



Høringsnotat

Kontor/afdeling

EI

Dato

01-12-2025

J nr. 2025-13275

/SBCL

Høringsnotat vedr. bekendtgørelse om elhandelsvirksomhedernes opgaver og forpligtelser i forbindelse med levering af elektricitet til elkunder (elleveringsbekendtgørelsen).

Forslag til nyudstedelse af elleveringsbekendtgørelsen blev sendt i ekstern høring den 7. oktober 2025 med frist for afgivelse af høringssvar den 4. november 2025. Green Power Denmark, Forsyningstilsynet, Forbrugerombudsmanden og Dansk Erhverv anmodede om fristudsættelse, hvilket blev imødekommet.

Der er modtaget i alt 14 høringssvar i høringsperioden.

Følgende høringsparter har fremsendt bemærkninger til bekendtgørelsen:

- Andel Energi
- Danmarks almene boliger (BL)
- Dansk Erhverv
- Forbrugerombudsmanden
- Forbrugerrådet Tænk
- Forsyningstilsynet
- Green Power Denmark
- Landbrug & fødevarer
- OK
- Vindstød

I det følgende vil de væsentligste punkter i de indkomne høringssvar blive gennemgået efterfulgt af Energistyrelsens bemærkninger for hvert emne. Bemærkningerne er markeret med kursiv. For detaljerede oplysninger om svarenes indhold henvises der til de fremsendte høringssvar, som kan ses på Høringsportalen.

Energistyrelsen

Carsten Niebuhrs Gade 43
1577 København V

T: +45 3392 6700

E: ens@ens.dk

www.ens.dk



Indhold

Generelt	2
Anvendelse af MitID eller skriftlig accept ved aftaleindgåelsen	3
Optagelse af telefoniske henvendelser	11
Fakturering og faktureringsoplysninger	16
Karantæne fra Datahub	20
Bødemodel og tvangsbøder	22

Generelt

Energistyrelsen skal indledningsvist bemærke, at der med bekendtgørelsesudkastets § 19, stk. 2 og 3, der blev sendt i høring, blev lagt op til et generelt forbud mod efteropkrævninger efter slutafregningen, dog med en symmetrisk bagatelgrænse på 200 kroner. Energistyrelsen har imidlertid på baggrund af dialog med branchen valgt at udskyde indsættelsen af bestemmelser om efteropkrævninger efter slutafregningen. Det skyldes, at der er behov for en nærmere analyse af konsekvenserne for både virksomheder og husholdningsforbrugere.

Emnet vil således ikke blive berørt yderligere i nærværende høringsnotat.

Green Power Denmark, Andel, OK og Vindstød bemærker, at for at give elhandelsvirksomhederne en realistisk implementeringsfrist opfordres til, at samtlige krav i bekendtgørelsen, der giver anledning til IT-udvikling, først træder i kraft den 1. juli 2026.

Energistirelsens bemærkninger:

Energistyrelsen vil gerne imødekomme ønsket, der efter styrelsens opfattelse vedrører kravet om detaljerede oplysninger om forbrug og priser i § 11, stk. 2, nr. 2. For at give elhandelsvirksomhederne en implementeringsfrist vil der blive indsat en overgangsbestemmelse, hvorefter den gældende ordlyd af § 9, stk. 2, nr. 2, i bekendtgørelse nr. 1728 af 30. december 2024 fortsat finder anvendelse indtil den 1. juli 2026, hvor den nye bestemmelse træder i kraft.

Dansk Erhverv anbefaler, at bekendtgørelsens anvendelsesområde præciseres, så det tydeligt fremgår, hvilke bestemmelser der gælder for husholdningsforbrugere, og hvilke der også finder anvendelse på erhvervskunder.

Energistirelsens bemærkninger:



Energistyrelsen bemærker, at alle bestemmelser i bekendtgørelsen, der vedrører elkunder, omfatter både husholdningsforbrugere og erhvervskunder. Energistyrelsen bemærker, at bekendtgørelsens § 1, stk. 2, vil blive opdateret for at tydeliggøre hvilke bestemmelser, der alene gælder for husholdningsforbrugere ud over, hvad der følger af ordlyden for de enkelte bestemmelser.

Der er derudover foretaget en sproglig præcisering af stk. 2, hvorefter formuleringen "finder kun anvendelse på aftaleforhold mellem elhandelsvirksomheder og husholdningskunder" er ændret til "gælder kun i relation til husholdningskunder". Ændringen har til formål at tydeliggøre, at bekendtgørelsen også omfatter forhold forud for aftaleindgåelsen, herunder f.eks. optagelse af samtaler. Ændringen har ikke materiel betydning.

Green Power Denmark og Dansk Erhverv bemærker, at der er behov for en mere præcis definition af *variabel elpriskontrakt*, så det klart fremgår, om begrebet omfatter både time- og kvartersafregnede produkter. Mange kunder har fortsat timebase-rede aftaler, og det er uklart, om disse kan betragtes som variable kontrakter, selv om markedet teknisk set afregner i kortere intervaller.

Energistyrelsens bemærkninger:

Energistyrelsen bemærker, at begrebet "variabel elpriskontrakt" anvendes fremfor "dynamisk elpriskontrakt" på det danske detailmarked. Der henvises til høringsnotatet til elleveringsbekendtgørelsen af 12. oktober 2024 for en nærmere begrundelse herfor.

Definitionen gennemfører elmarkedsdirektivets artikel 2, nr. 15. En variabel elpriskontrakt defineres i overensstemmelse hermed som en elektricitetsleveringskontrakt mellem en elhandelsvirksomhed og en elkunde, som afspejler prisudsvinget på spotmarkederne, herunder på day-ahead- og intraday-markeder, med intervaller, der som minimum svarer til markedsafregningsintervallerne.

Det betyder, at elprodukter, der er baseret på timepriser, ikke længere anses som variable i medfør af elleveringsbekendtgørelsen, idet prisudsvinget ikke følger spotmarkedet, med et interval, der som minimum svarer til markedsafregningsintervallerne. Derfor betyder, at kun kontrakter, hvor prisen følger spotmarkedet i mindst 15-minutters intervaller, kan betegnes som variable elpriskontrakter i direktivets og bekendtgørelsens forstand. Det er en problemstilling som Energistyrelsen i foråret vil afdække i samarbejde med branchen.

Anvendelse af MitID eller skriftlig accept ved aftaleindgåelsen

Green Power Denmark anfører, at lovbemærkningerne til det fremsatte lovforslag (L 53) beskriver MitID-validering og fysisk underskrift som sideordnede og ligevæ-



dige måder at indgå en elaftale på. GPD bemærker dog, at det ikke fremgår tydeligt, om valget mellem de to løsninger er op til elhandelsvirksomheden, eller om det afhænger af, at husholdningsforbrugeren ikke har eller ikke ønsker at bruge MitID.

Energistyrelsens bemærkninger:

Energistyrelsen bemærker, at MitID-validering og underskrift er ligeværdige metoder til at indgå aftale om levering af elektricitet. Der er således ikke et særskilt dokumentationskrav for at kunne sandsynliggøre, at husholdningsforbrugeren ikke ønskede at anvende MitID i forbindelse med aftaleindgåelsen.

Elhandelsvirksomheden kan som udgangspunkt selv vælge, hvordan den håndterer aftaleindgåelsen dvs. MitID eller underskrift, men kan ikke afskære husholdningsforbrugeren fra at anvende underskrift. Dette vil blive præciseret i bekendtgørelsen, idet en ordning, hvor elhandelsvirksomheden alene tillader aftaleindgåelse med MitID, vil kunne udelukke visse grupper af husholdningsforbrugere fra at kunne skifte elhandelsvirksomhed. Elhandelsvirksomheder skal således tilbyde mulighed for at anvende underskrift.

