere et struktureret datasæt til kunden efter dennes anmodning. Dette anser vi som hensigtsmæssigt, da bestemmelsen ellers kan medføre betydelige udfordringer for særligt de mindre elhandelsvirksomheder, der ikke har så store midler til IT-udvikling. Generelt anser vi formidlingen af disse pris- og forbrugeroplysninger som et konkurrenceparameter, hvorved kunden eks. vil kunne vælge et produkt fra en elhandelsvirksomhed med en innovativ og veludviklet app, der giver mulighed for løbende, detaljeret og brugervenlig angivelse af disse oplysninger – såfremt kunden ønsker dette. Andre kunder har ikke sådanne præferencer og vil i stedet prioritere en skarp pris, uden at det har betydning for deres kundeoplevelse, at elhandelsvirksomheden ikke har brug udviklingsmidler på en smart app. For andre kunder vil de mange informationer blot virke forvirrende. Green Power Denmark mener derfor, at den nærmere udførelse af nærværende krav skal være op til markedet og forbrugernes efterspørgsel, hvorfor det er hensigtsmæssigt, at bestemmelserne ikke defineres i detaljer, men giver elhandelsvirksomhederne et betydeligt handlerum til at følge de forskellige kundesegmenters præferencer.

Dertil bemærker Green Power Denmark, at det ikke fremgår, hvilken kundegruppe, der omfattes af denne forpligtelse – vi antager, at det alene er tiltænkt at gælde husholdningsforbrugeren, hvilket bør præciseres.

Yderligere oplysninger på elpris.dk

Green Power Denmark bemærker, at elpris.dk med §82 b stk. 2 tillægges større betydning, hvilket er bemærkelsesværdigt, da prissammenligningsplatformen i længere tid har været kritiseret for ikke at fungere korrekt og for decideret at være misvisende for kunderne ift. at udsøge de bedste produkter på markedet. En prissammenligningsplatform kan være et stærkt værktøj til at hjælpe forbrugeren med at finde de bedste produkter og dermed at træffe rationelle valg på markedet. Vi anser det dog som essentielt, at den officielle sammenligningsplatform viser troværdige resultater. Derfor bifalder vi også, at det med den politiske aftale er blevet besluttet at foretage en evaluering af elpris.dk. Konkret anbefaler vi at der først foretages en evaluering inden elpris.dk tillægges yderligere funktionaliteter. I evalueringsarbejdet bør man vurdere i hvilket omfang elpris.dk lever op til sit formål med at vejlede forbrugeren i retning af de bedste produkter på markedet. Derudover bør man lægge vægt på forbrugernes ønsker og behov – herunder bør man se på hvor mange kunder der klikker sig videre fra platformen og hvor mange aftaleindgåelser prissammenligningssiden reelt medfører. Slutteligt bør man overveje om det fortsat giver mening at henvise til elpris.dk på kundens faktura.

Det fremgår af lovforslagets bemærkninger, at oplysningen på elpris.dk om afgørelse eller indskærpelse skal være synlig i mindst 6 måneder. Green Power Denmark opfordrer til at ingen af forslagens nævnte oplysninger

bør være synlige udover 6 måneder, når baggrunden for afgørelsen eller indskærpelsen er bragt i orden af elhandelsvirksomheden.

Det fremgår af lovbemærkningerne, at det tillige skal fremgå af søgeresultaterne på elpris.dk, hvis en elhandelsvirksomhed undlader at efterleve en afgørelse truffet af Ankenævnet på Energiområdet. Der henvises i den forbindelse til Ankenævnets praksis i de sager, hvor elhandelsvirksomheden ikke efterlever en afgørelse. Green Power Denmark finder dog beskrivelsen af dette noget mangelfuld og savner i den forbindelse en præcisering af de nærmere betingelser for offentliggørelse af afgørelser fra Ankenævnet, jf. § 32, stk. 3. i nævnets vedtægter, hvor det eksplicit fremgår, at offentliggørelse ikke kan ske, hvis afgørelsen er indbragt for domstolene og endelig afgørelse ikke foreligger. Det er vigtigt for elhandelsvirksomhedernes retssikkerhed, at dette princip efterleves, ligesom det bør overvejes generelt at give mulighed for at anføre, at et påbud eller anden afgørelse truffet af andre myndigheder er indbragt for domstolene, da der bør være mulighed for at markere, at man som virksomhed ikke har efterlevet en afgørelse, fordi man ikke er enig eller finder, at den er principiel og ønsker sagen prøvet ved domstolene.

Udvidelse af Forsyningstilsynets beføjelser vedr. prisoplysninger

Med udvidelsen af § 82 b, stk. 5, vil Forsyningstilsynet reelt få hjemmel til at fastsætte nye krav om oplysninger på elhandelsvirksomhedernes egne hjemmesider.

Green Power Denmark anerkender behovet for at sikre konsistens på tværs af den officielle prissammenligningsplatform og prisangivelserne på elhandelsvirksomhedernes egne hjemmesider. Igen vil vi dog fremhæve, at med henblik på at sikre en effektiv konkurrence på markedet, hvor elhandelsvirksomhederne kan designe produkter efter givne kundesegmenter, vil det være hensigtsmæssigt, at der gives elhandelsvirksomhederne en vis grad af frihed ift. kommunikationen mod kunderne. Dette gælder særligt sprogbruget ved produktbeskrivelserne mv. Af hensyn til at sikre en effektiv konkurrence, anser Green Power Denmark det som vigtigt at Forsyningstilsynets beføjelser til at fastsætte oplysninger på elhandelsvirksomhedernes egne hjemmesider, eksplicit bliver indhegnet til kun at gælde ved angivelserne af specifikke priselementer, der også vises på elpris.dk.

Igen vil vi fremhæve at den nærmere implementering af kravene vedr. prisoplysninger kan få stor betydning for markedets transparens såvel som markedets konkurrence, hvorfor Green Power Denmark gerne vil give input til det videre arbejde. Slutteligt vil en rettidig varsling til markedsaktørerne om indholdet af de endelige krav være af stor betydning for, at elhandelsvirksomhederne kan få tilrettet hjemmesider, apps mv.

Økonomiske konsekvenser

Green Power Denmark bemærker, at branchens økonomiske og administrative konsekvenser som følge af lovforslaget med de angivne 1-2 mio. kr. er urealistisk lavt sat.

Medio 2025 er der jf. Energinets detailmarkedsrapport godt 80 elhandelsvirksomheder i Danmark, der er registreret og er aktive i DataHub. Alle disse elhandelsvirksomheder skal hver især forholde sig til den nye lovgivning og skal ændre deres forretningsprocesser i tråd hermed. Særligt de punkter, der kræver ændringer i eksisterende IT-systemer forventes at være forbundet med betydelige initialomkostninger til IT-udvikling. Et konservativt estimat vil være, at hver af de 80 elhandelsvirksomheder i gennemsnit som minimum skal bruge 100.000 kr. på at justere i deres IT-systemer, så de kan leve op til kravet om MitID eller skriftlighed ved aftaleindgåelse. Reelt vil omkostningen hertil variere betydeligt efter valg af IT-system og vil for de større elhandelsvirksomheder antages at blive betydeligt højere.

Tilsvarende kravet om skriftlighed skal en væsentlig del af branchen eks. justere deres systemopsætning, så man fremover lagrer de udgående opkald ved telemarketing. Dertil skal en del administrative arbejdsgange gennemgås og ændres. Et mere realistisk estimat vil derfor være samlede initialomkostninger hos elhandelsvirksomhederne i størrelsesordenen 10-15 mio. kr. De årlige driftsomkostninger – herunder til lagring af optagne opkald i tre år – forventes tilsvarende at være på adskillige millioner kroner for elhandelsvirksomhederne samlet set. Alle disse omkostninger vil på sigt blive overvæltet på forbrugerne gennem højere abonnementer mv.

Green Power Denmark står gerne til rådighed, hvis der er behov for uddybelse.

Med venlig hilsen

Frederik Ingvordsen
fin@greenpowerdenmark.dk
Tlf. 35300434

Christina Mary Moshøj
chm@greenpowerdenmark.dk
Tlf. 51502644

Henrik Boesgaard Sørensen
hbs@greenpowerdenmark.dk
Tlf. 30224255

NOTAT

Dato: 30. juni 2025
Sag: 25/06075-2
Sagsbehandler: /tbfp

Høringssvar fra Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

**KONKURRENCE- OG
FORBRUGERSTYRELSEN**

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen fremsender hermed bemærkninger til Energistyrelsens høring over lovforslag om ændring af lov om elforsyning.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen udgør sammen med Konkurrencerådet en samlet uafhængig konkurrencemyndighed. De følgende høringsbemærkninger afgives udelukkende som uafhængig konkurrencemyndighed.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen bemærker først og fremmest i forhold til forslaget om tilføjelse af § 28 a og som beskrevet i høringsbrevets afsnit ”3.2.4. *Adgang til datahub*”, at et krav om depositum, for at elhandelsvirksomheder kan få adgang til datahub, er til skade for konkurrencen og forbrugerne på detailmarkedet. Det skyldes, at et krav om depositum skaber adgangsbarrierer for at nye virksomheder kan indtræde på detailmarkedet. Kravet om depositum skaber derudover uens konkurrencevilkår idet lovforslaget indeholder et forslag om depositummet tilbagebetales til aktører, der har været på markedet i en længere periode. Samlet set kan depositummet medføre reducerede valgmuligheder for forbrugerne og samtidigt lede til højere forbrugerpriser.

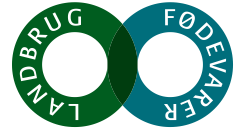
Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen ønsker at fremhæve følgende:

- Tiltaget synes ikke proportionalt i forhold til problemet som tiltaget skal løse. Det er Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens forståelse, at problemstillingen som lovforslaget søger at afhjælpe relaterer sig til manglende regelefterlevelse blandt elhandelsvirksomheder (bl.a. markedsføringsloven). Derudover tilsigter lovforslaget, efter Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens forståelse, at øge tilliden til elhandelsvirksomhederne. Det er således Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens forståelse, at problemstillingen ikke i sig selv vedrører antallet af elhandelsvirksomheder på detailmarkedet. Depositummet mindsker efter Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens vurdering incitamentet for nye aktører til at indtræde på detailmarkedet til skade for konkurrencen.
- Det skyldes blandt andet, at lovforslaget indeholder en mulighed for, at depositummet kan tilbagebetales. Hvis depositummet tilbagebetales, vil elhandelsvirksomheder, der har været på markedet i

længere tid, med stor sandsynlighed opnå en fordel relativt til ny-oprettede virksomheder.

- Der synes at være andre, mindre konkurrenceskadelige tiltag, som nævnes i lovforslaget. Disse tiltag indebærer umiddelbart ikke tilsvarende negative effekter for konkurrencen.
- Beslutningen om at depositumkrav indføres med tilbagevirkende kraft (for virksomheder oprettet fra aftalens offentliggørelse den 8. maj 2025) indebærer en væsentlig risiko for at mange virksomheder lukkes samtidig, hvilket ikke blot reducerer valgmulighederne for forbrugerne med de tilhørende konkurrencemæssige konsekvenser, men også kan påvirke forbrugernes tillid og senere skiftevillighed på markedet.

Det er således Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens samlede umiddelbare vurdering, at tiltaget vil have negative konsekvenser for konkurrencen og innovationen på detailmarked. Der vil kunne gennemføres andre – mindre bebyrdende – tiltag, som ikke har tilsvarende negative konsekvenser for konkurrencen på detailmarkedet.



Energistyrelsen
Carsten Niebuhrs Gade 43
1577 København V

Sent elektronisk til:
elmarked@ens.dk
idbk@ens.dk

Høring af forslag til lov om ændring af elforsyning (Styrket forbrugerbeskyttelse og effektive sanktioner på detailmarkedet for el)

Landbrug & Fødevarer har følgende bemærkninger til ovennævnte, jf. journalnummer 2025-1949.

Landbrug & Fødevarer bakker fuldt ud op om den politiske aftale af 8. maj 2025 om bedre forbrugerbeskyttelse på elmarkedet og stramning af regler, der kan styrke forbrugernes tillid til el-handelsvirksomhederne.

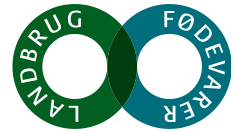
Som erhvervsorganisation repræsenterer vi et stort antal el-forbrugere, der har store omkostninger til energi, herunder ikke mindst el. Det er derfor meget afgørende for dem, at vi har et velfungerende el-marked med høj gennemsigtighed, og som de kan have stor tillid til. Det stigende forbrug af el samt kompleksiteten på energimarkedene som følge af den grønne omstilling, kræver klarer regler for forbrugerbeskyttelse og håndhævelse af disse.

Det mange el-handelsvirksomheder, der er kommet på markedet siden liberaliseringen af el-markedet, har gjort salg og køb af el uoverskueligt og kompliceret for forbrugerne. Det gælder ikke mindst for private forbrugere og små og mellemstore virksomheder. I mange år har vi oplevet, at el-handelsselskaber har brudt god markedsføringsskik, har foretaget ugenomsigtige ændringer af priser, skjulte tillæg og gebyrer samt tilbageholdt el-kunders tilgodehavende fra acotobetalinger. Vi er derfor meget tilfredse med, at der med lovforslaget lægges op til en betydelig stramning af reglerne for at virke som el-handelsselskab og stramninger af sanktioner ved overtrædelse af reglerne, så vi fremover kan få en lang større og mere sikker forbrugerbeskyttelse end i dag.

I Landbrug & Fødevarer finder vi det positivt, at der fremover skal stilles et depositum på 1 mio. kr. pr. CVR-nummer ved etablering af nye el-handelsvirksomheder for at blive registreret i DataHub. Vi tilslutter os også forslaget om, at den foreslåede ordning skal have virkning fra og med den 8. maj 2025, hvor den politiske aftale blev indgået, for at sikre at tiltaget ikke bliver omgået. Det er i den forbindelse også positivt, at el-handelsvirksomheder i særlige grove tilfælde ved overskridelse af reglerne kan tildes karantæne fra DataHub. Det er fornuftigt, at lade depositummet være til rådighed til beskyttelse af el-kunderne mod tab ved uansvarlig virksomhedspraksis og misbrug.

Kravet om anvendelse af MitID ved indgåelse af aftale bør, efter vores opfattelse, gælde for alle el aftaler. Det er også positivt, at el-handelsvirksomheder fremadrettet skal optage hele den telefoniske kommunikation med el-kunden i forbindelse med en aftaleindgåelse, og at disse skal udleveres til relevante myndigheder på anmodning. Det bør kunne styrke bevisbyrden ved tvister og give øget gennemsigtighed på markedet.

Vi kan tilslutte os den foreslåede bødemodellen med inspiration fra markedsføringsloven og, at Forsyningstilsynet kan udstede tvangsbøder ved manglende tilbagebetaling af el-kunders



tilgodehavende. Det er helt afgørende, at el-kunder hurtigt og uden bøvl kan få deres tilgodehavende tilbage.

Vi bakker op om, at Forsyningstilsynet kan fastsætte regler for oplysninger på de hjemmesider el-handelsvirksomhederne har. Det er efter vores opfattelse vigtigt, at der er høj grad af gennemsigtighed om priser og vilkår på selskabernes hjemmesider. Derfor er vi også meget tilfreds med, at der nu lægges op til, at forbrugerne får bedre muligheder for at kontrollere deres elregning ved, at el-handelselskaberne skal gøre oplysninger om både elforbrug og priser let tilgængelige. Det bør alt andet lige kunne medvirke til, at el-kunderne kan sammenstille og verificere deres faktiske forbrug mod de priser, de er blevet opkrævet for.

For landbrug & Fødevarer er det generelt meget vigtigt, at relevante myndigheder, herunder Forsyningstilsynet og Forbrugerombudsmanden har de nødvendige ressourcer til at håndhæve reglerne. Det havde vi gerne set skrevet mere tydeligt frem. Vi ser det gerne bekræfte af Energistyrelsen.