Green Power Denmark efterspørger en afklaring af, om anvendelse af elektroniske tjenester, der muliggør elektronisk underskrift – eksempelvis GetAccept eller AdobeSign – kan sidestilles med kravet om fysisk underskrift.

Energistyrelsens bemærkninger:

Kravet om underskrift i § 3, stk. 1, skal forstås som et krav om, at husholdningsforbrugeren skal have afgivet en entydig og verificerbar accept af aftalen. Kravet indebærer ikke, at underskriften skal være papirbaseret. Det afgørende er, at aftalen kan dokumenteres, og at det kan eftervises, hvem der har underskrevet, og hvornår underskriften er afgivet.

Kravet kan derfor opfyldes ved anvendelse af elektroniske signeringsløsninger, som muliggør elektronisk underskrift. Det forudsættes, at løsningen lever op til almindelige krav til sikkerhed og dokumentation, herunder at underskriften entydigt kan henføres til forbrugeren, at forbrugeren har kontrol over underskriftsprocessen, at det kan verificeres, at aftalen er underskrevet, og at dokumentet er beskyttet mod ændringer efter underskrift. Disse krav svarer til kriterierne for en avanceret elektronisk underskrift som defineret i eIDAS-forordningens artikel 26.

Energistyrelsen bemærker endvidere, at muligheden for at anvende elektroniske signeringsløsninger samtidig bidrager til at imødekomme de husholdningsforbrugere, der ikke har adgang til MitID, f.eks. fordi de afventer oprettelse heraf.

Green Power Denmark lægger til grund, at konsekvensen af, at en aftale ikke opfylder kravene i § 3, stk. 1, skal fortolkes i overensstemmelse med almindelige aftale-



retlige principper. GPD anfører, at husholdningsforbrugeren i visse tilfælde kan fortabe adgangen til at påberåbe sig ugyldighed, hvis vedkommende over længere tid fortsat har aftaget elektricitet uden at gøre indsigelse, og opfordrer til, at denne forståelse kort præciseres for at undgå misforståelser og unødige tvister.

Energistyrelsens bemærkninger:

Energistyrelsen bemærker, at der i høringsnotatet til lovforslag L 53 er redegjort for, at den foreslåede regulering skal føre til en retstilstand, hvor manglende anvendelse af MitID-validering eller skriftlig accept af aftalen i form af en underskrift ikke er bindende for husholdningsforbrugeren. Aftalen anses dermed ikke automatisk for ugyldig, men forbrugeren kan vælge at fastholde og kræve opfyldelse af aftalen eller gå frem efter reglerne om ugyldighed.

Retsvirkningen af ugyldigheden fastsættes i overensstemmelse med almindelige regler om aftalers ugyldighed, ligesom dansk rets almindelige regler om passivitet finder anvendelse. Det indebærer, at husholdningsforbrugers ugyldighedsindsigelse kan fortabes, hvis vedkommende ikke inden for en rimelig periode påberåber sig ugyldigheden. Ugyldighedsvirkningen kan alene påberåbes af husholdningsforbrugeren, ikke af elhandelsvirksomheden. Der stilles ingen formkrav til, hvordan forbrugeren skal gøre sin ugyldighedsindsigelse gældende.

Forsyningstilsynet ønsker en uddybning af, hvad der i praksis vil ske i tilfælde af, at en aftale ikke er bindende efter § 3, stk. 3.

Energistyrelsens bemærkninger:

Energistyrelsen bemærker, at spørgsmålet om, hvad der i praksis sker, når en aftale ikke er bindende for husholdningsforbrugeren efter § 3, stk. 3, ikke er særskilt reguleret i bekendtgørelsen eller i Energinets forskrifter. Konsekvensen håndteres derfor efter almindelige aftaleretlige regler, som også afspejles i Ankenævnet på Energiområdets praksis.

Ankenævnet har i en række sager lagt til grund, at hvis en aftale ikke er gyldigt indgået, kan forbrugeren kræve sig stillet, som om leverandørskiftet ikke var sket. Efter nævnets praksis anvendes også almindelige aftaleretlige principper, herunder passivitetsgrundsætningen, hvorefter forbrugeren kan fortabe adgangen til at gøre ugyldighed gældende, hvis vedkommende over en længere periode fortsætter med at aftage elektricitet uden at reagere. Husholdningsforbrugeren bliver således ikke automatisk overført til sin tidligere elhandelsvirksomhed, såfremt der ikke er indgået en bindende aftale.

Green Power Denmark bemærker, at det er uklart, om undtagelsen i § 3, stk. 2, nr. 1, også omfatter den situation, hvor en eksisterende husholdningsforbruger ønsker at tage sin elhandelsvirksomhed med til et nyt aftagenummer og i den forbindelse skifte elprodukt, fx fra en fastpris- til en variabelprisaftale.



Energistyrelsens bemærkninger:

Energistyrelsen bemærker, at hverken en ændring af elprodukt hos den eksisterende elhandelsvirksomhed eller en flytning, hvor husholdningsforbrugeren tager sine eksisterende aftaleforhold hos elhandelsvirksomheden med til et nyt aftage-nummer, kræver godkendelse med MitID eller underskrift. Dette gælder også, hvor flytningen og ændringen af elprodukt foretages samtidig. Situationerne er omfattet af undtagelsen i § 3, stk. 2, nr. 1, da der ikke er tale om et egentligt leverandørskifte.

Bemærkningen giver således ikke anledning til at ændre bekendtgørelsen.

Green Power Denmark opfordrer til, at genåbninger af el efter afbrydelser undtages fra kravet om MitID-validering og fysisk underskrift i de tilfælde, hvor en husholdningsforbruger får afbrudt elforsyningen og ønsker at fortsætte kundeforholdet med den samme elhandelsvirksomhed. Organisationen anfører, at behovet for genåbning i sådanne situationer ofte er presserende, og at kravet om MitID eller fysisk underskrift derfor vil kunne forsinke genåbningen til ugunst for forbrugeren.

Energistyrelsens bemærkninger:

Energistyrelsen er enig i, at det bør være muligt at genåbne elforsyningen uden krav om MitID-validering eller underskrift i tilfælde, hvor husholdningsforbrugeren fortsætter kundeforholdet med den eksisterende elhandelsvirksomhed. For at imødekomme ønsket vil styrelsen derfor ændre bekendtgørelsen, så undtagelsen i § 3, stk. 2, nr. 1, udvides til også at omfatte genåbning af elforsyning hos den eksisterende elhandelsvirksomhed efter en afbrydelse.

Forbrugerrådet Tænk anmoder om bekræftelse på, at bestemmelsen også omfatter salg via digitale platforme, detailbutikker, gadesalg, samarbejdsaftaler i forbindelse med køb af fx varmepumper, ladestandere eller fast ejendom m.v.

Energistyrelsens bemærkninger:

Energistyrelsen bemærker, at kravet om anvendelse af MitID eller underskrift efter § 3, stk. 1, som udgangspunkt gælder i alle situationer, hvor der indgås en aftale om levering af elektricitet, der medfører et skift af elhandelsvirksomhed på et aftage-nummer, uanset salgskanal eller formidlingsform. Kravet gælder således bl.a. ved telefonsalg, gadesalg, samarbejdsaftaler og via elhandelsvirksomhedens egen hjemmeside. Formålet er at sikre, at aftaler om levering af elektricitet altid indgås på et informeret og dokumenterbart grundlag.

Green Power Denmark og OK foreslår, at aftalen er bindende for husholdningsforbrugeren, hvis manglende efterlevelse af kravet om MitID-validering skyldes midlertidige tekniske fejl, nedbrud eller lignende forhold, som ikke kan tilregnes elhandelsvirksomheden.