Elpris.dk, Forsyningstilsynets prisportal, er et vigtigt instrument for mange el-forbrugere. Desværre har vi i flere år set en række udfordringer med instrumentet. Det gælder ikke mindst i forhold til at sammenligne elpriserne og de produkter, el-handelselskaber har. Det er vigtigt, at der bliver en mere effektiv godkendelse og kontrol med de data, selskaberne selv indberetter. Vi finder derfor, at elpris.dk skal forbedres snarest på en række punkter og, at der var blevet taget mere initiativ til dette med lovforslaget. Det er dog positivt, at der her lægges op til, at forbrugerne på elpris.dk skal kunne se om en el-handelsvirksomheder har overtrådt reglerne eller ikke har efterlevet afgørelse fra Ankenævnet på energiområdet.

Landbrug & Fødevarer vil gerne forbeholde sig muligheden for at vende tilbage med yderligere kommentarer, hvis vi finder behov for dette. Ønskes ovenstående uddybet er Energistyrelsen velkommen til at rette henvendelse til undertegnede.

Med venlig hilsen

Jens Astrup Madsen
Seniorrådgiver

Klima og Energi

M + 45 27 24 57 22
E ja@lf.dk

Returadresse – Islands Brygge 43, 1. sal – 2300 København S

Energistyrelsen

Carsten Niebuhrs Gade 43

1577 København

Att.: Ida Kjærgaard

København 30. juni 2025

Høringssvar vedr. udkast til lov om styrket forbrugerbeskyttelse og effektive sanktioner på detailmarkedet for el.

Ref. journalnr. 2025–1949 (Forbrugerbeskyttelse på elmarkedet)

Modstrøm Danmark A/S støtter aktivt lovforslagets målsætning om at styrke forbrugersikkerheden på detailmarkedet for el. En stærk forbrugerbeskyttelse er afgørende for at sikre tillid til markedet og tryghed for kunderne. Imidlertid peger Modstrøm på, at den nuværende udformning af lovforslaget kun delvist adresserer vildledning gennem samtale, og tilmed risikerer at skabe konkurrenceforvridning, da kravene ikke stilles ensartet til alle salgskanaler.

Detailhandlen repræsenterer op mod halvdelen af aftalerne på privatmarkedet for el. Store detailkæder tilbyder i dag kontantrabatter, hvis kunden samtidig tegner elaftaler med specifikke leverandører. Denne praksis favoriserer store aktører med eksklusive aftaler og svækker dermed konkurrencemulighederne for virksomheder uden samme adgang.

Såfremt salg via detailhandlen undtages fra krav om dokumentation og optagelse af salgssamtaler, undermineres ikke alene lige konkurrencevilkår, men også forbrugersikkerheden. Manglende dokumentation gør det sværere for myndighederne at sikre gennemsigtighed og effektiv kontrol med salget, hvilket kan føre til dårligere forbrugerbeskyttelse og øget risiko for misbrug eller misforståelser hos forbrugerne.

Modstrøm anbefaler derfor klart, at kravene om dokumentation og optagelse af salgssamtaler bør være ensartede på tværs af alle salgskanaler, hvor samtale er en væsentlig komponent – herunder telefonisk salg, gadesalg og retail-salg i detailhandelen. Krav til dokumentation bør være ensartet for alle salgskanaler uagtet at samtale er et element, f.eks. ved online salg, klubber og foreninger. Ensartede og klare kriterier og sanktioner vil både styrke forbrugernes sikkerhed og sikre fair konkurrencevilkår. Dette vil bidrage til øget transparens, tillid og dynamik i markedet til gavn for både virksomheder og forbrugere.

Dette vil endvidere også være i overensstemmelse med den indgåede stemmeaftale: ”Aftale om forbrugerbeskyttelse på detailmarkedet for el – et mere troværdigt og gennemsigtigt elmarked af 8. maj 2025.”

Det noteres, at efter høringsprocessen skal der være to drøftelser i aftalekredsen. En drøftelse hvor høringssvarene bliver drøftet, og yderligere en drøftelse forud for udstedelse, hvor den



konkrete bekendtgørelse skal drøftes, så det sikres at aftaleparternes intentioner reelt opfyldes med kommende lovgivning.

Det skrives i aftalen: *"Aftalepartierne ønsker at styrke tilliden til elhandelsvirksomhederne og skabe en mere velfungerende sektor. Dette indebærer ændringer, der skal begrænse antallet af uegnede elhandelsvirksomheder, der kommer ind på markedet, samtidig med at forbrugernes tillid de eksisterende el-handelsvirksomheder styrkes. Resultatet skal være et mere tillidsvækkende marked, hvor el-handelsvirksomheder prioriterer gennemsigtighed og overholdelse af reglerne."* (s. 2 i Aftale om forbrugerbeskyttelse på detailmarkedet for el – et mere troværdigt og gennemsigtigt elmarked af 8. maj 2025").

Det skrives desuden: *"Aftalepartierne vil med denne aftale skabe mere tillid til elhandelsvirksomhederne på detailmarkedet og samtidig sikre, at der konkurreres på priser og gennemsigtige vilkår og ikke på kreativ markedsføring. Aftalen skal desuden gøre det nemmere og tryggere for private forbrugere at vælge elhandelsvirksomhed og købe produkter".*

Det påpeges her, at der er flere formål med aftalen. Dels at skabe mere forbrugerbeskyttelse for alle forbrugere, og dels skal der skabes lige vilkår, hvor der ikke er forskel på forbrugerbeskyttelsen alt efter markedsføringskanalen. Det noteres også, at formålet er at skabe en mere velfungerende sektor. En velfungerende sektor forudsætter ens og gennemsikrelige markedsvilkår og forbrugerrettigheder.

Det noteres, at der er tale om en såkaldt "stemmeaftale" og at efter "...høringen af lovforslaget, vil høringssvarene blive drøftet i aftalekredsen inden fremsættelse, ligesom de efterfølgende bekendtgørelsesændringer vil blive drøftet i aftalekredsen forud for udstedelse (s. 4 i Aftale om forbrugerbeskyttelse på detailmarkedet for el – et mere troværdigt og gennemsigtigt elmarked af 8. maj 2025").

Modstrøm vurderer, at lovforslaget ikke går langt nok for at indfri aftalens formål om at sikre, at der konkurreres på priser og gennemsigtige vilkår og ikke på kreativ markedsføring. Der er behov for yderligere præciseringer, for at sikre forbrugerne mod vildledning og effektive sanktioner på tværs af salgskanaler. Desuden har lovforslaget i sin nuværende udformning store konkurrenceforvridende effekter.

I det efterfølgende er vedlagt Modstrøm konkrete bemærkninger til lovforslaget.

Hvis nærværende giver anledning til spørgsmål eller behov for yderligere afklaringer, står vi naturligvis til rådighed for dialog.

Med venlig hilsen

Christopher Brix

Modstrøm Danmark A/S

Modstrøms bemærkninger til lovforslaget

Nærværende høringssvar er opdelt i tre hovedgrupper med udgangspunkt i 1) en salgsproces hvis faser er kontaktformidling, samtale og skriftlighed, samt 2) lovforslagets påvirkning af konkurrencen i elmarkedet og 3) virkningen af de foreslåede sanktioner og bødemodeller.

Ad 1: Salgsprocessens faser

Ad 2: Fri og fair konkurrence

Ad 3: Sanktioner og bødemodeller

I nedenstående refereres til salgskanaler, hvorved der menes salgsprocesser, hvor samtale er et væsentligt element og hvor samtalen kan foregå på gaden (gadesalg/field marketing), i butikker/detailhandelen (retail-salg) eller på telefonen (Telemarketing).

Ad 1: Salgsprocessens faser

Den politiske aftale og lovforslaget sigter på at hindre vildledning i forbindelse med telemarketing. Det beskrives, at forbrugere oplever at blive kontaktet uanmodet, og det beskrives i den sammenhæng, at disse forbrugere i samtalen får oplevelsen af at blive vildledt til at indgå aftaler, der efterfølgende har vist sig at afvige fra det, som forbrugeren havde forventet. Den løsningsmodel der i denne forbindelse er fremlagt er, at de pågældende telefonsamtaler optages, så de efterfølgende kan benyttes som dokumentation, samt at aftalerne samtidig indgås skriftligt ved brug af MitID.

Lovforslaget retter sig alene mod telefonsamtaler i generel forstand, uden at skelne mellem forskellige former for telefonisk kontakt.

I den forbindelse sondres der ikke mellem to forskellige typer telefonsamtaler. Der er tale om én samlet kategori, som i praksis omfatter både:

1. uanmodede opkald og
2. opkald, der finder sted på baggrund af forbrugers udtrykkelige ønske om at blive kontaktet med tilbud fra en navngiven elleverandør.

Dette bør præciseres i det endelige lovarbejde.

Modstrøm bakker op om øget forbrugerbeskyttelse ifm. med salg – uanset salgssted og salgskanal

Modstrøm bakker op om ovenstående tiltag, men ønsker at påpege, at forslagene ikke vil give den tilsigtede forbrugerbeskyttelse, medmindre kravene udvides til også at gælde alle former for salgssamtaler – uanset om samtalen foregår i forbindelse med gadesalg, i butikker eller på telefonen. Kun ved at sikre, at de samme dokumentations- og gennemsigtighedskrav gælder på tværs af salgskanaler, kan man reelt og principielt forhindre vildledning på elmarkedet. Dette er ikke kun afgørende med henblik på at sikre øget forbrugerbeskyttelse. Dette er også afgørende for at sikre lige konkurrencevilkår for alle elleverandører.

Salg ved brug af telemarketing udgør efter Modstrøms vurdering kun omkring 15-20 % af aftaleindgåelserne på elmarkedet. Den absolut mest dominerende salgskanal er retail-salg, hvor aftaler indgås fysisk i butikker – primært hos store kæder som Elgiganten og Power, som via enkelte konkrete aktører står for op imod 50 % af salget. Digitalt salg via online platforme udgør yderligere 20-30 %, mens Field Marketing (gadesalg) også tegner sig for en betydelig andel.

Kontaktformidling

Kontaktformidling ved gadesalg foregår ved, at salgskonsulenten henvender sig til forbrugere der passerer forbi. Dette kræver i sagens natur ikke forudgående samtykke fra forbrugeren.

Ved retail-salg skabes kontakten i forbindelse med, at forbrugeren ønsker at købe et produkt, - f.eks. hårde hvidevarer eller elektronik. Ved Retail-salg er der heller ikke krav om forudgående samtykke.

Ved telemarketing stilles der derimod krav om forudgående samtykke, men metoden for indsamling af dette samtykke kan variere betydeligt. Spændet går fra såkaldte konkurrenceleads, hvor forbrugeren i forbindelse med deltagelse i en online konkurrence har givet samtykke til at blive kontaktet af et elselskab, til mere målrettede tilbudsforespørgsler, hvor forbrugeren konkret og informeret anmoder om tilbud fra f.eks. tre navngivne elselskaber.

1. "Konkurrencebaserede leads"

Her trykker forbrugeren på en digital annonce eller et banner – f.eks. med en lokkende tekst som "Vind en iPhone". Dette er en af de primære salgsforme, der især skaber de udfordringer, vi ser på elmarkedet i dag.

2. "Få tre tilbud"-modellen

Denne model baserer sig på aktivt og informeret samtykke: Forbrugeren opsøger selv en digital platform for at få tilbud fra flere leverandører. Det kan f.eks. være gennem en sammenligningsportal eller en uafhængig service, der matcher forbrugernes behov med relevante el-udbydere. Her er samtykket eksPLICIT, formålet klart, og kontakten forventet. Forbrugeren får mulighed for at sammenligne priser, vilkår og leverandørers grønne profil, hvilket understøtter informeret valg og reel konkurrence. Dette svarer til den måde, mange vælger bank, forsikring eller bredbånd på i dag – og modellen er veldokumenteret som forbrugervenlig i andre brancher.

Kvaliteten af samtykke varierer meget, og kvaliteten er ofte afgørende for, hvornår forbrugeren føler sig overrasket eller forulempet over at blive kontaktet. Det er Modstrøms erfaring, at model 2 ovenfor sætter en positiv forventning ved forbrugerne om at blive kontaktet, og at det omvendt er skuffende for forbrugeren, hvis anmodningen ikke bliver besvaret. Modstrøm mener ikke, at det er i forbrugernes interesse, hvis model 2 ophører som en konsekvens af lovforslaget.

Samtale

Kravet om optagelse af alle salgssamtaler bør ikke kun begrænses til telefonsalg, men udvides til samtlige salgskanaler, hvor "samtale" anvendes for at sikre effektiv forbrugerbeskyttelse. Med "samtale" menes en situation, hvor en sælger har dialog med en potentiel kunde og tilbyder et produkt. Det er netop i "samtalesituationen", at der kan opstå uklarhed om, hvad der er indgået aftale om. Der er ingen forskel på om denne "samtale" er i en telefon eller via et fysisk møde, og præcis samme dynamikker og potentielle misforståelser og vildledning kan opstå som følge heraf.

Det er hverken i forbrugernes interesse eller i overensstemmelse med hensynet til fair og lige konkurrencevilkår for alle markedsaktører, at reguleringen udelukkende fokuserer på telesalg.

Dermed er det heller ikke i tråd med hverken aftalens hensigt eller lovens formål, at den primære salgskanal på elmarkedet – retail-salget – fortsat kan benytte tilsvarende metoder, selvom disse indebærer risiko for vildledning og anvendelse af manipulerende salgsteknikker.

Dette vil derimod give en falsk opfattelse af, at der er skabt øget forbrugerbeskyttelse hos forbrugerne, mens halvdelen af forbrugerne rent faktisk ikke opnår beskyttelse via optagelser.

I retail-salg er det almindeligt, at forbrugere tilbydes en kontantrabat på f.eks. 1.000 kr. ved køb af et produkt, hvis de samtidig indgår en elaftale med butikkens energipartner. I denne situation bliver rabatten den primære motivationsfaktor, rabatten er sekundær, mens elaftalen fremstår som perifer. Forbrugeren har reelt ikke tid eller mulighed for at undersøge markedet eller sin nuværende elaftale, og kan derfor ikke træffe et oplyst valg. Det er ej heller intentionen hos aftaleparterne jf. den politiske indgåede aftale (se ovenfor).

Forbrugerombudsmanden har i en forhåndsudtalelse vedrørende NRGi's samarbejde med detailforhandlere (FO-24/09575 af 19. september 2024) fastslået, at *"det vil være vanskeligt at sikre overholdelse af forbrugerlovgivningens oplysningskrav i sådanne situationer. Risikoen for vildledning er betydelig, og det vurderes særligt vanskeligt at sikre, at markedsføringslovens krav efterleves under selve transaktionen i butikken."*

Desuden anfører Forbrugerombudsmanden, at det efter hans opfattelse *"vil være i strid med god markedsføringsskik og god erhvervsskik at sælge el på en måde, hvor forbrugeren bliver tilbudt en rabat på et produkt mod straks at indgå en elaftale under omstændigheder, hvor forbrugeren næppe har mulighed for at undersøge, hvorvidt aftalen vil være i forbrugers interesse."*

Det er derfor afgørende for forbrugernes rettigheder, at kravene om optagelse og opbevaring af salgssamtaler indføres konsekvent på tværs af alle salgskanaler, hvor tale anvendes. Kun sådan kan man sikre gennemsigtighed, dokumentation og effektiv håndhævelse, der beskytter forbrugerne mod vildledning og unfair salgsmetoder.

Det er Modstrøms vurdering at Forbrugerombudsmanden ønsker maksimal forbrugersikkerhed – uanset om salgssamtalen sker fysisk eller via telefon.

Det er Modstrøms vurdering, at skriftlighed og brug af MitID ved gadesalg og i retail-salg ikke alene er nok til at sikre, at forbrugeren har haft tid til at læse og forstå kontrakten og hele dens indhold, herunder genoverveje aftalens fordelagtighed. Forbrugeren vil have bedre mulighed for at læse en kontrakt derhjemme, end under et salg i Elgiganten, hvor den primære genstand for salget er f.eks. hårde hvidevarer, det sekundære er muligheden for en kontantrabat, og det tertiære er elaftalen.

Uagtet at Forbrugerombudsmanden allerede i september 2024 vurderede, at elsalg i retail kan være i strid med god markedsføringsskik – også selv hvis oplysningspligten formelt kan overholdes – er det en konstatering at salg af elaftaler i kombination med køb af elektronik med kontantrabat fortsætter ufortrødent og udgør halvdelen af alle salg.

Den store andel af salg af el i detailhandelen understreger blot behovet for dokumentation via optagelser: Hvis myndighederne vurderer, at en aftale kan være problematisk, selv når reglerne følges, og hvor forbrugeren ofte ikke har mulighed for at vurdere aftalens indhold i situationen, er det ikke et validt argument imod optagelse af alle salg – men modsat netop et argument for det. At konkludere, at det er en uegnet salgssituation og samtidig undlade at sikre bevis

for, hvad der faktisk er aftalt, skaber en selvmodsigelse: Jo sværere det er for forbrugeren at gennemskue aftalen, desto større er behovet for, at samtalen dokumenteres.

Det er yderligere Modstrøms vurdering, at de tekniske løsninger til optagelse af samtaler i forbindelse med Retail- og gadesalg fuldt ud er til stede, tilgængelige, implementerbare og ikke en uforholdsmæssig omkostning for salgsvirksomheden. Bekymring for andres deltagelse i en optaget samtale er ikke anderledes, end når en telefonsamtale optages. Argumentet om at det er en uforholdsmæssig omkostning kan desuden ikke anvendes – medmindre det også anvendes ifm. telefonsalg.

Skriftlighed

Modstrøm tilslutter sig fuldt ud lovforslagets brug af MitID ved kontraktindgåelse. Det er vigtigt, at styrkelsen af dokumentationskravet ikke kun omfatter det opsøgende telefonsalg, jf. Lovudkastets side 10, sidste afsnit.

Modstrøm finder det desuden hensigtsmæssigt, at der alene er krav om brug MitID, hvis elhandelsvirksomheden ikke i forvejen er registreret på aftagenummeret, så de processer i elforsyningsloven, herunder den proces, der følger af Elleveringsbekendtgørelsens § 24 (reglerne om ejerhæftelse) og fordelingsmekanismerne ved en elhandelsvirksomheds konkurs eller rekonstruktion, ligesom opkøb eller sammenlægninger af elhandelsvirksomheder ikke kompliceres.

Når elaftaler indgås i fysiske butikker, på gaden eller som led i incitamentsprogrammer (f.eks. rabatter eller gavekort), har forbrugeren sjældent mulighed for at træffe et fuldt informeret valg. Aftalen indgås her nemlig spontant og under tidspres, og der er risiko for både vildledning og uforholdsmæssigt salgspres. Salget indgås netop her med forbrugere, der i udgangspunktet ikke har haft et ønske om at skifte elleverandør, eller tilgå en aftale om el, da indgangsvinklen har været en anden – nemlig køb af f.eks. elektronik eller hårde hvidevarer.

Det er derfor ikke tilstrækkeligt at stille krav om dokumentation og samtykke alene ved telefonsalg, hvis man ønsker at give maksimal forbrugerbeskyttelse. Tværtimod. De mekanismer, der udgør en risiko ved telesalg – såsom vildledning og utilstrækkelig forbrugeroplysning – gør sig i mindst lige så høj grad gældende ved butikssalg og gadesalg. Forbrugerombudsmanden har tidligere udtalt, at netop butikssalg af elabonnementer er forbundet med betydelig risiko for, at forbrugeren ikke modtager fyldestgørende oplysninger, og at markedsføringslovens krav derfor kan være svære at overholde i praksis.

Ovenstående vil skabe et mere fair og gennemsigtigt marked, hvor alle aktører opererer på lige vilkår, og hvor forbrugerne kan føle sig trygge – uanset hvordan de møder deres elleverandør.

Ad 2: Fri og fair konkurrence

Et centralt hensyn i enhver regulering af elmarkedet må være at sikre fri og fair konkurrence mellem aktørerne. Dette fremgår også af intentionen af den politiske aftale (se ovenfor). Det forudsætter, at krav til dokumentation, gennemsigtighed og forbrugerbeskyttelse gælder ensartet på tværs af alle salgskanaler, og at ingen kanaler – hverken bevidst eller utilsigtet – fritages for krav, som er afgørende for både forbrugernes rettigheder og markedsdynamikken.

I dag sker op til 50 % af alt elsalg til private gennem fysiske retail-butikker, typisk i forbindelse med køb af elektronik i kæder som Elgiganten og Power. Her tilbydes forbrugeren f.eks. en

kontantrabat (ofte 1000 kr.) på et produkt, hvis der samtidig indgås en elaftale. Retail er dermed ikke en nichekanal, men den største enkeltstående salgskanal i markedet.

Hvis retail undtages fra centrale krav – fx optagelse og opbevaring af salgssamtaler – vil det ikke blot underminere forbrugerbeskyttelsen, men også flytte konkurrencen til fordel for store aktører med adgang til disse salgspunkter. Mindre og mellemstore elleverandører har typisk ikke adgang til de store retail-kæder, enten på grund af elleverandørens markedsføringsbudget, eller fordi retail-kæderne eksklusivt samarbejder med de største brands.

Såfremt retail-salg ikke omfattes af samme krav som telesalg, risikerer man, at konkurrenceforvridning institutionaliseres gennem lovgivningen. Den skævhed forstærkes yderligere af, at de foreslåede regler indebærer skærpede sanktioner ved overtrædelser. Hvis visse salgskanaler – som retail – ikke er underlagt samme dokumentationskrav, kan de i praksis undgå sanktioner, selv ved tilsvarende eller grovere overtrædelser.

Lovforslaget risikerer desuden at ramme forbrugervenlige salgsmodeller, som fx "få tre tilbud", hvor forbrugeren netop har et oplyst sammenligningsgrundlag. Disse modeller bliver svækket i konkurrencen med salg via retail og gadesalg, hvor dokumentationskravene er lavere – og hvor forbrugeren ikke nødvendigvis bliver korrekt eller tilstrækkeligt oplyst om produktets vilkår.

Der bør også stilles ensartede dokumentationskrav til online markedsføring, herunder annoncering via globale digitale platforme. Hvis der stilles krav om optagelse og dokumentation i én salgskanal, men ikke tilsvarende krav til online annoncer og kampagner, risikerer man at begunstige markedsføring via platforme, og dermed i praktisk støtte de amerikanske digitale giganter. Al markedsføringsmateriale – også digitalt – bør som minimum opbevares i tre år, og manglende dokumentation bør udløse samme konsekvenser som ved vildledning i telesalg.

Der bør desuden undersøges inden lovgivning træder endeligt i kraft, hvorvidt regulering, der i praksis favoriserer store nationale aktører med eksklusiv adgang til retail-salgskanaler, er forenelig med EU's statsstøttere regler. Ifølge artikel 107 i TEUF forbydes enhver form for statsstøtte, herunder indirekte eller strukturel støtte, som fordrejer konkurrencen og påvirker samhandlen mellem medlemsstater. Udenlandske aktører, der ønsker at trænge ind på det danske marked, vil sjældent have samme adgang til detailkanalerne og vil derfor være strukturelt dårligere stillet.

Modstrøm påpeger endvidere formuleringen i regeringens regeringsgrundlag: "Regeringen vil ikke gøre det dyrere at være dansker eller drive virksomhed" ("Ansvar for Danmark" fra december 2022, side 10)

Jf. derudover regeringens position ift. konkurrenceloven og konkurrenceforhold: hvor det noteres: "Regeringen ønsker at skabe mere effektiv konkurrence. Markeder med effektiv konkurrence og aktive forbrugere bidrager til øget produktivitet og vækst. Samtidig er effektiv konkurrence en forudsætning for, at både forbrugere og virksomheder har adgang til et bredt udbud af varer og tjenesteydelser til så lave priser som muligt. Analyser fra både De Økonomiske Råd og Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har fundet, at der er indikationer på, at konkurrencen i Danmark er svækket siden årtusindeskiftet." (Høringsnotat vedrørende forslag til lov om ændring af konkurrenceloven (Krav om anmeldelse af visse fusioner under

omsætningstærsklerne, indførelse af mulighed for markedsefterforskning og bødeudmåling m.v. 18. februar 2024).

Modstrøms anbefalinger og pointer understøtter ovenstående.

Hvis retail-salgskanalen fritages for centrale dokumentations- og forbrugerbeskyttelseskrav, kan det skabe en selektiv fordel for de etablerede aktører, som kan udgøre en konkurrencebegrænsende effekt i strid med EU-retten – også selvom støtten er indirekte og virkningen primært mærkes nationalt. Dette kan undgås ved at stille ensartede krav om optagelse og opbevaring af salgssamtaler på tværs af alle salgskanaler – herunder retail.

For at sikre et velfungerende og åbent elmarked må alle aktører – uanset salgskanal – være underlagt samme krav til dokumentation, oplysningspligt og gennemsigtighed. Undtagelser for retail vil uundgåeligt forstærke en konkurrencefordel for store aktører, hvilket begrænser mulighederne for mindre og nye virksomheder, og fastholder en markedsstruktur, der hverken er i forbrugernes eller markedets interesse.

Ad 3: Sanktioner og bødemodeller

Risiko for fraud

Den politiske aftale har til formål at sikre myndighederne sanktionsmuligheder og effektivt kan ramme elleverandører, der vildleder forbrugere. Modstrøm støtter op om hensigten, men er bekymret for risikoen for, at de beskrevne metoder kan lede til sanktioner og bedrag overfor elleverandører, der ellers er i god tro.

Det er f.eks. teknisk muligt i Danmark at foretage opkald fra et andet telefonnummer end det reelt anvendte – en praksis kendt som nummerforfalskning eller spoofing. Det betyder, at både relativt uerfarne personer med basale IT-kundskaber og mere organiserede aktører, f.eks. udenlandske hackere, kan ringe rundt og udgive sig for at være andre. Dette kan påføre elselskaber betydelig skade, da modtageren ser et telefonnummer, som ikke tilhører den faktiske afsender.

For at imødegå denne risiko bør elselskaber pålægges pligt til at gemme logfiler over alle opkaldsforsøg – ikke kun gennemførte samtaler – i mindst tre år. Samtidig bør der sikres adgang til tilsvarende logfiler hos teleselskaberne. Denne dokumentation vil gøre det muligt at spore og retsforfølge aktører, som misbruger spoofing til at skade elselskaber, eller har til formål at underminere elmarkedet og/eller samfundet. Spoofing defineres som en situation hvor en virksomhed, en person eller digital enhed forfalsker identiteten af en anden, ofte for at opnå uautoriseret adgang, stjæle information eller penge. En sådan løsning er afgørende for at beskytte selskaber og forbrugere samt sikre markedets integritet og tillid.

Gennemsigtighed og ensartethed i bødemodellen

Lovudkastet lægger op til en bødemodel, hvor sanktionens størrelse afhænger af overtrædelsens grovhed og virksomhedens individuelle forhold. Modstrøm anerkender behovet for effektive sanktioner, men finder det afgørende, at bøder udmåles på baggrund af ensartede og gennemsigtige kriterier – og i overensstemmelse med lighedsprincippet.

Der bør ikke være forskel i sanktioneringen af identiske overtrædelser, blot fordi sagerne vedrører forskellige aktører. To virksomheder, der har overtrådt samme regel – f.eks. gennem vildledende markedsføring – bør mødes med samme bødeniveau, uanset størrelse, branche eller historik, medmindre der foreligger sagligt begrundede forskelle i overtrædelsens karakter.

Det er afgørende for retssikkerheden, forbrugersikkerheden og konkurrencelighed, at der ikke opstår vilkårlighed eller skønsmæssige forskelle i praksis. Der må ikke være risiko for, at en aktør, der tidligere har været i myndighedernes søgelys, sanktioneres hårdere alene på baggrund af subjektive vurderinger eller diskretionære afgørelser.

Det er afgørende for retssikkerheden og lige vilkår at afgørelser foretages på objektive og forudsigelige vilkår og ikke diskretionært af en myndighed uden reel lovhjemmel med udgangspunkt i den politiske aftales intentioner.

Modstrøm anbefaler derfor følgende:

- At der fastsættes klare og objektive bødeintervaller for typiske overtrædelser.
- At sanktioner fastsættes ud fra overtrædelsens karakter og systematik, ikke ud fra subjektive forhold.
- At der etableres ensartet praksis, dokumenteret og efterprøvelig, på tværs af sager.
- At sanktionskompetencen placeres hos en uafhængig instans med faglighed og gennemsigtighed – og med mulighed for domstolslignende prøvelse.

Kun ved at sikre ens behandling af ens sager kan modellen leve op til fundamentale forvaltningsretlige principper om lighed, saglighed og proportionalitet.

Mvh

Modstrøm Danmark A/S

Energistyrelsen
Carsten Niebuhrs Gade 43
1577 København V
J nr.: 2025 - 1949

30. juni 2025

Norlys høringssvar til høring af ændring af lov om elforsyning (Styrket forbrugerbeskyttelse og effektive sanktioner på detailmarkedet for el)

Norlys takker for muligheden for at afgive høringssvar til høring af ændring af lov om elforsyning (Styrket forbrugerbeskyttelse og effektive sanktioner på detailmarkedet for el). Fra Norlys vil vi gerne kvittere for indgåelsen af denne politiske aftale *'Aftale om forbrugerbeskyttelse på detailmarkedet for el - Et mere troværdigt og gennemsigtigt elmarked'* af 8. maj 2025 og dette udkast til lovændring, som implementerer aftalen. Norlys tilslutter sig ønsket om øget forbrugerbeskyttelse og tiltag, der styrker tilliden til elmarkedets aktører.

Nedenfor vil kommentere på en række af tiltagene og den implementering, som der med lovforslaget lægges op til. Vi er overordnet set positivt stemt overfor tiltag som direkte sætter ind mod de problemstillinger, som ses på elmarkedet lige nu, med fx flytning af elkunder uden samtykke og manglende udbetaling af aconto. Vi vil samtidig gøre opmærksom på, at flere af tiltagene måske i sin nuværende udformning rammer mindre direkte, de omkostninger det giver for det samlede marked og forslag til, hvordan en vis proportionalitet kan indtænkes i den konkrete udformning af forslagene. Det for at sikre, at lovændringerne understøtter hensigten bag den politiske aftale bedst muligt, og ikke skaber unødige og uhensigtsmæssige indgreb i elmarkedet. Fra Norlys ser vi derudover frem til, at de konkrete tiltag nærmere konkretiseres i bekendtgørelsesarbejdet, og vi stiller os til rådighed og håber, at blive inddraget i det videre arbejde.

Anvendelse af Mit-ID ved aftaleindgåelse

Med lovændringen lægges op til at indføre krav om Mit-ID ved indgåelse af elaftaler. Det fremgår af § 6 a, stk. 2, nr. 3. Norlys bifalder kravet om anvendelse af Mit-ID ved indgåelse af elaftaler, da det sætter direkte ind overfor et problem i elmarkedet, hvor kunder oplever at blive flyttet til en anden elhandelsvirksomhed uden samtykke. Derfor er det positivt, at der nu indføres krav om skriftlig godkendelse ved anvendelse af Mit-ID eller lignende skriftlighed, før kunder kan flyttes og vi anser det som et tiltag, der vil øge forbrugernes beskyttelse i markedet.

Derfor er det også vigtigt, at der er helt klare rammer for det nye krav, og at kravet kommer til at gælde aftaleindgåelse på elaftaler bredt set i alle salgskanaler. Vi vil her fremhæve en række

elementer, som er uklare og som med fordel kan præciseres af lovtekst og/eller lovbemærkninger:

- **Kravet gøres gældende for alle relevante salgskanaler overfor privatkunder.** Vi forstår kravet som, at Mit-ID eller skriftlighed bliver gældende ved indgåelse af alle salgskanaler overfor private, herunder både ved telefonsalg, gadesalg og salg gennem samarbejdspartnere. Det fremgår dog ikke tydeligt af lovtekst eller lovbemærkninger. Da tiltaget er et effektivt greb, som vil øge forbrugerbeskyttelsen betydeligt, ser vi gerne at kravet gælder så bredt som muligt, og at det også fremgår af lovteksten.
- **Målgruppen for kravet.** Der savnes klarhed om, hvorvidt erhvervskunder også omfattes af kravet, da der i lovudkastet blot nævnes "elkunder" uden adskillelse mellem husholdningsforbrugere og erhvervskunder. Norlys opfatter hensigten bag lovændringen og tiltaget, som at beskytte husholdningsforbrugere, da det er blandt denne forbrugergruppe, hvor udfordringen med at blive flyttet uden samtykke findes. Vi vil dog gerne bede Energistyrelsen om at bekræfte dette, og såfremt det kan bekræftes, ser vi også gerne, at det præciseres i lovteksten.