Energistyrelsens bemærkninger:

Energistyrelsen bemærker, at husholdningsforbrugeren ikke har mulighed for at kontrollere, om der opstår fejl i forbindelse med MitID-valideringen. Det vurderes derfor mest nærliggende, at det påhviller elhandelsvirksomheden at få håndteret en korrekt aftaleindgåelse i forbindelse med tekniske fejl, nedbrud eller lignende forhold, som ikke kan tilregnes husholdningsforbrugeren. Bemærkningen giver derfor ikke anledning til at ændre bekendtgørelsen.

Andel anfører, at det bør præciseres, at der kan indgås samlede aftaler med eksempelvis boligselskaber om levering af el til samtlige lejere uden MitID-validering fra hver enkelt lejer, og hvorvidt der kan gives fuldmagt til fx ejendomsmægler til at indgå en aftale på vegne af kunden.

Energistyrelsens bemærkninger:

Energistyrelsen bemærker, at den rejste problemstilling håndteres i bekendtgørelsesudkastets § 3, stk. 2, nr. 4, hvorefter ejeren af en ejendom i forbindelse med en husholdningsforbrugers indflytning kan tilmelde forbrugeren på baggrund af en underskrevet lejekontrakt eller skriftlig fuldmagt. Bestemmelsen muliggør, at boligselskaber kan indgå aftaler om levering af elektricitet til deres lejere uden MitID-validering.

Energistyrelsen bemærker endvidere, at bestemmelsen i § 3 udtømmende regulerer de situationer, hvor en aftale om levering af elektricitet kan indgås uden MitID-validering fra husholdningsforbrugeren. Det betyder, at MitID som udgangspunkt er et krav, medmindre en af undtagelserne i § 3, stk. 2, finder anvendelse. Da MitID er personligt, kan det kun anvendes af husholdningsforbrugeren selv til at acceptere aftalen. En fuldmægtig kan således hverken anvende husholdningsforbrugers MitID eller sit eget MitID til at indgå aftalen på vegne af husholdningsforbrugeren. Hvis aftalen indgås ved fuldmagt, skal den derfor underskrives af den befuldmægtigede på baggrund af en gyldig skriftlig fuldmagt.

Bemærkningen giver således ikke anledning til at præcisere bekendtgørelsen.

Green Power Denmark bemærker, at der findes husholdningsforbrugere, som ikke har adgang til MitID, f.eks. udlændinge med midlertidig opholdstilladelse, nytilflyttede, sårbare kunder eller beboere på plejehjem og lignende, hvor pårørende håndterer kontakten til elhandelsvirksomheden. Green Power Denmark går ud fra, at kravet om MitID-validering eller fysisk underskrift ikke er tilsigtet som en hindring for disse grupper, men efterlyser en tydeliggørelse af, hvordan elhandelsvirksomheder skal håndtere sådanne situationer. Green Power peger desuden på, at et krav om fysisk underskrift kan medføre forsinket ikrafttrædelse af aftaler til ugunst for forbrugeren.



Andel bemærker, at det bør overvejes, hvordan leverandørskiftet for kunder uden MitID kan gøres så kort som muligt, idet kravet om fysisk underskrift vil kunne forlænge ikrafttrædelsen markant til ugunst for kunden. Andel efterspørger desuden en afklaring af, hvem der har ansvaret for eventuelle forsinkelser i forbindelse med postforsendelsen.

Energistyrelsens bemærkninger:

Energistyrelsen bemærker, at der med den politiske aftale af 8. maj 2025 om forbrugerbeskyttelse på detailmarkedet for elektricitet er lagt vægt på at styrke dokumentationen ved aftaleindgåelsen for at sikre, at husholdningsforbrugere aktivt og bevidst tiltræder en aftale. Kravet om anvendelse af MitID-validering eller skriftlig accept er indført for at modvirke tilfælde, hvor husholdningsforbrugere utilsigtet eller uden viden herom indgår en aftale om levering af elektricitet.

Der er i udformningen af ordningen taget højde for husholdningsforbrugere uden adgang til digitale løsninger, idet kravet om dokumenteret accept kan opfyldes ved anvendelse af underskrift. Energistyrelsen bemærker, at en styrket dokumentation nødvendigvis kan indebære, at et leverandørskifte for husholdningsforbrugere uden MitID kan tage længere tid end i dag. Energistyrelsen bemærker, at der i høringsnotatet er redegjort nærmere for, hvordan kravet om underskrift kan opfyldes, herunder ved anvendelse af elektroniske signeringsløsninger.

Energistyrelsen bemærker endvidere, at forsinkelse som følge af postforsendelse af en underskrevet aftale følger de almindelige formueretlige regler herom, hvorefter risikoen for forsinkelse påhviler afsenderen, indtil aftalen er kommet frem til modtageren.

Bemærkningen giver således ikke anledning til at præcisere bekendtgørelsen.

Green Power Danmark og Andel Energi finder det uklart om kravet om MitID validering/underskrift gælder alle typer elaftaler, herunder elleverancer ifm. ladeløsninger, serielle elleverancer, serviceaftaler mv.

Energistyrelsens bemærkninger:

Energistyrelsen bemærker, at anvendelsesområdet for bekendtgørelsen er levering af elektricitet til elkunder. Kravet om MitID-validering eller underskrift finder således anvendelse ved elaftaler, der indgås på husholdningsforbrugers aftagenummer. Det er endnu ikke afklaret, om der er behov for at udstrække kravet til den kommende regulering om serielle operatørmålepunkter.

Bemærkningen har givet anledning til at præcisere i bekendtgørelsen, at der er tale om aftaler om levering af elektricitet, der indgås på et aftagenummer.



Andel anfører, at i §3, stk. 2, pkt. 1., bør præciseres, hvordan kravet er gældende ved skifte mellem elaftaler og øvrige produkter hos leverandøren – eksempelvis ifm. pakketilbud med telefoni, bilvask mv.

Energistyrelsens bemærkninger:

Energistyrelsen bemærker, at ændringer i produkter eller tillægsydelser, der ikke vedrører aftaler om levering af elektricitet, ikke er omfattet af bekendtgørelsen. Bemærkningen giver således ikke anledning til at præcisere bekendtgørelsen.

Green Power Denmark, Andel og Dansk Erhverv bemærker, at der bør fastlægges klare retningslinjer for, hvordan elhandelsvirksomheder skal dokumentere, opbevare og kunne udlevere aftaler, der er indgået med husholdningsforbrugere. Der efterspørges en præcisering af, hvordan både fysiske underskrifter og MitID-valideringer skal håndteres, herunder hvorvidt signaturodato og MitID-ID er tilstrækkelig dokumentation, eller om hele aftalegrundlaget – fx navn, adresse og CPR-nummer – skal kunne udleveres. Der ønskes desuden afklaring af, hvordan dokumentation skal håndteres i særlige situationer, f.eks. ved flytning eller produktskifte.

Energistyrelsens bemærkninger:

Energistyrelsen bemærker, at det er op til den enkelte elhandelsvirksomhed at tilrettelægge, hvordan virksomheden vil sikre og opbevare dokumentation. Det vurderes mest hensigtsmæssigt at give elhandelsvirksomhederne fleksibilitet på dette område, så længe dokumentationen er tilstrækkelig til at kunne eftervise, at der foreligger en bindende aftale indgået ved MitID-validering eller ved underskrift. Det afgørende er således, at virksomheden kan dokumentere, at elkunden aktivt har accepteret aftalen. Kravene til dokumentationens form og omfang fastsættes ikke nærmere i bekendtgørelsen, men må tilpasses den anvendte indgåelsesmetode og ske under hensyn til reglerne i databeskyttelsesforordningen om opbevaring og udlevering af personoplysninger. Bemærkningerne giver således ikke anledning til at ændre bekendtgørelsen.