Vi vil afsluttende til indførelse af krav om Mit-ID bemærke, at det er et tiltag, som kræver implementeringstid hos elhandelsvirksomhederne. Vores vurdering er, at det vil kræve en implementeringstid på op til et år efter gennemførelse af den endelige lov og tilhørende bekendtgørelser. Det skyldes, at platforme og salgskanaler skal omstilles eller udvikles til at inkludere Mit-ID-godkendelse i salgsflowet. Vi ser derfor gerne, at det indskrives i loven, at elhandelsvirksomheder gives en fornuftig implementeringstid til at leve op til lovens bestemmelser.

Optagelse af telefonsamtaler

Med lovændringen lægges ligeledes op til at indføre krav om optagelse af udgående salgssamtaler ved indgåelse af en elaftale, jf. § 6 a, stk. 2, nr. 4. Optagelserne skal opbevares og udleveres til relevante myndigheder og elkunden på anmodning. Formålet er at styrke bevisbyrden ved tvister og øge transparensen i markedet.

Tiltaget er med til at sikre, at kunder ikke flyttes uden at have givet samtykke, og har til hensigt at sikre den rette dokumentation for, at der er indgået en aftale. Fra Norlys anerkender vi både udfordringen i markedet samt ønsket med tiltaget. Samtidig vil vi gerne gøre opmærksom på, at kravet om Mit-ID og krav om optagelse af telefonsamtaler, som det også fremgår af lovbemærkningerne, har samme formål. Derfor kan det overvejes, om det er proportionelt at indføre krav om optagelse af udgående salg for alle elhandelsvirksomheder ud fra de omkostninger, det også medfører. Et alternativ kan være, at tiltaget udformes til at træde i kraft som en ekstra konsekvens ved fx en bøde eller en karantæne, hvor man som elhandelselskab i fx et år herefter er underlagt krav om yderligere dokumentation af salgssamtaler, så myndighederne har mulighed for at holde ekstra øje med, om virksomheden holder sig indenfor reglerne.

Samtidig vil vi gerne gøre opmærksom på, at der med krav om optagelse af udgående telefonssalg, fra et forbrugerperspektiv mangler fokus på, hvordan man forhindrer vildledende og aggressiv markedsføring i andre salg end telefonssalg. Tiltaget er derfor på mange måder

omfattende, og vil indebære en væsentlig udviklings- og administrationsopgave hos elhandelsvirksomheder, uden dog måske helt at have den ønskede effekt.

Vi vil afsluttende pege på en række uklarheder og spørgsmål til tiltagets udformning, som vi gerne ser præciseret i lovteksten:

- **Salg gennem eksterne telemarketingbureauer.** Flere elhandelsvirksomheder har udliciteret telefonsalg til eksterne telemarketingbureauer. Elhandelsvirksomheder bør stadig være underlagt samme forpligtelser om at optage og opbevare salgssamtalen, så forbrugerne ikke er dårligere stillet ved elhandelsvirksomheder brug af eksterne telemarketingbureauer.
- **Samtykke fra kunden.** Vi er af den forståelse, at hvis optagelse af udgående telefonssalg ved indgåelse af elaftale indføres ved lov, så vil optagelsen ikke kræve samtykke fra kunden. Vil Energistyrelsen bekræfte det? Vil Energistyrelsen ligeledes beskrive en situation, hvor en kunde henvender sig med ønske om at få slettet optagelsen i henhold til regler om opbevaring af personoplysninger, og om elhandelsvirksomheder kan afvise dette ønske ud fra kravet om at opbevare samtalen i 3 år, og hvis dette ikke kan afvises, hvordan elhandelsvirksomhederne så er stillet.
- **Målgruppen for kravet.** Der savnes igen klarhed om, hvorvidt erhvervskunder også vil omfattes af kravet, da der i lovudkastet blot nævnes "elkunder" uden adskillelse mellem husholdningsforbrugere og erhvervskunder. Vi ser gerne, at det præciseres af lovteksten, at kravet gælder husholdningsforbrugere, og ser det som u hensigtsmæssigt hvis kravet skulle gælde for erhvervskunder. Her sker salg nemlig ofte gennem helt andre typer kanaler, som onlinemøde, over mobiltelefon eller på anden vis, hvor det i praksis er sværere at optage salget. Samtidig er et tiltag rettet mod husholdningsforbrugere det afgørende for at øge forbrugerbeskyttelsen, da det kendte problem i markedet, går på aggressiv og vildledende markedsføring overfor husstandsforbrugere.

Med dette tiltag, vil vi ligeledes fremhæve behovet for implementeringstid fra lovens ikrafttrædelse til, at elhandelsvirksomhederne kan leve op til kravet. Tiltaget kræver både teknisk konfiguration, test af optagelser ved udgående kald, tilpasning af GDPR-dokumentation, oplæring af medarbejdere, opdatering af scripts, evt. sikring af korrekt samtykkehåndtering mv., som samlet vurderes at kunne tage op til 1 år at efterleve.

Bødemodel

Det er positivt, at der kan sættes hårdere ind overfor elhandelsvirksomheder, der bevidst snyder kunderne, herunder at der kommer klarere rammer for bøder som sanktionsmiddel. Den foreslåede model, hvor bødestørrelsen afgøres ud fra virksomhedens omsætning, medfører dog, at særligt CVR-karusseller, der har opdelt sig på mindre selskaber og derfor har en lille indtjening per selskab, vil blive ramt minimalt af tiltaget i sin nuværende udformning. Derfor ser vi gerne, at Energistyrelsen genbesøger udformningen af bødemodellen, så den fx i højere grad fastsætter et fast beløb for en given overtrædelse, og i hvert fald genbesøger bødemodellen for at sikre, at hensigten bag gennemføres med udformningen af tiltaget.

Karantæne fra datahub

Med tilføjelsen til § 28 stk. 4 indføres mulighed for, at elhandelsvirksomheder kan få karantæne fra Datahub. Det fremgår ligeledes af tilføjelsen til § 31, stk. 3, at Energinet på baggrund af påbud kan udelukke brugeren helt eller delvist fra at gøre brug af Datahubben i en afgrænset periode.

I Norlys bakker vi op om at indføre en karantænemodel fra Datahub som sanktionsmiddel mod elhandelsvirksomheder, der bevidst, groft og gentagende gange snyder husholdningsforbrugere. Vi ser dog en række uhensigtsmæssige forhold i den udformning af tiltaget, som lovforslaget lige nu lægger op til. Derfor vil vi her gøre opmærksom på en række forhold, som vi mener bør adresseres, for at tiltaget både tager højde for en proportionalitet i forhold til tiltagets vidtrækkende konsekvenser, samt så tiltaget ikke uhensigtsmæssigt designs, så det ikke sætter ind overfor de elhandelsvirksomheder, der udfordrer forbrugerbeskyttelsen i markedet.

- **Karantæne bør ske på baggrund af bevidste, grove og gentagende overtrædelser af forbrugerbeskyttende regler.** Det fremgår af lovbemærkningerne, at tiltaget skal sætte ind overfor elhandelsvirksomheder, der systematisk vildleder elkunder, og at ministeriet ikke ønsker, at ellers lovlydige elhandelsvirksomheder pålægges en automatisk karantæne for mindre betydningsfulde overtrædelser af reguleringen. Samtidig lægger lovændringen op til, at karantæne træder i kraft allerede, ved et påbud, som hvis man ser på historikken fra Forsyningstilsynet, tildes på meget forskelligt grundlag og grovhed og også på baggrund af enkeltsager. Hensynet bag lovændringen og den nuværende model, hvor karantæne træder i kraft ved påbud, hænger derfor ikke sammen.
- **Eksisterende CVR-karruseller vil have en fordel.** CVR-karruseller er et udbredt problem på markedet, som også fremhæves af lovbemærkningerne, hvor flere aktører bag elhandelsvirksomheder har oprettet en længere række af selskaber. Hvis en af disse CVR-karruseller rammes af karantæne, vil de blot kunne flytte deres salgsaktivitet til et af de andre selskaber. Det bør indtænkes i løsningens udformning, så der tages højde for det eksisterende problem på elmarkedet.
- **Domstolsprøvelse bør have opsættende virkning.** Såfremt det fastholdes, at et påbud automatisk udløser en karantæne, hvilket vi mener bør genovervejes, så mener vi som minimum, at en domstolsprøvelse af påbuddet bør have opsættende virkning. Karantænen kan være helt begrundet, men med de store konsekvenser det indebærer for den fortsatte drift af virksomheden, bør påbuddets retlighed som minimum kunne afprøves inden konsekvensen træder i kraft. En alternativ model er, at karantænen ikke kan iværksættes foren elhandelsvirksomheden har fået mulighed for efterleve et påbud, dvs. at karantænen tildes, hvis et påbud ikke efterkommes. Hvis en karantæne skal kunne tildes umiddelbart ved et påbud, bør det kun være i tilfælde af systematiske og gentagne overtrædelser af nærmere kvalificeret/grov karakter, der oplagt har haft vildledning og/eller overtrædelse af spamforbuddet for øje.

Vi vil afsluttende påpege, en række uklarheder i lovteksten, som vi med fordel ser, kan adresseres:

- **Hvilke funktioner i Datahub rammes ved karantæne?** Det kunne være nyttigt, hvis det af lovbemærkningerne fremgår mere konkret, hvad konsekvensen ved karantæne

er for elhandelsvirksomheder. Konkret hvilke funktioner som mistes, og et eksempel på, hvordan elhandelsvirksomheder kan agere i markedet under karantæne.

- **Hvilke regler gælder for produktionsleverandører og serielle elleverandører?**

Det bør præciseres hvordan denne type leverandører er omfattet af karantænemodellen, og at de også er omfattet, for at sikre at der ikke blot opstår parallelle markeder med forskellige regler for forbrugerbeskyttelse.

Tvangsbøder

Med lovændringerne lægges op til at udvide Forsyningstilsynets mulighed for at anvende administrative tvangsbøder overfor elhandelsvirksomheder, der ikke efterlever påbud om tilbagebetaling af tilgodehavende til elkunder.

Fra Norlys bakker vi op om, at der sættes ind overfor manglende tilbagebetalte acontobeløb, jf. tilføjelsen til § 86, stk. 1, 1. pkt. Manglende aconto-udbetalinger er en af de kendte problemstillinger i elmarkedet, hvorpå nogle elhandelsvirksomheder har snydt forbrugere for væsentlige beløb, som også indgår i nogle elhandelsvirksomheders forretningsmodel. Netop derfor mener vi også i Norlys, at tiltag mod aconto-indbetalinger sagtens kan gå videre, og en fuld afskaffelse af aconto-indbetalinger, vil være et af de meste effektive og ligetil tiltag mod elhandelsvirksomheder, der bevidst ønsker at snyde elkunderne. En afskaffelse af aconto-indbetalinger taler også ind i et mere transparent elmarked, da det vil være lettere at gennemskue sin elregning, når man som forbruger betaler for sit faktiske forbrug.

Depositum for registrering i Datahub

Med lovændringen indføres et økonomisk adgangskrav til markedet, hvor elhandelsvirksomheder skal stille et depositum på 1 mio. kroner hos Energinet, som betingelse for at blive registreret af datahub. Det følger af tilføjelsen af § 28 a.

Norlys bifalder, at der indføres et vist økonomisk adgangskrav til markedet, som stiller et vist krav til de elhandelsvirksomheder, der opererer på markedet. Vi har følgende opmærksomhedspunkter for selve tiltaget:

- **Et depositum på 1 mio. kroner er lavt sat.** Der er et hensyn til både at sikre, at der er konkurrence på elmarkedet, men også at det er konkurrence mellem reelle aktører. Derfor er det positivt, at adgangskravene til at blive elhandelsvirksomhed øges. Beløbets størrelse er dog meget lavt sat, hvorfor vi vil påpege, at tiltagets effekt kan være begrænset.
- **Lad kravet om depositum gælde alle aktører, også eksisterende elhandelsvirksomheder.** Tiltaget skal adressere et eksisterende problem på markedet med CVR-karusseller, som allerede eksisterer i dag. Derfor kan tiltaget med fordel ikke kun gælde fremtidige aktører i markedet, men de elhandelsvirksomheder som allerede i dag er registreret i Datahub. Dertil bemærker vi, at ændringen omtales som at skulle beskytte elkunderne. Det hænger ikke nødvendigvis hverken sammen med beløbets størrelse, eller at depositum tilbagebetales efter en række år.
- **Evaluer effekten af tiltaget.** Netop på baggrund af usikkerheden ved, om tiltaget får den ønskede effekt, vil vi gerne opfordre til at evaluere tiltaget efter 1-2 år, herunder om beløbet bør sættes op.

Gennemsigtighed om priser og vilkår

Det fremgår lige nu af lovændringerne, at Forsyningstilsynet tildeles hjemmel til at fastsætte krav om oplysninger på elhandelsvirksomhedernes hjemmesider med tilføjelsen til § 82 b, stk. 5. Fra Norlys deler vi ønsket om transparens på elmarkedet, og for at sikre, at der sker den bedst mulige udformning heraf, vil vi gøre opmærksom på følgende overvejelser:

- **Processen for udarbejdelse af nye krav og udmelding heraf fra Forsyningstilsynet.** Det er lige nu uklart, hvordan processen vil forløbe, og vi ser gerne, at det præciseres af lovforslaget, med hvilken frist, Forsyningstilsynet kan melde nye krav ud. Varslinger af nye krav er nødvendige ift. at muliggøre, at elhandelsvirksomheder kan tilrette skabeloner løbende og sikre de rette udviklingsopgaver, herunder tilretning af hjemmeside, app mv.
- **Inddragelse af branchen i udarbejdelse af krav om oplysninger på hjemmeside mv.** Vi vil gerne opfordre til tæt inddragelse af branchen i udarbejdelsen af nye krav, da elhandelsvirksomhederne kan sidde med relevante overvejelser, forslag og viden på området, som kan kvalificere kravene.
- **Nye krav skal tage hensyn til konkurrencefriheden på markedet.** Det er fortsat afgørende at sikre en vis konkurrencefrihed i forhold til fremstilling og præsentation af produkter på elmarkedet, hvilket bør indgå i overvejelser, når eventuelle nye krav på området fremsættes.
- **Målgruppen for kravet.** Der savnes klarhed om, hvorvidt det kun gælder produkter og oplysninger målrettet husholdningsforbrugere eller alle kunder.

Såfremt det politisk og fra myndighedernes side ønskes at fremme transparensen på elmarkedet for forbrugerne, så vil vi fra Norlys fremhæve, at et af de mest oplagte og effektive tiltag, som ikke er medtaget i lovændringerne er, er at medtage krav om uændret viderefakturering af net- og systemydelser. I dag ser vi, at nogle elhandelsvirksomheder lægger skjulte tillæg oveni nettariffen, hvor tillægget kan gemmes i det samlede produkt. Et krav om uændret viderefakturering vil fjerne denne mulighed, gøre net- og systemydelser synlige på elregningen og også betyde, at nettariffen vil være uafhængig af hvilken elhandelsvirksomhed elkunden har. Alternativt kan der sættes et krav om, at et sådan tillæg skal udskilles tydeligt på fakturaen, så kunden kan se, at der kommercielt er lagt et tillæg ind.

Nye funktioner på elpris.dk

Afsluttende vil vi gerne afgive bemærkninger til den yderligere vægt, som der lægges op til at give elpris.dk med lovforslaget ved at eventuelle afgørelser rettet mod elhandelsvirksomheder skal vises tydeligt på elpris.dk med tilføjelsen af § 82 b, stk. 2, nr. 9 i lov om elforsyning.

Fra Norlys undrer vi os over, at den statslige sammenligningsportal, som i dag varetages af Forsyningstilsynet, tillægges yderligere vægt, når det er bredt kendt, at sammenligningsportalen i dag ikke fungerer efter hensigten, og vildleder mere end vejleder forbrugerne. Vi vil derfor opfordre til, at der sker en evaluering af elpris.dk, herunder hvordan siden bør tilrettes for at fungere. I en sådan evaluering kan det med fordel medtages, hvor mange som bruger elpris.dk, og om siden også i denne henseende fungerer og er efterspurgt blandt forbrugerne.

Hvis elpris.dk tillægges yderligere funktioner forud for en evaluering og gennemgående opdatering, er tiltroen til, at det vil hjælpe til øget transparens overfor forbrugerne meget lille. Siden bør fungere før den tillægges større vægt på markedet.