Green Power Denmark efterspørger en afklaring af, om undtagelsen i § 3, stk. 2, nr. 6, alene omfatter virksomhedsoverdragelser som defineret i virksomhedsoverdragelsesloven, eller om den også gælder ved aktivoverdragelser, herunder overdragelse af kundeporteføljer mellem elhandelsvirksomheder, som falder uden for virksomhedsoverdragelsesloven.

Energistyrelsens bemærkninger:

Det er hensigten, at undtagelsen i § 3, stk. 2, nr. 6, finder anvendelse både ved virksomhedsoverdragelser i virksomhedsoverdragelseslovens forstand og ved aktivoverdragelser, hvor der som led i en rekonstruktion, konkurs eller lignende situation sker overdragelse af virksomhedens aktiver, herunder fx kundebaser, uden at den hidtidige virksomhed som driftsenhed videreføres.



Energistyrelsen bemærker, at hvis en elhandelsvirksomhed tages under rekonstruktions- eller konkursbehandling, har rekonstruktøren eller kurator efter elforsyningslovens § 72 d, stk. 5, en frist på én uge til at meddele Energinet, om virksomheden videreføres. Det anses derfor for hensigtsmæssigt, at kundebasen i sådanne situationer kan overdrages uden krav om anvendelse af MitID, da den korte frist indebærer et behov for, at overdragelsen kan gennemføres hurtigt og uden administrative hindringer.

Energistyrelsen vil præcisere bekendtgørelsen, således at det tydeliggøres, at begge situationer er omfattet.

Forsyningstilsynet bemærker, at den foreslåede opbevaringsperiode på 1 år for dokumentation vedrørende aftaleindgåelse efter § 3, stk. 4, kan være for kort. Tilsynet peger på, at tvister, klager eller behov for kontrol kan opstå senere end efter et år, hvilket indebærer en risiko for, at relevant dokumentation slettes, før behovet aktualiseres. Dette kan efter deres vurdering svække både forbrugerbeskyttelsen og tilsynsmyndighedernes mulighed for effektiv kontrol. Forsyningstilsynet foreslår derfor, at opbevaringsperioden forlænges, eksempelvis til 2 år.

Energistirelsens bemærkninger:

Energistyrelsen bemærker, at opbevaringsperioden, beror på en konkret afvejning mellem hensynet til, at husholdningsforbrugere og tilsynsmyndigheder skal have adgang til relevant dokumentation ved eventuelle tvister eller kontrol, og hensynet til, at elhandelsvirksomheder ikke pålægges unødigt byrdefulde eller langvarige opbevaringsforpligtelser.

Det er Energistirelsens vurdering, at en opbevaringsperiode på 1 år udgør en passende balance mellem disse hensyn. Perioden vurderes at være tilstrækkelig til at dække langt størstedelen af de tilfælde, hvor der opstår behov for at få indsigt i dokumentationen, samtidig med at den tager hensyn til dataminimeringsprincippet og de byrder, en længere opbevaringsperiode ville medføre for virksomhederne. Energistyrelsen finder på denne baggrund ikke anledning til at forlænge opbevaringsperioden.

Forsyningstilsynet påpeger, at husholdningsforbrugere i nogle tilfælde automatisk bliver overført til en ny elhandelsvirksomhed efter elforsyningslovens § 72 e, stk. 5 og 6, eksempelvis ved konkurs hos deres nuværende leverandør. Da leveringsaftalen i disse situationer er bindende uden forbrugerens accept, forudsætter Forsyningstilsynet, at der ikke stilles krav om MitID-validering ved sådanne overførsler. Tilsynet efterlyser dog en præcisering af, om der efter udløbet af den tre måneders bindingsperiode skal stilles krav om MitID-validering, hvis en husholdningsforbruger vælger at fortsætte hos den elhandelsvirksomhed, som forbrugeren blev overført til. Dette gælder særligt, hvis kunden bliver hos leverandøren uden aktivt at skifte elprodukt.



Energistyrelsens bemærkninger:

Energistyrelsen bemærker, at henvisningen i § 3, stk. 2, nr. 2, til elforsyningslovens § 72 e, stk. 3, er tilstrækkelig. Det er i § 72 e, stk. 3, at selve tildelingen af aftage-numre fra Energinet til en ny elhandelsvirksomhed finder sted. Undtagelsen omfat-ter derfor hele den situation, hvor en husholdningsforbruger overføres til en ny leve-randør uden egen accept.

Energistyrelsen bemærker desuden, at hvis husholdningsforbrugeren efter udløbet af den tre måneders bindingsperiode vælger at fortsætte hos den tildelte elhandels-virksomhed ved at skifte til et andet elprodukt, er dette allerede særskilt undtaget efter § 3, stk. 2, nr. 1. På den baggrund vurderes der ikke at være behov for yderli-gere præciseringer.

Green Power Denmark bemærker, at indførelsen af krav om MitID-validering eller underskrift reelt medfører en forskydning af tidspunktet for, hvornår en elaftale an-ses for indgået. GPD lægger til grund, at der er taget højde for dette i forhold til de frister, der følger af forbrugeraftaleloven, herunder beregningen af fortrydelsesfri-sten i § 19, stk. 2, nr. 3. Green Power Denmark finder, at dette med fordel kan præ-ciseres i høringsnotatet for at undgå tvivl om samspillet mellem MitID-validering og forbrugeraftalelovens regler.

Energistyrelsens bemærkninger:

Energistyrelsen bemærker, at forbrugeraftalelovens regler finder anvendelse uæn-dret ved indgåelse af aftaler om levering af elektricitet. I medfør af § 19, stk. 2, nr. 3, løber fortrydelsesretten fra den dag, hvor aftalen indgås. Dette tidspunkt vil frem-adrettet blot følge af elleveringsbekendtgørelsen fremfor det aftaleretlige udgangspunkt i dansk ret, hvor en aftale indgås ved tilbud og accept, uanset om det sker mundtligt eller skriftligt, jf. aftalelovens § 1 og 3, stk. 2.

Optagelse af telefoniske henvendelser

Green Power Denmark bemærker, at den politiske aftale af 8. maj 2025 om forbru-gerbeskyttelse på detailmarkedet for elektricitet udtrykkeligt angiver, at pligten til at optage telefonsamtaler gælder opsøgende henvendelser med henblik på at få hus-holdningsforbrugeren til at skifte elhandelsvirksomhed. GPD anfører, at det ikke har været hensigten, at forpligtelsen skal omfatte opkald fra den eksisterende elhan-delsvirksomhed til egne kunder, og finder, at denne afgrænsning ikke fremgår til-strækkeligt tydeligt af udkastet.

Energistyrelsens bemærkninger:

Energistyrelsen bemærker, at det er vigtigt at sondre mellem, om den elhandels-virksomhed, der foretager henvendelsen, leverer elektricitet til det aftagenummer, som samtalen vedrører. Hvis elhandelsvirksomheden allerede leverer elektricitet til



det pågældende aftagenummer, anses henvendelsen for at ske som led i et eksisterende kundeforhold og er dermed undtaget fra optagelsesforpligtelsen.

Energistyrelsen vil præcisere § 4, stk. 2, således at udtrykket "det eksisterende kundeforhold" erstattes med en mere dækkende formulering, der tydeliggør, at undtagelsen også omfatter samtaler, hvor der drøftes ændring af elprodukt på aftagenummeret.

Hvis elhandelsvirksomheden derimod alene leverer elektricitet til et andet aftagenummer, f.eks. til husholdningsforbrugerens helårsbolig, men ringer vedrørende et sommerhus eller en sekundær adresse, hvor virksomheden ikke leverer, vil henvendelsen være opsøgende og dermed omfattet af optagelsesforpligtelsen.

Denne sondring er efter Energistirelsens opfattelse fuldt ud i overensstemmelse med den politiske aftale af 8. maj 2025, hvorefter pligten til at optage telefonsamtaler alene er tiltænkt opsøgende henvendelser med henblik på at få husholdningsforbruger til at skifte elhandelsvirksomhed.

Vindstød anfører, at det bør præciseres, at hele samtalen skal optages.

Energistirelsens bemærkninger:

Energistirelsen bemærker, at det følger direkte af bekendtgørelsesudkastet, at hele indholdet af telefoniske henvendelser, skal optages. Bemærkningen giver således ikke anledning til at præcisere bekendtgørelsen.

Andel anfører, at det bør overvejes, om optagelse af samtaler er nødvendig, idet validering og fyldestgørende oplysninger i forbindelse med MitID-valideringen vurderes at være tilstrækkelige til at sikre kundens sikkerhed.

Energistirelsens bemærkninger:

Energistirelsen bemærker, at kravene om anvendelse af MitID og optagelse af telefonsamtaler varetager forskellige beskyttelseshensyn. Kravet om MitID sikrer dokumentation for aftalens indgåelse, mens kravet om optagelse sikrer dokumentation for det forudgående aftaleforløb og modvirker vildledning. Kravene supplerer hinanden og skal tilsammen styrke forbrugerbeskyttelsen. Bemærkningen giver således ikke anledning til at præcisere bekendtgørelsen.

Andel og Dansk Erhverv og Green Power Denmark bemærker, at det bør præciseres, om kravet er begrænset til salgsrelaterede opkald om elprodukter.

Energistirelsens bemærkninger:

Energistirelsen bemærker, at anvendelsesområdet for bekendtgørelsen er levering af elektricitet til elkunder. Energistirelsen bemærker således, at § 4, stk. 1, alene er tiltænkt at omfatte telefonsamtaler, hvor der sker formidling af aftaler om levering af



elektricitet til husholdningsforbrugere. Bestemmelsen finder dermed ikke anvendelse på telefonsamtaler, der alene vedrører ændringer i øvrige produkter eller tillægsydelser, som ikke angår levering af elektricitet.

Bemærkningen har givet anledning til at præcisere i bestemmelsen, at optagelseskravet alene gælder for samtaler, hvor der sker markedsføring af et tilbud om levering af elektricitet til husholdningsforbrugere.

Andel anfører, at det bør præciseres, hvorvidt § 4 stk. 1, er gældende, hvis henvendelsen sker fra virksomhed, der har et eksisterende kundeforhold med husholdningsforbrugeren, uden at være elleverandør på aftagenummeret – f.eks. som serieel elleverandør eller som leverandør af gas, telefoni eller andre ydelser på adressen.

Energistyrelsens bemærkninger:

Energistyrelsen bemærker, at anvendelsesområdet for bekendtgørelsen er levering af elektricitet til elkunder. Den foreslåede bestemmelse i § 4, stk. 1, er således til tænkt at omfatte telefonsamtaler, hvor der sker formidling af aftaler om levering af elektricitet til husholdningsforbrugere. Bestemmelsen finder derimod ikke anvendelse på telefonsamtaler, der alene vedrører ændringer i eller salg af øvrige produkter eller tillægsydelser, som ikke angår levering af elektricitet. Hvis der foretages en telefonisk henvendelse fra en virksomhed, der har et eksisterende kundeforhold med husholdningsforbrugeren uden at være elhandelsvirksomhed på aftagenummeret, og henvendelsen vedrører levering af elektricitet, skal samtalen derfor optages. Bemærkningen giver således ikke anledning til yderligere at præcisere bekendtgørelsen, udover den præcisering af anvendelsesområdet, der er anført ovenfor.

Green Power Denmark bemærker, at det bør være op til den enkelte elhandelsvirksomhed som dataansvarlig at fastsætte den konkrete opbevaringsperiode for optagelser af telefonsamtaler, der ikke fører til en aftale. Green Power Denmark foreslår på den baggrund, at § 4, stk. 4, pkt. 3, ændres, så opbevaringsforpligtelsen ikke gælder, hvis samtalen ikke efterfølges af en aftale i overensstemmelse med § 3.

Andel anfører, at det bør det tydeliggøres om samtaler, der alligevel ikke afsluttes med et salg også skal opbevares.

Energistyrelsens bemærkninger:

Energistyrelsen bemærker, at det følger af § 4, stk. 4, at opbevaringskravet også omfatter telefonsamtaler, der ikke fører til indgåelse af en aftale om levering af elektricitet. Der består således en retlig forpligtelse for elhandelsvirksomheden til at opbevare disse samtaler. Oplysningerne kan efter Energistyrelsens vurdering være relevante i forbindelse med tilsyn, uanset om samtalen efterfølges af en aftale.



Bemærkningerne giver således ikke anledning til at præcisere bekendtgørelsen.

Dansk Erhverv anfører, at bør det være muligt at slette optagelser tidligere, når en aftale efterfølgende er valideret via MitID.

Energistyrelsens bemærkninger:

Energistyrelsen bemærker, at kravene om anvendelse af MitID og optagelse af telefonsamtaler varetager forskellige beskyttelseshensyn. Kravet om MitID sikrer dokumentation for aftalens indgåelse, mens kravet om optagelse sikrer dokumentation for det forudgående aftaleforløb og modvirker vildledning. Kravene supplerer hinanden og skal tilsammen styrke forbrugerbeskyttelsen. Bemærkningen giver således ikke anledning til at præcisere bekendtgørelsen.

Green Power Denmark, OK og Andel bemærker, at mængden af oplysninger, som elhandelsvirksomheden skal give ved samtalebegyndelse efter § 4, stk. 3, er meget omfattende og kan vanskeliggøre en naturlig dialog med husholdningsforbrugeren. Det anføres, at en opstilling af samtlige oplysninger i begyndelsen af samtalen kan skabe mistro og forvirring hos forbrugeren og dermed have den modsatte effekt af det tilsigtede formål. De foreslår derfor, at det overvejes, om det kan være tilstrækkeligt, at oplysningerne gives i løbet af samtalen eller suppleres med henvisning til elhandelsvirksomhedens hjemmeside, i stedet for at alle oplysninger skal gives ved samtalebegyndelse. OK bemærker desuden, at den foreslåede bestemmelse går videre end kravene i databeskyttelsesforordningens artikel 13 og bør revurderes i lyset heraf.

Energistyrelsens bemærkninger:

Energistyrelsen tager bemærkningerne til efterretning og vil tilpasse bekendtgørelsens oplysningsforpligtelser i forbindelse med telefoniske henvendelser. Det vil således blive præciseret, at elhandelsvirksomheden ved samtalebegyndelse skal oplyse husholdningsforbrugeren om, at samtalen optages, mens de øvrige oplysninger elhandelsvirksomheden på sin hjemmeside skal give samlet information om de rettigheder og pligter, som følger af § 4, stk. 4 og 5. Denne løsning imødekommer behovet for en mere naturlig og sammenhængende samtalsituation, samtidig med at forbrugers informationsbehov tilgodeses.

Vindstød foreslår, at den person, der foretager opkaldet, ved samtalebegyndelse skal oplyse sit fulde navn, navnet på den virksomhed, der foretager opkaldet, samt navnet på den elhandelsvirksomhed, der er aftalepart, hvis denne er en anden end den, der foretager opkaldet. Vindstød foreslår desuden, at aftalen ikke skal være bindende for husholdningsforbrugeren, hvis oplysningskravene til samtalen ikke er overholdt.

Energistyrelsens bemærkninger:



Energistyrelsen bemærker, at det allerede følger af forbrugeraftalelovens § 11, stk. 3, at såfremt en erhvervsdrivende kontakter forbrugeren telefonisk med henblik på indgåelse af en aftale om fjernsalg af en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse, skal den erhvervsdrivende ud over de oplysninger, der følger af stk. 2, ved begyndelsen af samtalen give forbrugeren oplysning om sit navn og eventuelt navnet på den person, opkaldet foretages på vegne af, og om det kommercielle formål med henvendelsen. Bemærkningen giver således ikke anledning til at ændre bekendtgørelsen.