Fra Norlys vil vi igen gerne takke for muligheden for at afgive bemærkninger til høring af ændring af lov om elforsyning, og igen fremhæve at vi bakker op om, at forbrugerbeskyttelsen på elmarkedet styrkes. Norlys står naturligvis til rådighed for en uddybning af høringssvaret.

Med venlig hilsen

Anders Peter Hansen

Public Affairs konsulent, Stakeholder Relations, Norlys Group

Energistyrelsen
Att.: Ida Kjærgaard
Carsten Niebuhrs Gade 43
1577 København
Danmark

Viby, 26. juni 2025

Høring over forslag til lov om ændring af lov om elforsyning – styrket forbrugerbeskyttelse og effektive sanktioner på detailmarkedet for elektricitet

Som led i høringsprocessen fremsender OK a.m.b.a. ("OK") hermed vores input til høringssvar vedrørende udkast til forslag til lov om ændring af lov om elforsyning – styrket forbrugerbeskyttelse og effektive sanktioner på detailmarkedet for elektricitet.

Indledningsvis vil vi gerne tilkendegive, at OK er meget enige i de grundlæggende beskyttelseshensyn i udkastet til styrket forbrugerbeskyttelse, og vi ønsker aktivt at bidrage til dette arbejde.

Til § 1, nr. 1 (nyt § 6 a, stk. 2, nr. 3) om Mit-ID-verificering

Forarbejderne anfører situationer, hvor Mit-ID-verificering er undtaget. De situationer, hvor der er tale om lejerforhold for fast ejendom og hvor udlejer har en skriftlig aftale med den tilflyttende lejer, er dog ikke på nuværende tidspunkt undtaget i lovforslaget. OK mener, at den beskrevne situation, som særligt gør sig gældende for boligforeninger, bør være undtaget fra reglerne om Mit-ID-verificering, fordi beskyttelsesformålet med bestemmelsen ikke er til stede og fordi et krav om Mit-ID-verificering i tilfælde af indflytning af lejere vil give udlejer meget store praktiske problemer. Eksempelvis vil det kunne betyde, at en tilflyttende lejer undlader at give en MitID-verificering og at udlejer derfor forbliver registreret kunde hos elhandelsvirksomheden.

Til § 1, nr. 1 (nyt § 6 a, stk. 2, nr. 4) om optagelser af telefonsamtaler

Det foreslås at indføre krav om optagelse af telefonsamtaler mellem elhandelsvirksomheder og elkunder. OK ønsker i den forbindelse afklaring på, om Energistyrelsen kan bekræfte, at elhandelsvirksomheder ved husholdningsforbrugeres benyttelse af rettigheder efter databeskyttelsesforordningens artikel 17 om retten til sletning, kan påberåbe sig undtagelsen til sletning i artikel 17, stk. 3, litra b. Denne afklaring er vigtig, da OK ellers tolker udkastet sådan, at det potentielt kan betyde, en el-aftale kan blive ugyldig, hvis husholdningsforbrugeren benytter en ret til at kræve at telefonsamtalen slettes.

Som kravet om optagelser af telefonsamtaler er formuleret, og i kontekst med resten af § 6a, mener OK, at ordet "*elkunder*" bør udskiftes med "*husholdningsforbrugere*". Dette vil præcisere, at kravet om optagelse gælder for samtaler med private forbrugere og ikke erhvervskunder. Hertil vil en tilpasning være i overensstemmelse med begrebets betydning i gældende lovgivning på området.

OK mener ikke, at det er tilstrækkeligt tydeliggjort, hvilke samtaler eller dele af samtaler mellem elhandelsvirksomheder og husholdningsforbrugere, der skal optages. Dette underbygges af følgende udsnit:

- På side 5 i udkastet fremgår det, at der "*Indføres et krav om, at elhandelsvirksomheder optager hele den telefoniske kommunikation med elkunden i forbindelse med aftaleindgåelsen*"
- På side 6 fremgår det, at "*Elhandelsvirksomhedernes henvendelser til elkunder med hensigt om at få dem til at skifte elhandelsvirksomhed skal optages og gemmes*".
- På side 9 fremgår det, at "*(...) krav om at optage hele samtalen ved telefoniske henvendelser til elkunder*".

- På side 11 fremgår følgende *"Derimod vil løsningen ikke gælde for henvendelser fra den eksisterende elhandelsvirksomhed på målepunktet, som fortsat vil kunne kommunikere med elkunden som eksempelvis ændringer i vilkår, forbrugsrelaterede forhold eller andre kundeserviceopgaver."*

I tilknytning til ovenstående vil OK gerne have afklaret, to væsentlige GDPR-relaterede spørgsmål:

For det første er der i dag et krav om oplysning om behandling af personoplysninger i databeskyttelsesforordningens artikel 13, hvor den dataansvarlige (elhandelsvirksomheden) er forpligtet til at oplyse om behandling af personoplysninger inden eller på det tidspunkt behandlingen finder sted. I dag løses dette på indgående opkald praktisk ved et indledende speak, hvor kunden informeres om blandt andet hjemmel (samtykke eller legitim interesse) og formål. Hvis udgående samtaler skal optages, skal den registrerede have tilsvarende oplysninger, men det er ikke teknisk muligt at gøre på samme måde som for indgående kald. OK foreslår en samlet løsning for ind- og udgående kald, hvor den registrerede informeres om optagelse af telefonsamtalen, herunder hjemmel (retlig interesse) og formål alene på elhandelsvirksomhedens hjemmeside. Alternativt vil informationerne kunne gives til slut i telefonsamtalen.

Ovenstående begrundes ud fra det forhold, at når en virksomhed, der både sælger el-produkter (elhandelsvirksomhed) og andre produkter og services, kontakter en kommende husholdningsforbruger, vil det i flere tilfælde ikke være afklaret ved påbegyndelse af opkaldet, hvorvidt det vil resultere i salg af en elaftale. Dette gør sig både gældende for ind- og udgående opkald.

For det andet ønskes det afklaret, om en virksomhed der (blandt andet) sælger el-produkter (elhandelsvirksomhed) kan optage alle ind- og udgående telefonsamtaler uden forudgående samtykke fra (potentielle) kunder, men efter databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra c om retlig interesse.

De praktiske konsekvenser af, at der ikke er klarhed over hjemmel og om hvilke samtaler der skal optages, er væsentlige og vil – bredt set i branchen – kunne medføre betydelig retsusikkerhed, herunder særligt fordi virkningen af en manglende optagelse (ugyldighed og risiko for påbud) er væsentlige. Slutteligt bemærkes det, at sådanne hjemler ikke er ukendte i dansk lovgivning og der er således lovgivningsmæssig præsesens herfor.

Til side 39 i udkastet

Det anføres: *"Hvis en husholdningsforbruger imidlertid ønsker at flytte sin eksisterende elhandelsvirksomhed med på et nyt aftagenummer, hvor elhandelsvirksomheden ikke allerede er registreret som elhandelsvirksomhed, vil det kræve anmeldelse af MitID eller underskrift."*

OK finder det problematisk, at der stilles krav om en sådan dobbeltgodkendelse, når en eksisterende elkunde ønsker at medtage sin elleverance fra en adresse til en ny adresse. Beskyttelseshensynet bag lovforslaget, som skal forhindre uberettigede leverandørskift, er ikke til stede i denne situation. Ligeledes er det et potentielt praktisk problem, da det kan medføre (hvis der ikke gives den fornødne MitID-verifikation) at den tilflyttende part forbruger el på den fraflyttende parts regning, fordi der ikke kan laves et leverandørskifte.

Til side 39 og 40 i udkastet

Det anføres: *"Hvis en elhandelsvirksomhed ikke vil kunne dokumentere, at der er indgået en aftale med anvendelse af Mit-ID, vil aftalen kunne kendes ugyldig, med den konsekvens, at husholdningsforbrugeren vil kunne blive ført tilbage til din hidtidige elhandelsvirksomhed, som om at skiftet ikke havde fundet sted."*

Desuden anføres: *"Såfremt elhandelsvirksomheden efter anmodning ikke vil kunne dokumentere, at hele optagelsen af samtalen med husholdningsforbrugeren er foretaget, vil det indebære, at der ikke vil være indgået en gyldig aftale om levering af elektricitet med husholdningsforbrugeren."*

Ud fra ovenstående udsnit er der ikke overensstemmelse mellem, hvorvidt en manglende MitID-dokumentation og en manglende optagelses-dokumentation medfører automatisk ugyldighed. OK mener, at det er uhensigtsmæssigt, at en manglende evne til at præsentere en optagelse af samtalen automatisk medfører ugyldighed. Efter dansk rets almindelige aftaleretlige principper (og som det netop er anført vedrørende manglende MitID-dokumentation) bør en manglende dokumentation alene være et fortolkningsbidrag for, om der er indgået en aftale og ikke et krav der automatisk medfører ugyldighed.

Herudover kan der opstå problemstillinger, hvis en elhandelsvirksomhed af tekniske årsager, herunder eksempelvis datatab, efterfølgende ikke kan dokumentere en større mængde af telefonsamtaler. I sådanne tilfælde vil en stor mængde (måske alle?) indgåede aftaler være ugyldige, hvilket kan medføre krav om tilbagebetaling af alle betalinger modtaget fra forbrugerne. Der er således ikke sammenhæng mellem det beskyttelseshensyn, der er, og de store konsekvenser, det kan have for elhandelsvirksomheden.

Til side 43 i udkastet

Det anføres: "*Karantænenes udløsningsmekanisme vil således være tæt forbundet med myndighedernes mulighed for at meddele påbud, idet et påbud vil fungere som den handling, der aktiverer karantænen.*"

Det er OK's opfattelse, at sådanne påbud skal være relateret til lov om elforsyning, således at påbud, der ikke er relateret hertil – eksempelvis vedrørende andre produkter eller kategorier af produkter – ikke kan have afsmittende negativ virkning.

Desuden er det OKs opfattelse at påbud udstedt af Forbrugerombudsmanden, som kan føre til karantæne, kan have vidtgående konsekvenser for elhandelsvirksomheders retssikkerhed. Beskyttelsesformålet bag påbud der kan føre til karantæne, er at ramme de elhandelsvirksomheder, der ignorerer påbud fra eksempelvis Forbrugerombudsmanden. OK foreslår en løsning, hvor elhandelsvirksomheden i tilfælde, hvor Forbrugerombudsmandens fortolkning af lovgivningen efter elhandelsvirksomhedens vurdering er for vidtgående, inden for en specifikt angivet frist, har mulighed for at indbringe påbuddet for domstolene og at sådan indbringelse vil have opsættende virkning på karantænen. Alternativt inden for en specifik angivet frist bringe de forhold, der udløste påbuddet til ophør og undgå en karantæne.

Til side 59 (nr. 9)

Det er OK's opfattelse, at bødestørrelserne skal afhænge af virksomhedens omsætning inden for elhandel og ikke inden for andre produktkategorier. I modsat fald vil det have den betydning, at en virksomheds opdeling af aktiviteter i forskellige virksomheder (CVR-numre) har en mærkbar virkning for bødens størrelse.

Vi håber, at vores bemærkninger vil blive taget i betragtning i det videre arbejde med lovforslaget.

Med venlig hilsen,

F. Christian Ruhe
Senior Vice President
OK a.m.b.a.



Brevdato	26-06-2025
Afsender	Thomas Krøis (tkr@smartresponse.dk)
Modtagere	ENS Elmarked (elmarked@ens.dk)
Akttitel	Høringssvar vedr. udkast til lov om styrket forbrugerbeskyttelse og effektive sanktioner på detailmarkedet for el/Journal nr. 2025 - 1949
Identifikationsnummer	3980204
Versionsnummer	1
Ansvarlig	Ida Kjærgaard
Vedlagte dokumenter	Høringssvar vedr. udkast til lov om styrket forbrugerbeskyttelse og effektive sanktioner på detailmarkedet for el/Journal nr. 2025 - 1949
Dokumenter uden PDF-version (ikke vedlagt)	
Udskrevet	01. jul 2025

Til: ENS Elmarked (elmarked@ens.dk)
Cc: Ida Kjærgaard (idbk@ens.dk)
Fra: Thomas Krøis (tkr@smartresponse.dk)
Titel: Høringssvar vedr. udkast til lov om styrket forbrugerbeskyttelse og effektive sanktioner på detailmarkedet for el/Journal nr. 2025 - 1949
Sendt: 26-06-2025 11:01

[EKSTERN E-MAIL] Denne e-mail er sendt fra en ekstern afsender.
Vær opmærksom på, at den kan indeholde links og vedhæftede filer, som ikke er sikre.

Høringssvar vedr. udkast til lov om styrket forbrugerbeskyttelse og effektive sanktioner på detailmarkedet for el.

Ref. Journal nr. 2025 – 1949 (Forbrugerbeskyttelse på elmarkedet)

Til rette vedkommende (cc; Ida Kjærgaard),

Som leadleverandør til bl.a. elbranchen, bakker vi op om ønsket om at styrke forbrugerbeskyttelsen og samtidig sikre en større gennemsigtighed på elmarkedet.

Vores brugere ønsker eks. at modtage tre tilbud på en ny elaftale, hvorefter at vi sætter dem i kontakt med elselskaber, der kan byde ind. Det er i vores (alles) klare interesse, at de tre tilbud, kunderne modtager, er gennemsigtige, samt at kunderne får en god oplevelse ifm. indgåelse af en transparent og fordelagtig elaftale.

Vi ønsker med denne henvendelse at påpege en skævhed i reguleringen af de forskellige salgskanaler. Lovforslaget stiller særligt skrappe krav til leadhåndtering – herunder ”få tre tilbud” koncepter – med krav om optagelse af samtaler og præcise dokumentationsforpligtelser, mens andre kanaler, f.eks. fysisk salg i detailbutikker, er undtaget fra tilsvarende kontrol og krav til salgsdialogen.

I praksis ser vi i detailhandlen, at kunder skifter elselskab mod kontante incitament (?), eks. hvor man kan modtage et gavekort på 500 kr., uden at afsender kender til nuværende aftale, forbrug eller markedsvilkår. Salget foregår i en kontekst, hvor kunden ikke har adgang til nødvendig information ift. at kunne tage et reelt oplyst valg. Detailbutikkerne har gennemgående ikke den nødvendige basis ift. at oplyse og vejlede forbrugerne om deres nye elaftale. En ny elaftale er jo blot et biprodukt – mens det primære fokus er at sælge eks. elektronik. I samme proces, der har den økonomiske gulerod en tendens til at overskygge emner som prisgennemsigtighed, vilkår og reel oplysning.

Det virker derfor uhensigtsmæssigt, at én salgskanal (telemarketing/leadhåndtering) reguleres meget stramt, mens andre kanaler med tilsvarende forbrugerudfordringer reguleres langt mildere, eller ikke. Det kan føre til kanalgldning – ikke til bedre forbrugerbeskyttelse. Bør der ikke være et gennemgående fokus, der afspejler den overordnede mission (frem for blot at slå ned på leadhåndtering/Telemarketing)?

Vi opfordrer til, at dokumentationskrav, oplysningspligt, optagepligt, og tilsyn **ensrettes på tværs af salgskanaler**, herunder også detailsalg, så reguleringen reelt styrker forbrugerens beslutningsgrundlag uanset, hvor salget foregår.

Bekræft gerne modtagelse/med ønske om en god dag,

Hilsen SmartResponse A/S



Med venlig hilsen / Med vänliga hälsningar / Vennlig hilsen / Ystävällisin terveisin / Kind regards

Thomas Krøis
CCO | SmartResponse
Vesterbrogade 149, Bygn. 3, 2. sal, 1620 København V, Danmark
(+45) 40 95 63 83 | tk@smartresponse.dk | www.smartresponse.dk

This is an e-mail from SmartResponse A/S. This e-mail and any attachments are confidential and may contain privileged information solely for the use of the intended recipient. If you have received this e-mail by error, please notify the sender immediately and delete this message and any attachment from your system without producing, distributing or retaining copies hereof.