Energistyrelsen bemærker endvidere, at en udvidelse af den ikke-bindende virkning til også at omfatte oplysningsmangler ved telefonsalg ville gå videre end den politiske aftale. Dette kan således ikke imødekommes.

Vindstød anfører, at gadesalg, salg i detail og anden fysisk salg er steget markant i omfang, og at forbrugere i disse situationer ofte er lige så uforberedte på at tage stilling til el som ved telefonsalg. Vindstød foreslår derfor, at kravet om optagelse af samtaler udvides til også at omfatte fysisk salg.

Energistyrelsens bemærkninger:

Energistyrelsen anerkender de rejste synspunkter om, at der også i andre salgssituationer end telefonsalg, eksempelvis gadesalg og salg i butikker, kan forekomme salgsmetoder, som risikerer at vildlede forbrugerne. Energistyrelsen bemærker dog, at den politiske aftale af 8. maj 2025 om styrket forbrugerbeskyttelse på detailmarkedet for el specifikt har fokus på at adressere dokumenterede problemer med telefonsalg, hvor der er konstateret en betydelig stigning i klager. Det ligger dermed uden for rammerne af nærværende bekendtgørelse at regulere salg via andre kanaler end telefonsalg.

Forbrugerombudsmanden bemærker, at det ikke er klart, hvor længe elhandelsvirksomheden skal opbevare optagelsen af telefonsamtalen i de tilfælde, hvor samtalen fører til indgåelse af en aftale i overensstemmelse med § 3, men forbrugeren efterfølgende gør brug af fortrydelsesretten efter forbrugeraftalelovens kapitel 4.

Energistyrelsens bemærkninger:

Energistyrelsen deler Forbrugerombudsmandens opfattelse og vil indarbejde en præcisering i bekendtgørelsen om, at optagelsen i tilfælde, hvor samtalen fører til indgåelse af en aftale i overensstemmelse med § 3, men forbrugeren efterfølgende gør brug af fortrydelsesretten efter forbrugeraftalelovens kapitel 4, skal opbevares i 1 år fra tidspunktet for samtalen.

Green Power Denmark og Forsyningstilsynet bemærker, at det fremstår uklart, hvad formålet med undtagelsen i § 3, stk. 2, nr. 5, hvorefter kravet om MitID-valide-



ring ikke gælder i tilfælde, hvor husholdningsforbrugeren gør brug af sin fortrydelsesret. Undtagelsen synes uden praktisk betydning, hvis fortrydelsesretten udnyttes efter aftaleindgåelsen, men inden udløbet af den lovbestemte fortrydelsesfrist.

Energistyrelsens bemærkninger:

Undtagelsen i § 3, stk. 2, nr. 5, er tiltænkt de situationer, hvor et leverandørskifte allerede er gennemført i Datahub, men hvor forbrugeren fortryder aftalen inden udløbet af fortrydelsesfristen efter forbruger aftaleloven. I disse tilfælde skal forbrugeren føres tilbage til sin tidligere elhandelsvirksomhed, hvilket teknisk indebærer et nyt leverandørskifte i Datahub. Det er ikke hensigten, at der i denne forbindelse skal stilles krav om MitID-validering, da der alene er tale om en tilbageførsel til det hidtidige kundeforhold. Energistyrelsen tager dog bemærkningen til efterretning og fjerner undtagelsen i § 3, stk. 2, nr. 5.

Fakturering og faktureringsoplysninger

Forsyningstilsynet anfører, at formuleringen "dog mindst én gang i hvert kvartal" indebærer, at overskydende acontoindbetalinger kan blive stående hos elhandelsvirksomheden i op til tre måneder. Tilsynet stiller spørgsmål ved behovet for en så lang periode og peger på, at bestemmelsen kan skabe risiko for, at tilbagebetalinger udskydes – bevidst eller utilsigtet – hvilket kan føre til ophobning af kunders midler hos elhandelsvirksomheden.

Energistyrelsens bemærkninger:

Energistyrelsen bemærker, at formålet med bestemmelsen er at sikre, at elkunder får tilbagebetalt eventuelle overskydende acontoindbetalinger i takt med faktureringen. Bestemmelsen indebærer, at hvis en elhandelsvirksomhed foretager acontoopkrævning og afregning hyppigere end kvartalsvis, eksempelvis månedligt, skal overskydende acontobeløb tilbagebetales med samme frekvens som faktureringen. Kravet om tilbagebetaling "mindst én gang i hvert kvartal" finder således alene anvendelse i de tilfælde, hvor virksomheden ikke foretager oftere afregning. I disse situationer skal tilbagebetaling ske i forbindelse med kvartalsfaktureringen. Bestemmelsen sikrer dermed, at elkunder som minimum får afregnet og tilbagebetalt overskydende beløb hvert kvartal – og oftere, hvis faktureringen sker hyppigere.

En tilbagebetalingsfrekvens på mindst én gang pr. kvartal er efter Energistyrelsens vurdering hensigtsmæssig, således at acontoafregning fortsat kan anvendes som en betalingsmetode.

Green Power Denmark og Vindstød bemærker, at forslaget i § 10, stk. 1, om en pligt for elhandelsvirksomheder til at udstede faktura på grundlag af faktisk forbrug mindst fire gange årligt, går videre end den nugældende ordning, hvor kravet er én gang årligt. Green Power Denmark peger på, at der findes installationer med meget lavt forbrug, som f.eks. brøndpumper og elhegn, hvor kunderne ofte foretrækker én



årlig faktura frem for løbende afregning af små forbrugsmængder, og foreslår, at det i sådanne tilfælde bør være op til kunden selv at vælge faktureringsfrekvensen. Green Power Denmark efterspørger desuden en præcisering af, om kravet om kvartalsvis afregning efter § 10 også skal gælde for elkunder på den årsbaserede nettoafregningsordning for egenproducenter (gruppe 6-kunder). GPD bemærker, at disse kunder fortsat afregnes elafgift på årsbasis efter nettoforbruget, og at et krav om kvartalsvis fakturering dermed vil bryde sammenhængen til den afgiftsmæssige opgørelse.

Energistyrelsens bemærkninger:

Energistyrelsen har justeret bestemmelserne, således at kravet om kvartalsvis fakturering baseret på faktisk forbrug alene gælder i situationer, hvor elkunden aconto-afregnes. Der indføres desuden en særskilt undtagelse for egenproducenter omfattet af årsbaseret nettoafregning (gruppe 6-kunder), som dermed ikke vil være omfattet af kravet om kvartalsvis afregning. Det vil således fortsat være muligt at foretage afregning én gang årligt på grundlag af faktisk forbrug, når kunden ikke afregnes aconto.

Forbrugerrådet Tænk anmoder Energistyrelsen om at bekræfte, at elhandelsvirksomhederne med de nye bestemmelser skal tilbageføre for meget betalt aconto direkte til elkundens betalingskonto i eget pengeinstitut og ikke blot på en såkaldt konto eller saldo hos virksomheden.

Energistyrelsens bemærkninger:

Energistyrelsen kan bekræfte, at elhandelsvirksomheder skal tilbageføre eventuelle overskydende beløb fra acontobetaling direkte til elkundens betalingskonto i kundens pengeinstitut. Tilbagebetaling kan således ikke ske ved hensættelse på en intern kundekonto eller saldo hos elhandelsvirksomheden.

OK anfører, at kravet om kvartalsvis fakturering og tilbagebetaling af eventuelle for meget betalte acontobeløb ikke kan efterleves for elkunder i nettoafregningsgruppe 6, hvor der alene sker årlig opgørelse af forbruget af afgiftsmæssige årsager. OK foreslår derfor, at der indsættes undtagelsesbestemmelser, så disse kundegrupper undtages fra kravet om kvartalsvis fakturering og tilbagebetaling, og at tilbagebetaling i stedet sker i forbindelse med den årlige opgørelse.

Andel, Vindstød, Green Power Denmark og Forbrugerrådet Tænk bemærker, at det bør præciseres, hvilke priselementer der er omfattet af elhandelsvirksomhedernes oplysningsforpligtelser efter § 11.

Energistyrelsens bemærkninger:

Energistyrelsen bemærker, at den foreslåede bestemmelse i § 11 indebærer, at elhandelsvirksomhedernes oplysningsforpligtelser i relation til elkunderne udvides til at omfatte detaljerede prisoplysninger baseret på det faktiske forbrug. Forpligtelsen



omfatter samtlige forbrugsafhængige priselementer, der indgår i elkundens samlede betaling for elektricitet, herunder elpris, tillæg og tariffer, og gælder uanset hvilket elprodukt elkunden er tilknyttet. De oplysninger, der stilles til rådighed, skal afspejle elkundens personlige pris og angivet pr. kWh.

Bekendtgørelsen vil på baggrund af bemærkningerne blive præciseret, således at det tydeliggøres, at forpligtelsen omfatter samtlige forbrugsafhængige priselementer, der indgår i elkundens samlede betaling for elektricitet.

Forbrugerrådet bemærker, at det bør fremgå eksplicit af bekendtgørelsen, at de detaljerede oplysninger om forbrug og priser skal stilles til rådighed for forbrugerne i et overskueligt og meningsfuldt format.

Energistyrelsens bemærkninger:

Energistyrelsen er enig i, at oplysningerne skal præsenteres på en måde, der gør det muligt for elkunderne at anvende dem. På baggrund af bemærkningen vil bekendtgørelsens § 11, stk. 3, blive præciseret, således at det fremgår, at oplysningerne skal præsenteres i et brugervenligt format.

Andel bemærker, at der er behov for en uddybning af, hvad der forstås ved 'let adgang' i § 11.

Energistyrelsens bemærkninger:

Energistyrelsen bemærker endvidere, at begrebet let adgang skal forstås som en teknisk og praktisk adgang, hvor elkunden uden særlige forudsætninger kan tilgå prisoplysningerne, f.eks. via elhandelsvirksomhedens kundeportal, app eller et struktureret datasæt.

Vindstød efterspørger en afklaring af, hvordan eventuelle mangler i dataleverancen fra netvirksomhederne via Datahubben samt efterfølgende korrektioner skal håndteres.

Energistyrelsens bemærkninger:

Energistyrelsen bemærker, at elhandelsvirksomhedens forpligtelse efter § 11 baseres på de forbrugsdata, der er tilgængelige i Datahubben. Såfremt datagrundlaget efterfølgende ændres, f.eks. som følge af korrektioner foretaget af netvirksomheden, vil elhandelsvirksomheden være forpligtet til at opdatere og korrigere de pågældende oplysninger, således at de prisoplysninger, der stilles til rådighed for elkunden, afspejler det korrigerede og retvisende datagrundlag.

Bemærkningen giver ikke anledning til at ændre bekendtgørelsen.

Vindstød bemærker, at § 11, stk. 2, bør ændres, så referenceperioden tager udgangspunkt i tidspunktet for leverandørskiftet til elhandelsvirksomheden i stedet for



tidspunktet for kontraktens indgåelse. Vindstød anfører, at en ny kontrakt ikke bør forkorte husholdningsforbrugerens adgang til historiske forbrugsdata.

Energistyrelsens bemærkninger:

Energistyrelsen vurderer, at bemærkningen fra Vindstød bidrager til en mere præcis afgrænsning af bestemmelsens anvendelsesområde. Bekendtgørelsen vil derfor blive justeret, således at referenceperioden i § 11, stk. 2, tager udgangspunkt i tidspunktet for leverandørskiftet til elhandelsvirksomheden i stedet for tidspunktet for kontraktens indgåelse. Ændringen sikrer, at elkunders adgang til historiske data ikke afkortes som følge af indgåelsen af en ny kontrakt med den samme elhandelsvirksomhed.

Vindstød bemærker, at det bør fremgå af § 11, at de supplerende forbrugs- og prisoplysninger skal stilles til rådighed for elkunden senest syv dage efter faktureringen af den pågældende periode.

Energistyrelsens bemærkninger:

Energistyrelsen bemærker, at det efter § 11 påhviler elhandelsvirksomhederne at sikre, at elkunderne har let adgang til supplerende oplysninger om forbrug og priser. Det vurderes på nuværende tidspunkt mest hensigtsmæssigt ikke at fastsætte nærmere tidsmæssige krav i bekendtgørelsen, men at overlade det til elhandelsvirksomhederne at tilrettelægge adgangen på en måde, der er teknisk og praktisk hensigtsmæssig. Hvis det viser sig at give anledning til problemer i praksis, vil Energistyrelsen overveje at skærpe bestemmelsen. Bemærkningen giver således ikke anledning til at ændre bekendtgørelsen.

Vindstød foreslår, at referenceperioden i § 11, stk. 2, nr. 1, ændres fra tre år til 24 måneder, således at perioden harmoniseres med § 11, stk. 2, nr. 2, og der opnås ensartethed i bestemmelsen.

Energistyrelsens bemærkninger:

Energistyrelsen bemærker, at den differentierede referenceperiode følger af kravene i elmarkedsdirektivet. Bemærkningen giver således ikke anledning til at ændre bekendtgørelsen.

Green Power Denmark bemærker, at det er uklart, hvordan elhandelsvirksomheder skal efterleve kravet om prisoplysninger for kunder med fastprisprodukter. GPD påpeger, at der i praksis kan være forskelle mellem tidsopløsningen i Datahub og den tidsopløsning, som det konkrete produkt baserer sig på. Det kan efter GPD's opfattelse virke forvirrende for kunder, hvis de modtager forbrugsdata med en finere tidsopløsning end den, de faktisk bliver afregnet efter.

Energistyrelsens bemærkninger:



Energistyrelsen bemærker, at for at undgå den forvirring, som Green Power Denmark peger på, præciseres det i bekendtgørelsen, at oplysninger om forbrug og tilhørende priselementer skal angives med samme tidsopløsning som det enkelte priselement faktisk afregnes efter. Dette indebærer, at hvis et fastprisprodukt afregnes på månedsbasis, vil selve elprisen blive vist i månedlig tidsopløsning, mens fx tariffer eller andre priselementer, der afregnes pr. time eller pr. kvarter, fortsat vil blive vist med den tidsopløsning, som disse priselementer faktisk anvender. Herved sikres en klar sammenhæng mellem elkundens faktiske afregning og de oplysninger, som elhandelsvirksomheden skal stille til rådighed.

Karantæne fra Datahub

Dansk Erhverv, OK og Andel anfører, at det er retssikkerhedsmæssigt problematisk, at Forbrugerombudsmandens påbud kan medføre, at elhandelsvirksomheder udelukkes fra funktioner i Datahub til håndtering af nye kunder. De peger særligt på, at § 25, stk. 4, udtømmer muligheden for at indbringe et påbud for domstolene, og finder, at bestemmelserne dermed rykker ved Forbrugerombudsmandens magtbeføjelser på elområdet. Andel fremhæver desuden, at det bør overvejes, hvordan uenigheder om baggrunden for et påbud håndteres, så en virksomhed ikke udelukkes øjeblikkeligt som følge af et påbud, der måtte være genstand for uenighed.