Energistyrelsen (ens@ens.dk)
med kopi til Ida Kjærgaard (idbk@ens.dk)

Dok. 323579
30. juni 2025

Høringssvar - Forslag til lov om ændring af lov om elforsyning (Styrket forbrugerbeskyttelse og effektive sanktioner på detailmarkedet for el)

Forbrugerrådet Tænk har modtaget høring over forslag til lov om ændring af lov om elforsyning (Styrket forbrugerbeskyttelse og effektive sanktioner på detailmarkedet for el).

Forbrugerrådet Tænk hilser lovforslaget meget velkommen. Det er både rettidigt og nødvendigt, at regeringen og et bredt flertal i Folketinget nu følger op på de årelange udfordringer på elmarkedet, hvor elhandelsvirksomheder stort set risikofrit har kunne bryde loven. Detailmarkedet for elektricitet har i flere år været præget af utilstrækkelig gennemsigtighed, uklare aftaleforhold, ulovlige skift af elkunder, uigennemskuelige priser og sager om aggressiv markedsføring, som har undermineret forbrugernes tillid. Desuden har vi i en årrække set en stigning i antallet af klager fra forbrugere, der føler sig vildledt, fejlinformeret eller direkte snydt – og hvor retsstillingen ofte har været uklar. Den nuværende situation på elmarkedet går også ud over de lovlydige elhandelsvirksomheder, hvorfor lovforslagets tiltag til at sikre et velfungerende og konkurrencepræget marked på fair vilkår også er i elhandelsvirksomheders interesse.

Den grønne omstilling indebærer en omfattende elektrificering af samfundet. Forbrugerne spiller en afgørende rolle med deres villighed til at omstille sig og være fleksible elforbrugere. Det forudsætter dog, at forbrugerne kan have tillid til elhandelsvirksomhederne og de elprodukter, der tilbydes.

Vi mener, at lovforslaget adresserer centrale problemer på detailmarkedet for el, som længe har udfordret forbrugernes tillid til elmarkedet og dets aktører. Forbrugerrådet Tænk bakker op om de skærpede adgangsbarrierer og nye værktøjer til myndighederne, herunder krav om dokumentation, økonomisk sikkerhed og sanktioner. Samtidig ser vi behov for at præcisere og styrke dele af lovforslaget, så det ikke blot bliver en administrativ eller symbolsk forbedring, men får reel effekt for de forbrugere, der er afhængige af en tryk og gennemskuelig elforsyning. Det er uddybet i nærværende høringssvar.

Sammenfatning af vores bemærkninger:

- Vi støtter i høj grad indførelsen af en differentieret bødemodel med inspiration hentet i markedsføringsloven. Alle påbud og bøder bør automatisk offentliggøres for at fremme gennemsigtighed og markedsdisciplin.
- Forsyningstilsynet og Forbrugerombudsmanden skal med lovforslaget sikres tilstrækkelige ressourcer til konsekvent at håndhæve bødemodellen. Det er uklart pt., om det er tilfældet.
- Det er meget positivt på, at elhandelsvirksomheder i grove eller gentagne tilfælde kan tildeles karantæne fra DataHub hurtigt og effektivt. Alle karantæner skal offentliggøres.
- Vi støtter i høj grad, at Forsyningstilsynet fremover kan udstede tvangsbøder ved manglende tilbagebetaling af tilgodehavender.
- Det er meget positivt, at der fremover kræves et depositum på 1 mio. kr. pr. CVR-nummer for nye elhandelsvirksomheder at blive registreret i DataHub. Vi er dog meget uforstående over for, at depositummet automatisk tilbagebetales efter 5 år uden skelen til lovbrud eller andet. Vi mener derfor, at tilbagebetaling kun kan ske, såfremt der har været løbende 5 år uden lovbrud, for at tiltaget har den ønskede effekt.
- Vi støtter i høj grad anvendelse af MitID ved indgåelse af elaftaler. Vi mener dog, at kravet om MitID dermed gælder ved alle typer af indgåelse af elaftaler, herunder skift af elaftale inden for nuværende elhandelsvirksomhed.
- Vi mener også, at der skal indføres en "cooldown-periode" på 24 timer fra fremsendelse af et tilbud om en elaftale, inden der kan skrives under med MitID, ellers er vi bekymrede for, at telefonsælgere let kan omgå det nye krav.
- Vi anser det som et væsentligt fremskridt for forbrugerbeskyttelsen, at telefonsamtaler med salgsformål skal optages.
- Det er positivt, at lovforslaget gør det lettere for forbrugerne at kontrollere deres elregninger. Gennemskuelighed er en grundlæggende forudsætning for tryghed og tillid.
- Vi støtter i høj grad, at lovforslaget udvider Forsyningstilsynets bemyndigelse, så der, ligesom for indberetning til elpris.dk, kan fastsættes nærmere regler for oplysningerne på elhandelsvirksomhedernes hjemmesider. Det er dog vigtigt, at brud på dette sanktioneres effektivt.
- Vi støtter i høj grad, at forbrugerne skal kunne se på elpris.dk, om en elhandelsvirksomhed har overtrådt reglerne på elmarkedet ifølge Forsyningstilsynet og Forbrugerombudsmanden samt ikke efterlever afgørelser fra Ankenævnet på Energiområdet. Karantæner skal også fremgå på elpris.dk.
- Der er dog fortsat store udfordringer med elpris.dk, som ikke håndteres med lovforslaget. Elpris.dk skal snarest muligt tilpasses, så der findes en uvildig og troværdig elprisportal, som sikrer forbrugerne et reelt overblik over elhandelsvirksomhedernes produkter og priser, og som samtidig sikrer fair konkurrence. Det er ikke indeholdt i lovforslaget, hvorfor det er yderst vigtigt med opmærksomhed fra politisk hold og fra myndighederne i at rette op på udfordringerne med elpris.dk.
- For at sikre at intentionerne bag lovforslaget fører til reelle forandringer til gavn for forbrugerne og de lovlidige elhandelsvirksomheder foreslår vi, at der foretages en evaluering af forbrugerbeskyttelsen på elmarkedet senest 2 år efter lovforslagets ikrafttrædelse, dvs. den 1. januar 2028, med inddragelse af forbrugerorganisationer, branchen samt relevante myndigheder.

Vores bemærkninger uddybes nedenfor.

Bødemodel for overtrædelser af forbrugerbeskyttende regler

Forbrugerrådet Tænk har i mange år efterlyst en effektiv bødemodel, da det har været reelt risikofrit at bryde lovgivningen på elmarkedet. Den nye bødemodel vil give Forsyningstilsynet mulighed for at reagere skarpere og mere konsekvent over for tilbagevendende overtrædelser. Vi mener, at det styrker forbrugerbeskyttelsen for forbrugerne og lægger pres på elhandelsvirksomhederne for at prioritere lovlighed og overholde deres forpligtelser.

Forbrugerrådet Tænk støtter derfor i høj grad indførelsen af en differentieret bødemodel for overtrædelser af forbrugerbeskyttende regler med inspiration hentet i markedsføringsloven. Det er afgørende, at det får mærkbare økonomiske konsekvenser for de virksomheder, der overtræder loven. Vi mener, at den foreslåede bødemodel tager højde for, at overtrædelser af den forbrugerbeskyttende regulering på detailmarkedet er af meget forskellig grovhed, der spænder fra mindre overtrædelser til grove overtrædelser med betydelige direkte konsekvenser for de berørte elkunder.

Modellen vil ligeledes tage højde for, at elhandelsvirksomhederne, der begår overtrædelserne, varierer betragteligt i størrelse og omsætning, hvorved det sikres, at bøden vil være mærkbar for små elhandelsvirksomheder såvel som store elhandelsvirksomheder og ikke fremstår som økonomisk uvæsentlig. Tilmed er der også et bundniveau for bøderne i bødemodellen, hvormed små såvel som store elhandelsvirksomheder, der bryder loven straffes i tilstrækkelig grad.

Samlet mener vi, at der er stor rimelighed og proportionalitet i bødemodellen. Vi mener, at bødeniveauet er fastsat passende, idet der anvendes en model, hvor elhandelsvirksomhederne inddeles i 8 kategorier efter deres størrelse målt på omsætning. Vi støtter, at der for hver kategori fastsættes følgende tre overordnede bødeniveauer: nedsat bødeniveau, normalt bødeniveau og forhøjet bødeniveau samt, at der som udgangspunkt anvendes normalt bødeniveauet. Vi støtter, at bødeintervallerne ikke direkte proportionale med elhandelsvirksomhedens omsætning med begrundelse i, at bøderne skal have et vist minimumsniveau uanset elhandelsvirksomhedens omsætning. Dermed er bøderne ikke uforholdsmæssigt høje for de største virksomheder, som de ellers ville have været, hvis bødeintervallerne var direkte proportionale.

Forbrugerrådet Tænk mener, at alle påbud og bøder bør automatisk offentliggøres for at fremme gennemsigtighed og markedsdisciplin. Ydermere mener vi, at Forsyningstilsynet og Forbrugerombudsmanden med lovforslaget skal sikres tilstrækkelige ressourcer til konsekvent at håndhæve modellen inden for deres respektive ansvarsområder. Der er risiko for, at lovforslagets nye sanktionsmuligheder ikke kommer til at få den ønskede effekt og reelt vil være tandløse, hvis ikke tilstrækkelige ressourcer følger med til de to myndigheder. Energistyrelsen bedes bekræfte, at Forsyningstilsynet og Forbrugerombudsmanden har tilstrækkelige og ikke mindst øremærkede ressourcer til at håndhæve forbrugerbeskyttelsen på elmarkedet, som styrkes med nærværende lovforslag.

Karantæne fra DataHub

Forbrugerrådet Tænk ser meget positivt på, at elhandelsvirksomheder i grove eller gentagne tilfælde kan tildeles karantæne fra DataHub. Forbrugerne skal ikke risikere at blive tilmeldt eller fastholdt af elhandelsvirksomheder med systematisk kritisabel adfærd på elmarkedet, som vi desværre har set i flere år. Med tiltaget vil der være en markant og synlig konsekvens for virksomheder, som ikke respekterer markedets spilleregler, og som i en periode ikke vil kunne få nye elkunder som følge af en karantæne, dvs. oprette nye elaftaler på aftagenumre. Vi er indforståede med, at det også indebærer, at en elhandelsvirksomhed i forbindelse med, at en forbruger flyttet adresse, ikke kan flytte kundens elaftale, hvis elhandelsvirksomheden er tildelt en karantæne, idet karantænen gælder alle ændringer i DataHub. Vi mener, at alle karantæner skal offentliggøres. Det er indgribende med en karantæne, men det er vigtigt, at karantænemodellen tilrettes effektivt og simpelt at administrere for myndighederne, og det er den med lovforslaget.

Med karantænen får myndighederne samlet set et effektivt værktøj til at bremse skadelige og systematiske mønstre og genetablere tilliden på elmarkedet. En karantæne er indgribende, men vi mener, at lovforslaget afvejer forbrugerbeskyttelse, retssikkerhed og proportionalitet på meget balanceret vis.

Vi støtter i høj grad, at den foreslåede ordning indebærer, at en karantæne vil kunne aktiveres umiddelbart efter, at der er udstedt et påbud til elhandelsvirksomheden fra Forsyningstilsynet eller Forbrugerombudsmanden. Det er meget positivt, at derfor ikke bliver nødvendigt at afvente, om elhandelsvirksomheden tilsidesætter eller undlader at efterleve påbuddet. Videre støtter vi, at en karantæne gives ved et påbud, uanset hvor alvorlig eller bagatelagtig elhandelsvirksomhedens overtrædelse måtte være. Denne hurtige reaktionsmulighed vil også være til gavn for de lovlige aktører på markedet, da det dermed ikke betale sig at bryde loven. Tiltaget sikrer dermed fair konkurrence.

Vi er enige i overvejelserne i lovforslaget om, at elhandelsvirksomhedernes retssikkerhed bliver tilgodeset ved muligheden for domstolsprøvelse af det administrative påbud jf. markedsføringslovens § 32, stk. 3. Herved er elhandelsvirksomhederne sikret mulighed for at få prøvet gyldigheden af det påbud, som danner grundlag for en karantæne fra DataHub. Dermed er der den rette balance og proportionalitet i forslaget.

Udvidede tvangsbøder ved manglende tilbagebetaling

Forbrugere såvel som Forsyningstilsynet har stået magtesløse, når forbrugere har haft penge til gode hos elhandelsvirksomheder, der ikke reagerer på påbud og påtaler fra Forsyningstilsynet. Virksomhederne har dermed risikofrit kunne bryde loven. Derfor bakker Forbrugerrådet Tænk op om, at Forsyningstilsynet fremover kan udstede tvangsbøder ved manglende tilbagebetaling af tilgodehavender. Tiltaget muliggør at sanktionere brud på lovgivningen og sender et klart signal om, at forbrugernes penge ikke ulovligt kan tilbageholdes, som vi desværre har set flere eksempler på. Det er en helt nødvendig skærpelse af lovgivningen, som styrker den enkelte forbrugers økonomiske tryghed. Når tvangsbøder løber pr. dag, lægger det reelt og effektivt pres på at efterleve påbud fra Forsyningstilsynet. Vi mener også, at den foreslåede ordning er balanceret, idet den specifikt vedrører tvangsbøder som følge af manglende tilbagebetaling af tilgodehavende til forbrugerne. Vi opfordrer til, at det løbende evalueres om muligheden for, at Forsyningstilsynet kan udstede tvangsbøder, skal udvides til andre områder i Elforsyningsloven ved behov herfor.

Depositum som adgangskrav til markedet

Forbrugerrådet Tænk har længe efterlyst lovgivning og redskaberne hos myndighederne til at forhindre, at useriøse aktører opretter elhandelsvirksomheder, opbygger kundeporteføljer og derefter forsvinder fra markedet uden konsekvenser. Adgangen til at etablere sig som elhandelsvirksomhed og levere elektricitet til elkunder er meget lav sammenlignet med andre forsyningsområder. Derfor mener vi, at det er meget positivt, at der fremover kræves et depositum på 1 mio. kr. pr. CVR-nummer for nye elhandelsvirksomheder at blive registreret i DataHub. Vi mener, at beløbsstørrelsen er tilstrækkelig til at være en seriøs adgangsbatteri for at få adgang til elmarkedet, men uden at det går ud over muligheden for, at nye aktører kan komme ind på markedet, hvilket vil skade konkurrencen på markedet. Det er meget vigtigt, som indeholdt i lovforslaget, at kravet har tilbagevirkende kraft efter lovens ikrafttrædelse, hvorfor elhandelsvirksomheder oprettet efter den 8. maj 2025, hvor den politiske aftale blev indgået, omfattes af kravet. Et depositum vil i vores øjne virke præventivt mod såkaldte CVR-karusseller og sikre, at kun robuste og ordentlige aktører kan komme ind på elmarkedet.

Vi er dog meget uforstående over for, at depositummet automatisk tilbagebetales efter 5 år uden skelen til lovbrud eller andet, hvis virksomheden fortsætter på elmarkedet efter 5 år. Vi mener, at tilbagebetaling kun kan ske, såfremt der har været løbende 5 år uden lovbrud, for at tiltaget har den ønskede effekt.

Ydermere anmoder vi Energistyrelsen om at bekræfte eller afkræfte, om elhandelsvirksomheder, der er tildelt karantæne i 3 måneder eller længere, i samme periode kan opkøbe andre elhandelsvirksomheder og dermed øge deres kundebase på denne vis. Vi mener, at hvis der er tildelt en karantæne i henhold til lovforslaget, skal kundebasen ikke kunne udvides på denne vis.

Krav om MitID eller tilsvarende løsning ved elaftaler

Forbrugerrådet Tænk har gennem længere tid efterlyst et dokumentationskrav ved indgåelse af elaftaler. Kravet om anvendelse af MitID eller tilsvarende løsning er derfor et afgørende fremskridt. Det beskytter forbrugerne mod uønskede leverandørskift og sikrer, at man kun kan blive elkunde hos en elhandelsvirksomhed, hvis man selv har samtykket, og det kan dokumenteres af virksomheden. Vi mener, at elkunden vil få et øget incitament til at sætte sig grundigt ind i priser og vilkår for aftalen, da anvendelsen af MitID eller skriftlighed vil fungere som et ekstra skridt i processen, som kan give elkunden ekstra betænkningstid til at overveje aftalens indhold. Dette sikrer, at elkunden foretager et mere informeret valg. Det styrker også den enkelte elkundes beskyttelse mod misbrug, idet ingen uautoriserede parter vil kunne indgå aftaler på vegne af kunden uden dennes aktive medvirken.

Vi anmoder Energistyrelsen om, at det præciseres, hvad der menes med en "tilsvarende løsning", der kan anvendes i stedet for MitID, idet det på nuværende tidspunkt er uklart i lovforslaget.

Det fremgår af lovforslaget, at den foreslåede ordning vil indebære, at der som udgangspunkt vil blive krævet anvendelse af MitID eller skriftlighed i situationer, hvor der skal gennemføres et skift af elhandelsvirksomhed på et aftagenummer. Vi anmoder om, at Energistyrelsen bekræfter, at kravet om MitID dermed gælder ved alle typer af indgåelse af elaftaler. For at sikre effektiv forbrugerbeskyttelse skal kravet om MitID ikke blot gælde telefonsalg, men også gælde alle typer af indgåelse af elaftaler, herunder bl.a. følgende; salg via hjemmeside, salg via annoncering på sociale medier og klassiske medier, salg i detailbutikker, salg på gaden, salg fra fx såkaldte *facere* i indkøbscentre eller på festivaler/markeder, indgåelse af elaftale ifm. køb af ladestander til elbil, indgåelse af elaftale ifm. køb af varmepumpe,

indgåelse af elaftale ifm. overtagelse af fast ejendom (nogle ejendomsmæglere skriver det ind i købsaftalen) mv. Listen er ikke udtømmende. Derudover mener vi også, at kravet skal gælde ved skift af elaftale hos nuværende elhandelsvirksomhed, og det er pt. ikke indeholdt i lovforslaget. Vores begrundelser herfor uddybes nedenfor.

For at styrke forbrugerbeskyttelsen yderligere ved indgåelse af elaftaler, mener Forbrugerrådet TænK, at der skal gå mindst 24 timer, imellem fremsættelse af et tilbud om en elaftale sker – uagtet om det er via telefon, i detailhandlen eller øvrige sammenhænge - og der fremsendes en elaftale, som kan underskrives med MitID af forbrugeren. Først når der er gået 24 timer, og der herefter underskrives med MitID, skal elaftalen være gyldig. Denne form for "cooldown-periode" vil være med til at sikre, at elkunden har mulighed for at læse aftalen uden at blive presset til at skrive under med det samme med MitID, imens der er en aggressiv sælger i telefon, der under opkaldet fremsender en mail med link til underskrift med MitID. Uden dette tiltag er vi bekymrede for, at kravet om MitID ellers let kan omgås af telefonsælgere, og dermed vil det foreslåede tiltag ikke have den ønskede forbrugerbeskyttende effekt.

Vi har konkret kendskab til, at forbrugere bliver udsat for uigennemsigtig eller ligefrem vildledende markedsføring af elaftaler i forbindelse med køb foretaget i detailbutikker, fx elektronikbutikker. Et eksempel er, hvis forbrugeren ønsker at købe fx et TV, og i sin samtale med ekspedienten bliver præsenteret for en rabat på produktet, hvis forbrugeren skifter over på en bestemt elaftale. De samme rabatter findes på elektronikbutikkens hjemmesider. Det kan for forbrugeren virke attraktivt med en rabat på fx 500 kroner, men en elaftale er et komplekst produkt, som det kan være svært lige at få overblik over, når forbrugeren står i købsituationen i butikken. I værste fald kan det måske ende med at blive dyrere for forbrugeren end vedkommendes nuværende elaftale. For det er uklart, hvilken elaftale som forbrugeren skifter til, og om den er bedre eller dårligere end den nuværende elaftale, hvad er vilkårene, bindingsperioden eller andre vigtige forhold. Derudover er det uklart og i vores øjne tvivlsomt, om medarbejderne i elektronikbutikken reelt kan leve op til de skærpede informationskrav (herunder dem der er indeholdt i nærværende lovforslag).

Konkret har Forbrugerombudsmanden i en afgørelse fra oktober 2024 vurderet, at en elhandelsvirksomhed og en detailbutik har anvendt vildledende markedsføring over for to forbrugere i en situation, hvor de er blevet tilbudt en rabat på køb af et produkt i butikken, fordi de var kunde hos elhandelsvirksomheden – og efterfølgende har fået ændret deres elaftale hos selskabet.¹ I afgørelsen står der bl.a.: "Det var derfor Forbrugerombudsmandens umiddelbare opfattelse, at *det er i strid med god markedsføringsskik og god erhvervsskik at sælge el på en måde, hvor forbrugeren bliver tilbudt en rabat på et produkt mod straks at indgå en ny elaftale under omstændigheder, hvor forbrugeren ikke har mulighed for at undersøge, hvorvidt aftalen er i forbrugers interesse.*" (vores understregning). Ydermere har Forbrugerombudsmanden i februar 2025 konstateret, at denne samarbejdsmodel imellem detailhandlere og elhandelsvirksomheder er meget udfordrende. Forbrugerombudsmanden peger på, at i praksis er det svært at udforme og administrere samarbejdsmodellen på en måde, som sikrer overholdelse af særligt forbrugerftalelovens og markedsføringslovens regler.² Vi mener, at lovgivningen på elmarkedet skal indrettes, så elhandelsvirksomhedernes markedsføringsmetoder ikke fremover kan vurderes af Forbrugerombudsmanden til at være i strid med god markedsføringsskik og god erhvervsskik.

¹ Forbrugerombudsmanden, 2024: [Vildledende markedsføring af elaftaler i en detailbutik](#)

² Forbrugerombudsmanden, 2025: [Elselskaber og detailhandlere skal være varsomme med samarbejder om at tilbyde elaftaler i detailbutikker](#)

Af disse årsager mener vi, at det er yderst vigtigt, at lovforslagets nye krav om MitID gælder salg af alle typer elaftaler, herunder i detailbutikker. Dette bedes Energistyrelsen bekræfte.

Ydermere mener Forbrugerrådet Tænk som nævnt ovenfor, at kravet om MitID eller tilsvarende løsning skal gælde ved skift af elaftale inden for nuværende elhandelsvirksomhed, herunder accept af ændringer af en forbrugers eksisterende elaftale frem for blot at blive varslet 3 måneder inden ændringer i pris eller vilkår træder i kraft. Dette skal sikre, at forbrugerne ikke blot passivt skal acceptere ændringer i pris eller vilkår i deres eksisterende elaftaler – eller kan blive kontaktet af deres nuværende elhandelsvirksomhed og blive overtaget til at blive flyttet til en dyrere elaftale. Vi har set eksempler på, at elkunder får tilbudt en attraktiv introaftale, men kort tid efter varsles ændringer i pris eller vilkår, som stiller elkunden markant dårligere. Tilsvarende har vi set eksempler på, at elkunder kontaktes af elhandelsvirksomheden telefonisk i introperioden med henblik på at blive flyttet til et andet produkt. Herved kan kravet om maksimale bindingsperioder på 6 måneder i forbrugeraftaler også omgås, da forbrugerne kan flyttes til nye elaftaler hos samme elhandelsvirksomhed, som dermed genstarter bindingsperioden. Derfor mener vi, at en udvidelse af kravet til at bekræfte accept med MitID af ændringer en eksisterende elaftale samt overflytning til en anden elaftale – begge dele hos den nuværende elhandelsvirksomhed - vil også skabe en meget større forbrugerbevidsthed, da forbrugeren vil blive motiveret til at undersøge elmarkedets andre produkter og priser ved varsling om ændringer.

Endelig støtter vi også, at den foreslåede ordning indebærer, at hvis en husholdningsforbruger ønsker at flytte sin eksisterende elhandelsvirksomhed med på et nyt aftagenummer, fx ifm. flytning, hvor elhandelsvirksomheden ikke allerede er registreret som elhandelsvirksomhed, vil det kræve anvendelse af MitID eller underskrift. Det vil have en positiv effekt på forbrugerbevidstheden på elmarkedet, at forbrugerne ved flytning fra én adresse til en anden, dermed aktivt skal tage stilling til, om forbrugeren ønsker at fortsætte med at være kunde hos virksomheden, eller om en konkurrerende elhandelsvirksomhed har et mere attraktivt produkt. Af disse årsager mener vi, at det derfor også være i forbrugernes interesse, at kravet om MitID eller tilsvarende løsning også skal gælde ved skift af elaftale inden for samme elhandelsvirksomhed.

Det fremgår af lovforslaget, at den foreslåede ordning tager hensyn til, at de foreslåede krav ikke unødigt komplicerer eller forhindrer sammenlægninger og opkøb af elhandelsvirksomheder. Det begrundes i forslaget med, at tilfælde, hvor en elhandelsvirksomhed opkøber en anden elhandelsvirksomhed og dermed overtager dennes kundebase, vil det være u hensigtsmæssigt, hvis hver enkelt kunde skulle give samtykke via MitID eller skriftlighed. I Forbrugerrådet Tænk er vi uenige heri. Vi mener, at kravet om anvendelse af MitID også skal gælde ved indgåelse af alle elaftaler, herunder ved sammenlægning og opkøb af elhandelsvirksomheder. Vi mener, at forbrugeren dermed skal acceptere den nye aftale og bekræfte med MitID i disse tilfælde. Vi har kendskab til, at sammenlægning og opkøb af virksomheder hurtigt kan stille forbrugerne dårligere, hvorfor forbrugerne i denne situation skal have ret til at give samtykke via MitID til, at de ønsker at fortsætte med deres elaftale efter opkøbet eller sammenlægningen.

Krav om optagelse af telefonsamtaler

Forbrugerrådet Tænk anser det som et væsentligt fremskridt for forbrugerbeskyttelsen, at telefonsamtaler med salgsformål skal optages. Mange af de klagesager, vi møder (bl.a. i Ankenævnet på Energiområdet), bygger på uenighed om, hvad der blev sagt i en salgssamtale. Med lydoptagelser kan tvivl afgøres mere retfærdigt for forbrugerne såvel som elhandelsvirksomhederne. Det kan også være med til at imødegå

ubegrundede klagesager, da forbrugeren dermed selv kan lytte til, hvad der indgås i aftale om i telefonen. Det vil både beskytte forbrugeren og fremme mere ansvarlig salgskultur hos virksomhederne, som dermed også sikrer en fair konkurrence på markedsaktørerne. Det er vigtigt, at optagelserne dækker hele salgsforløbet og ikke kun selve accepten, og at der fastsættes krav til sikker håndtering og sletning i overensstemmelse med persondatareglerne.

Vi forstår lovforslaget således, at forbrugeren til enhver tid kan få adgang til sin egen lydoptagelse, hvis forbrugeren efterspørger dette. Energistyrelsen bedes bekræfte denne forståelse.

Vi støtter, at optagelsen vil efter anmodning skulle udleveres relevante myndigheder, herunder Forsyningstilsynet, Forbrugerombudsmanden og Ankenævnet på Energiområdet samt lovforslagets præcisering af, at hvis der ikke foreligger en optagelse af samtalen eller der ikke anvendes MitID til indgåelse af aftalen, så er indgåelsen af elaftalen ikke gyldig.

Krav om gennemsigtighed om priser og vilkår

I Forbrugerrådet Tænk har vi længe peget på, at en af de store udfordringer på elmarkedet for forbrugerne har været at forstå, hvad en elaftale egentlig koster. Spotpriser, tillæg, gebyrer og bindingsperioder præsenteres ofte uklart. Med forslaget om tydeligere prisgennemsigtighed tages et vigtigt skridt mod et mere fair og forståeligt marked. Det styrker forbrugernes mulighed for at vælge aktivt og informeret.

Vi støtter derfor, at lovforslaget udvider Forsyningstilsynets bemyndigelse, så der, ligesom for indberetning til elpris.dk, kan fastsættes nærmere regler for oplysningerne på elhandelsvirksomhedernes hjemmesider. Vi ønsker en total standardisering af, hvordan elprodukter og de enkelte priselementer præsenteres for elkunderne på elhandelsvirksomhedernes hjemmesider, herunder de enkelte priselementer, dvs. tariffer, abonnementer og afgifter. Vi mener, at Forsyningstilsynet skal anvende bemyndigelsen til at fastsætte, at alle elhandelsvirksomhedernes omkostninger skal indgå i enten abonnementet eller spottillægget, hvilket vil bidrage til at sikre, at elkunderne nemmere kan forstå og sammenligne omkostninger. I dag er der talrige eksempler på, at nogle elhandelsvirksomheder anvender uigennemsigtige og uberettigede månedlige tillæg (fx såkaldt "netadministrationstillæg") eller uigennemsigtige tillæg (fx handelstillæg eller tillæg for såkaldte grønne certifikater) til kWh-prisen, dvs. oveni i den rene elpris. Det skal stoppes, så alt fremover er indeholdt i et månedligt abonnement eller et spottillæg til kWh-prisen. Den øgede gennemsigtighed vil ikke kun gøre det lettere for elkunderne at sammenligne priser og reducere muligheden for vildledende markedsføring, men også bidrage til en mere fair og åben konkurrence blandt elhandelsvirksomhederne.

Vi mener, at det er vigtigt at fastsætte regler for, hvilke prisoplysninger der skal fremgå, samt hvordan og i hvilket format de skal præsenteres for forbrugerne. Det vil sikre en bedre sammenhæng i lovgivningen og ensrette kravene til gennemsigtighed på tværs af elpris.dk og elhandelsvirksomhedernes egne hjemmesider. Vi mener, at det også er vigtigt at styrke samarbejdet mellem Forsyningstilsynet og Forbrugerombudsmanden, der som bekendt fører tilsyn med virksomhedernes markedsføring og udarbejder retningslinjer for prisoplysninger på elområdet. Dette styrkede samarbejde mellem disse myndigheder vil sikre en mere koordineret indsats mod eventuelle vildledende markedsføringspraksisser og skabe klarere rammer for, hvordan prisoplysninger præsenteres over for elkunderne på elhandelsvirksomhedernes hjemmesider.

Let adgang til at kontrollere elregningen

Forbrugernes elregninger indeholder i dag mange begreber, der er svære at forstå, og samtidig viser regningen blot en gennemsnitspris for den el, der er brugt i regningens periode. Vi mener, at forbrugere skal kunne se, hvad den samlede pris har været, men også de enkelte priselementer (ren elpris, spottillæg, nettarif, systemtarif mv.) time for time. Denne indsigt i data for forbrug og priser er yderligere vigtigt, hvis man fra politisk side ønsker, at forbrugere er bevidste om deres elforbrug og er fleksible brugere af elnettet, hvor fleksibilitet bliver en af løsningerne på et presset elnet i fremtiden.

Forbrugerrådet Tænk støtter derfor lovforslagets initiativ om at gøre det lettere for forbrugere at kontrollere deres elregninger. Gennemskuelighed er en grundlæggende forudsætning for tryghed og tillid. I dag er det for mange forbrugere uklart, hvordan prisen på el er sammensat, og hvordan de skal forstå hvilke dele af elprisen, der er påvirket af elhandelsvirksomhederne eller med bestemte forbrugsmønstre, og hvilke der ikke er. I dag kan den manglende mulighed for indsigt føre til fejl eller vildledning, som forbrugeren ikke har en chance for at opdage samt gør det svært for forbrugeren at få tilstrækkelige oplysninger om sit elforbrug og elpris til at kunne foretage et velovervejet skifte til en anden elhandelsvirksomhed. Vi mener også, at forslaget understøtter interessen for et fleksibelt elforbrug hos forbrugere, der ikke blot kan gavne den enkelte elkunde, men også det samlede elsystem.

Energistyrelsen bedes bekræfte, om der med den nuværende bemyndigelse til Forsyningstilsynet om at fastsætte nærmere regler i medfør af § 82, stk. 5, og § 88, stk. 1, i lov om elforsyning, giver alle nødvendige hjemler til Forsyningstilsynet til at stille krav om fuld transparens i forbrugernes elregninger i den såkaldte Faktureringsbekendtgørelse i henhold til intentionerne i nærværende lovforslag samt den seneste opdaterede elleveringsbekendtgørelse. Derudover bedes Energistyrelsen bekræfte, om Forsyningstilsynet har de tilstrækkelige hjemler til effektivt at kunne anvende alle de sanktionsmuligheder, der indføres med nærværende lovforslag, herunder bøder, hvis reglerne i Faktureringsbekendtgørelsen brydes.

Visning af afgørelser og overtrædelser på elpris.dk

Forbrugerrådet Tænk støtter i høj grad initiativet om, at forbrugere skal kunne se på elpris.dk, om en elhandelsvirksomhed har overtrådt reglerne på elmarkedet ifølge Forsyningstilsynet og Forbrugerombudsmanden samt ikke efterlever afgørelser fra Ankenævnet på Energiområdet. Det er en naturlig forlængelse af det forbrugerperspektiv, der bør gennemsyre elpris.dk, men som ikke er tilfældet i dag. Ved at gøre klager, afgørelser og sanktioner synlige, kan forbrugere træffe bedre valg og fravælge lovbyggende virksomheder. Vi anbefaler, at oplysningerne vises i minimum 12 måneder og er fremhævet, så de ikke drukner i prisvisningen. Vi foreslår, at medholdsprocenten for klager fra forbrugere i Ankenævnet på Energiområdet bør også offentliggøres, idet det vil give forbrugere et billede af, i hvilket omfang andre forbrugere berettiget har klaget over virksomheden og fået medhold. Disse data vil let kunne deles fra ankenævnet og præsenteres på elpris.dk. Samlet set vil dette betyde, at virksomhederne får incitament til at have en lovydlig adfærd på elmarkedet.

Energistyrelsen bedes bekræfte, om karantæner udstedt i henhold til nærværende lovforslag også vil blive offentliggjort på elpris.dk.

Forbrugerrådet Tænk er meget bekymrede over, at det er ikke indeholdt i lovforslaget at lave gennemgribende ændringer af elpris.dk. Derfor er det yderst vigtigt med opmærksomhed fra politisk

hold og fra myndighederne i at rette op på udfordringerne med elpris.dk. Generelt mener vi, at der alt for længe været problemer med elpris.dk, som vi kan forstå er under udbedring af Forsyningstilsynet.

Det er meget vigtigt for en reel og fair konkurrence mellem elhandelsvirksomhederne, at forbrugerne har en uvildig og troværdig portal til at sammenligne de mange produkter og priser. Derudover er det veldokumenteret, at der findes adskillige tvivlsomme tredjepartssammenligningssider, der tilbyder forbrugeren at finde den billigste elaftale, men som snarere blot er hjemmesider fyldt med reklamelinks, dvs. affiliate marketing. Dette har flere brancheaktører, bl.a. direktøren for elhandelsvirksomheden Aura, talt åbent om.³

Derfor finder vi, at det er vigtigt, at der elpris.dk snarest muligt tilpasses, så der findes en uvildig og troværdig elprisportal, som sikrer forbrugerne et reelt overblik over elhandelsvirksomhedernes produkter og priser, og som samtidig sikrer fair konkurrence mellem elhandelsvirksomhederne.

Behov for evaluering af tiltagene om 2 år

Forbrugerrådet Tænk mener, som nævnt indledningsvist, at lovforslaget adresserer centrale problemer på detailmarkedet for el, som længe har udfordret forbrugernes tillid til elmarkedet og dets aktører. Med ovenstående justeringsforslag til lovforslaget mener vi, at der kan indføres effektive adgangsbarrierer og sanktioner samt større gennemsigtighed på elmarkedet. For at sikre at intentionerne bag lovforslaget fører til reelle forandringer til gavn for forbrugerne og de lovlydige elhandelsvirksomheder foreslår vi, at der foretages en evaluering af forbrugerbeskyttelsen på elmarkedet senest 2 år efter lovforslagets ikrafttrædelse, dvs. den 1. januar 2028, med inddragelse af forbrugerorganisationer, branchen samt relevante myndigheder.

Vi står til rådighed i tilfælde af spørgsmål til vores høringssvar og ser frem til at blive inddraget i udmøntningen af lovgivningen, herunder i arbejdet med ændring af relevante bekendtgørelser.

Venlig hilsen

Karin Breck
Politisk chef

Christian Sand
Forbrugerpolitisk seniorrådgiver

³ [Det vrirler med sammenligninger af tilbud på el, men der er ét problem - Jyllands-Posten](#)

Svar fra Energifællesskaber Danmark og Miljøorganisationen VedvarendeEnergi til

'Høring over forslag til lov om ændring af lov om elforsyning (Styrket forbrugerbeskyttelse og effektive sanktioner på detailmarkedet for el),

journal nr. 2025 – 1949 (Forbrugerbeskyttelse på elmarkedet).

Til Energistyrelsen, email elmarked@ens.dk, kopi til Ida Kjærgaard, idbk@ens.dk

Miljøorganisationen VedvarendeEnergi arbejder for en omstilling af Danmark til vedvarende energi, som giver alle adgang til energi til rimelige priser, giver en hurtig omstilling væk fra fossil energi og styrker lokal deltagelse, forståelse og engagement i omstillingen.

Energifællesskaber Danmark er Danmarks organisation for lokale energifællesskaber og initiativer til energifællesskaber til deling vedvarende energi for at give miljømæssige, økonomiske eller sociale fællesskabsfordele for energifællesskabers medlemmer og/eller lokalområder.

Med den baggrund har vi følgende kommentarer og konkrete forslag til den foreslåede ændring af elforsyningsloven.

Den foreslåede lovændring betyder at elhandelsselskaber skal deponere 1.000.000 kr i de første 5 år efter deres registrering som elhandlere ved Energinet. Motiveringen er, at sikre en større ansvarlighed fra elhandelsselskaber i forhold til de elkunder, de har, hvilket vi har forståelse for.

Energifællesskaber har ret til at etablere og dele egenproduktion af el og er i denne sammenhæng pålagt et balanceansvar. De har samtidig ret til på deres deltageres vegne at købe og sælge el via det kollektive elnet på elmarkedet. De har i denne sammenhæng mulighed for både at påtage sig opgaven som aggregator og som elhandler, men da de er ikke-kommercielle aktører, handler de ikke el med andre husholdningskunder end deres egne medlemmer. Det er vigtigt at lovændringen ikke påvirker energifællesskaber negativt og dermed opstiller en barriere for deres opstart. Hvis kravet om depositum også skal gælde for energifællesskaber, vil kravet om deponering af det ret store beløb i praksis forhindre energifællesskabernes mulighed for selv at påtage sig rollen som elhandler, samtidig med at de reelt er de eneste, der kan sikre adgang til de data, der er nødvendige for at kunne agere på elmarkedet og sikre mod skabelse af ubalancer.

Der kan og bør derfor sikres at der ikke stilles krav til energifællesskaber om depositum eller lignende for registrering ved Energinet eller andre netselskaber eller myndigheder for at få adgang til elmarkeder som markedsdeltagere, for at kunne fordele el indenfor energifællesskabet og/eller udføre aggregering.

Undtagelsen for betaling som følge af den foreslåede lovændring vil sikre at energifællesskabers vilkår ikke forringes. En forringelse af energifællesskabers vilkår vil være imod EU's VE-direktiv og

elmarkedsdirektiv. Elmarkedsdirektivets art. 16 betyder at der skal være gunstige regelsæt for borgerenergifællesskaber som sikrer dem rimelige, forholdsmæssige og gennemsigtige procedurer og gebyrer. VE-direktivet har tilsvarende bestemmelser for VE-fællesskaber.

Der er et stort behov for at få skabt rammebetingelser for, at der også kan etableres industrienergifællesskaber, hvor store virksomheder tillades deltagelse, som på linje med energifællesskaber kan etablere og dele egenproduktion og dermed bidrage til balancering af elnettet. De vil ligesom energifællesskaber alene varetage deres egne medlemmers interesser og bør også underlægges de samme regler for non-profit drift som disse, hvorfor de også bør være undtaget fra depositum.

Konkret foreslås at der i lovforslagets §1 stk. 3 tilføjes til den foreslåede §28a i elforsyningsloven et stk. 4 med følgende ordlyd:

Stk.4 Der opkræves ikke depositum af borgerenergifællesskaber, VE-fællesskaber eller industrienergifællesskaber for deltagelse i elmarkeder efter de gældende regler for deres deltagelse som markedsaktører.

Såfremt der er spørgsmål til ovenstående kommentarer og forslag eller ønskes uddybning, kontakt: VedvarendeEnergis politiske koordinator Gunnar Boye Olesen, email gbo@ve.dk, tlf. 86226000. Energifællesskaber Danmark, Ulrik Jørgensen, kontakt@energifaellesskaber.dk.

Energistyrelsen

Mail: elmarked@ens.dk, idbkd@ens.dk

Den 30. juni 2025

Høring over forslag til lov om ændring af lov om elforsyning (Styrket forbrugerbeskyttelse og effektive sanktioner på detailmarkedet for el)

Tak for vores mulighed for at komme med høringssvar.

Vi henviser til svar fra Greenpower Danmark, som er medlem af.

Herudover vil vi gerne komme med følgende input:

Ikke blot telefonsalg, men salg generelt

Vi finder det hensigtsmæssigt, at der lægges op til styrkelse af forbrugerbeskyttelsen i forbindelse med telefonsalg. Men vi tillader os at bemærke, at salg via detailforretninger i dag udgør en betydelig salgskanal. Langt de fleste aktører agerer indenfor rammerne – men vi observerer stigende tendens til, at de metoder, vi gennem mange år har set i telefonsalget, nu også begynder at finde sted i denne salgsform.

Vi tillader os i den forbindelse at henvise til Forbrugerombudsmandens forhåndsudtalelse om NRGi's samarbejde med detailforhandlere (FO-24/09575 af 19. september 2024).

Forslag: Der bør også gælde de samme regler i denne salgsform, da vi ellers blot vil se en forskydning af uønskede salgsmetoder fra telesalg til gadesalg – og så er vi lige vidt.

CVR-karuseller

Vi tillader os at bemærke, at en del energiselskaber har oprettet unormalt mange, mindre energiselskaber. Vi vil gerne henlede jeres opmærksomhed på dette, da vi frygter, at mange af sanktionerne i forslaget bliver udvandet overfor de koncerner, der har mange energiselskaber. Disse vil blot kunne flytte kunder til større selskab i karussellen, lade det sanktionerede selskab gå konkurs og på den måde "navigere" rundt om hensigten med lovforslaget. Et eksempel er karantæne i Datahubben, der jo blot løses ved at salget flyttes til et søsterselskab. Bøder forbliver desuden lave, da mange selskaber i karusellen har ekstrem lav omsætning. Det virker ofte som om, at mange selskaber i karrusellerne blot er salgsled, der begrænser risiko for det større selskab, som det måske er tanken, at kunderne skal havne i.

Vi vil derfor foreslå, at I tænker på denne tendens, når I vurderer jeres tiltag: Vil karusel-metoden gøre det muligt for visse koncerner, at slippe udenom hensigten?

Deadline

Vi frygter lidt, at en sen vedtagelse gør det vanskeligt for mindre selskaber at nå implementeringen, da det involverer en del IT-projekter. Vi vil derfor foreslå, at implementeringen flyttes til 1/7-2026, så vi er helt sikre på, at vi kan nå det hele.

Tak for arbejdet indtil videre – vi glæder os til implementering.

MVH
Vindstød A/S

Høringssvar vedrørende ændring af lov om elforsyning (Styrket forbrugerbeskyttelse og effektive sanktioner på detailmarkedet for el)

Fra: WattHero

Til: Energistyrelsen

Dato: 30. juni 2025

Resumé

WattHero anerkender behovet for øget forbrugerbeskyttelse på elmarkedet, men har væsentlige indsigelser mod depositumkravet på 1 million kr. for nye elhandelsvirksomheder. Dette krav skaber uforholdsmæssige adgangsbarrierer for innovative virksomheder og modarbejder Danmarks egne klimamål og vision om markedsdrevne grøn omstilling.

Generelle bemærkninger

Vi støtter lovforslagets mål om at bekæmpe uacceptabel adfærd som uautoriserede kundeoverførsler og vildledende telefonsalg. Som lovforslaget korrekt identificerer, er der "konstateret en stigning i klager over elhandelsvirksomhederne", og dette kræver handling.

Imidlertid vil depositumkravet på 1 million kr. have utilsigtede konsekvenser, der direkte modarbejder Danmarks klimamål og energipolitiske visioner.

Specifikke indsigelser

Kritisk timing:

Danmark skal reducere udledninger med 70% inden 2030, men har kun nået 38% reduktion siden 1990. På trods af denne presserende tidshorisont blokerer depositumkravet præcis for de nye forretningsmodeller som Energinet selv identificerer som nødvendige.

Depositumkravet skaber asymmetriske markedsvilkår, hvor etablerede storvirksomheder kan fortsætte uændret, mens innovative startups effektivt blokeres fra markedet.

Særligt problematisk er den 5-årige bindingsperiode, hvor depositummet først frigives efter "5 års problemfri drift". Dette betyder, at innovative virksomheder ikke blot skal have 1 million kr. til rådighed ved opstart, men skal binde denne kapital i 5 år. Det er penge der ellers kunne investeres i produktudvikling, teknologi og vækst.

Juridisk konflikt med EU-retten:

Lovforslaget erkender selv en direkte konflikt med EU's servicedirektiv artikel 14, stk. 7, der forbyder medlemsstater at stille uforholdsmæssige krav om finansielle sikkerhedsstillelser som betingelse for markedsadgang.

Lovforslaget om ændring af lov om elforsyning strider mod EU's servicedirektiv artikel 14, stk. 7, der forbyder uforholdsmæssige krav til finansiell sikkerhed for markedsadgang. Depositumkravet på 1 million kr. er en adgangsbarriere, der ikke er risikobaseret og dermed ikke lever op til EU-direktivets krav om at være "nødvendige, proportionale og ikke-diskriminerende".

Store internationale energiselskaber kan lettere absorbere juridiske omkostninger og regulatorisk usikkerhed, mens danske innovative startups som os rammes disproportionalt af både depositumkravet og den juridiske usikkerhed. Danske startups risikerer at blive fanget i årelange juridiske processer om lovens gyldighed, og investorer trækker sig tilbage indtil juridisk klarhed er opnået og dette i en tid, hvor Danmark har størst behov for energiinvesteringer.

Påvirkning på investeringer:

Regulativ usikkerhed har dokumenteret negative effekter på investeringer i vedvarende energi. EDP's finansdirektør har pointeret at regulativ stabilitet og klarhed er afgørende forudsætninger for at nå ambitiøse mål for vedvarende energivækst. Han understreger, at investeringsbeslutninger i energisektoren fundamentalt afhænger af at have en stabil og forudsigelig regulativ ramme.

Lovforslaget står også i direkte modstrid med regeringens egen erklærede vision:

Energiaftalen 2018 fastslår, at målet er en "markedsdrevet grøn omstilling" baseret på "konkurrence mellem de bedste virksomheder". Danmarks klimaplan understreger yderligere behovet for at "facilitere nye aktører og teknologier" for at nå 70% CO₂-reduktion inden 2030. Depositumkravet blokerer for nye aktører ved at binde deres kapital unødigt længe, hvilket gør det meget sværere for startups og afskrækker mulige investorer for at ville finansiere energi-startups.

Lovforslaget erkender, at problemet er specifikke virksomheder, der anvender "virksomhedskarruseller" og snyder forbrugere. Alligevel rammer løsningen alle nye aktører i stedet for at målrette sanktionerne mod dem, der skaber problemerne.

Hvad betyder dette for os?

WattHero deler målet om et troværdigt og fair elmarked for forbrugerne. Vi støtter effektive sanktioner som karantæner og omsætningsbaserede bøder mod virksomheder, der overtræder reglerne.

Den 5-årige kapitalbinding kombineret med EU-retlig usikkerhed forstærker disse problemer unødigt og sender et signal om, at Danmark ikke ønsker innovation på energiområdet, som er i modstrid til vores klimamål.

Som Energinet's egen Market Model 2.0-rapport dokumenterer, har elmarkedet brug for nye forretningsmodeller og ikke barrierer, der forhindrer dem i at opstå.

For WattHero, der arbejder med at optimere brugen af grønne investeringer og fremme lokalt energiforbrug, skaber kombinationen af høje up-front omkostninger, 5-årig kapitalbinding og risiko for pludselige regelændringer strategisk investeringsusikkerhed og gør det vanskeligt at tiltrække investorer.

Vi opfordrer til at justere lovforslaget, så det bekæmper problematisk adfærd uden at underminere Danmarks klimamål og konkurrenceevne på energiområdet.

Kontakt:

Carl Bryde Jørgensen

WattHero ApS

Email: contact@watthero.dk