Green Power Denmark udtrykker væsentlig bekymring for proportionalitet og retssikkerhed i udmøntningen af karantæneordningen. GPD fremhæver, at manglende rettidig tilbagebetaling, uenighed om beløb eller kundens egne forhold ikke bør udløse karantæne, og at et påbud ikke bør medføre øjeblikkelig udelukkelse. Organisationen efterlyser klare processer, herunder anvendelse af forhandlingsprincippet før påbud, indarbejdelse af et proportionalitetsprincip, mulighed for afhjælpning inden karantæne, særligt ved førstegangsovertrædelser, samt tydelige skæringspunkter for, hvilke leverandørskift der omfattes, herunder håndteringen af aftaler indgået før karantænen og tilknytning af nye målepunkter til eksisterende kunder.

Energistyrelsens bemærkninger:

Energistyrelsen bemærker, at den foreslåede karantæneordning gennemfører den politiske aftale af 8. maj 2025 om forbrugerbeskyttelse på detailmarkedet for el, som er indgået mellem regeringen og et bredt flertal i Folketinget. Det fremgår heraf, at der skal indføres en karantænemulighed i Energinets Datahub, baseret på en vilkårsmodel, hvor elhandelsvirksomheders adgang til at operere i Datahub gøres betinget af overholdelse af en række grundlæggende forbrugerbeskyttende regler. Overtrædelse af disse regler, konstateret ved udstedelse af påbud, skal straks udløse karantæne som en mærkbar konsekvens.

Aftalepartierne har med vilkårsmodellen ønsket at sikre, at virksomheder, der ikke overholder centrale regler om f.eks. vildledende markedsføring, uanmodet henven-



delse og rettidig tilbagebetaling ved slutafregning, hurtigt og effektivt kan sanktioneres. Aftalepartierne har dermed ønsket en model, hvor myndighederne kan reagere hurtigt og konsekvent over for regelbrud, uden at der skal foretages en fornyet konkret vurdering af overtrædelsen.

Som det er redegjort nærmere for i lovforslaget, er anvendelsen af påbud ikke er en automatisk reaktion på en regelovertrædelse. Myndigheder foretager altid en konkret vurdering af de relevante forhold, herunder om der faktisk foreligger en overtrædelse, og om forholdet nødvendiggør udstedelse af et påbud. Efter markedsføringslovens § 32, stk. 2, kan Forbrugerombudsmanden alene meddele påbud, hvis en handling er i strid med loven, og forholdet ikke kan bringes i orden gennem forhandling. Af bemærkningerne til markedsføringslovens § 28 fremgår det, at forhandlingsprincippet udgør det centrale grundlag for Forbrugerombudsmandens virksomhed. Som udgangspunkt skal Forbrugerombudsmanden søge at påvirke virksomheder gennem dialog, vejledning og forhandling med henblik på at bringe en ulovlig adfærd til ophør og fremme lovmedholdelig fremtidig adfærd. Forsyningstilsynet anvender ligeledes et forhandlingsprincip i praksis, selv om det ikke er udtrykkeligt lovfæstet. Tilsynet vil som udgangspunkt søge at løse forhold gennem dialog og dialogbaseret efterlevelse, før der skrides til påbud eller sanktion. Når der udstedes et påbud fra enten Forbrugerombudsmanden eller Forsyningstilsynet, hviler afgørelsen dermed på et klart og veldefineret retligt grundlag, hvor virksomheden typisk har haft mulighed for at rette ind, inden det bliver udstedt.

Bemærkningen giver således ikke anledning til at præcisere bekendtgørelsen.

Forbrugerrådet Tænk bemærker, at Forbrugerombudsmanden som udgangspunkt ikke træffer afgørelser i forvaltningslovens forstand og derfor sjældent udsteder egentlige påbud til elhandelsvirksomheder. Tænk foreslår på den baggrund, at bestemmelserne i §§ 24-26 omformuleres, så Forbrugerombudsmandens vurderinger også kan udløse karantæne fra Datahub.

Energistyrelsens bemærkninger:

Energistyrelsen bemærker, at karantæneordningen som foreslået i lovforslag L 53 og bekendtgørelsesudkastet er baseret på en konstruktion, hvor karantæne udløses på baggrund af et påbud udstedt af enten Forsyningstilsynet eller Forbrugerombudsmanden. Et påbud er en forvaltningsafgørelse, som indebærer partshøring, begrundelse og klageadgang. Energistyrelsen finder det derfor ikke hensigtsmæssigt at udvide ordningen ud over det, der fremgår af lovforslag L 53 og bekendtgørelsesudkastet. Bemærkningen giver derfor ikke anledning til at ændre bekendtgørelsen.

Forbrugerombudsmanden bemærker, at henvisningen i § 23, stk. 1, nr. 1, til markedsføringslovens §§ 5, 6, 6 a og 6 b bør tilpasses. Forbrugerombudsmanden vur-



derer, at § 6 a om rangordning af søgeresultater næppe er relevant for elhandelsvirksomheder, da disse ikke udbyder onlinesøgefunktioner. Tilsvarende bør relevansen af § 6 b om brugeranmeldelser overvejes, idet bestemmelsen kun finder anvendelse, når virksomheden fremmer anmeldelser fra andre erhvervsdrivende. Forbrugerombudsmanden foreslår desuden, at der i stedet indsættes henvisninger til markedsføringslovens § 9, sammenholdt med bilag 1, pkt. 23 b og 23 c, der vedrører vildledende eller falske brugeranmeldelser, samt til § 20, der regulerer vildledende handelspraksis mellem erhvervsdrivende.

Energistyrelsens bemærkninger:

Energistyrelsen tager Forbrugerombudsmandens bemærkninger til efterretning og vil foretage de nødvendige tilpasninger af § 23, stk. 1, nr. 1, så henvisningerne til markedsføringsloven afspejler de relevante bestemmelser for elhandelsvirksomhederne.

Energistyrelsen bemærker dog, at karantæneordningen efter lovforslag L 53 har til formål at beskytte husholdningsforbrugere mod vildledende eller utilbørlig adfærd på detailmarkedet. Markedsføringslovens § 20 vedrører handelspraksis mellem erhvervsdrivende og falder derfor uden for ordningens formål.

Forsyningstilsynet foreslår, at overtrædelser af reglerne om for høje acontoopkrævninger og manglende tilbagebetaling efter § 14 overvejes indsat som udtrykkelige påbudgrundlag i § 23, stk. 1, samt at henvisningen i § 23, stk. 1, nr. 3 eventuelt suppleres med en henvisning til bekendtgørelsens § 19 om slutafregning og tilbagebetaling af tilgodehavender.

Energistyrelsens bemærkninger:

*Energistyrelsen vil imødekomme Forsyningstilsynets forslag om at supplere henvisningen i § 23, stk. 1, nr. 3, med en henvisning til § 19 om slutafregning og tilbagebetaling af tilgodehavender. Energistyrelsen finder derimod ikke grundlag for at udvide bestemmelsen til også at omfatte overtrædelser af § 14 om acontoopkrævnin-
ger, da dette vil gå videre end den politiske aftale.*

Bødemodel og tvangsbøder

Green Power Denmark mener, at bødemodellen bør indskrænkes til at kun at gælde omsætning baseret på salg af elektricitet i detailmarkedet eksklusive elafgifter og tariffer.

Energistyrelsens bemærkninger:

Energistyrelsen bemærker, at bødemodellen fastlægges i loven. Det falder således uden for nærværende bekendtgørelse nærmere at regulere, hvad der skal tælle med i omsætningen.



Green Power Denmark udtrykker fortsat bekymring over forslaget om at give Forsyningstilsynet adgang til at pålægge administrative tvangsbøder i forbindelse med påbud om tilbagebetaling af tilgodehavender ved slutfregning. GPD peger på, at der kan pålægges tvangsbøder for manglende efterkommelse af et påbud, selv i tilfælde hvor berettigelsen af påbuddet konkret bestrides, eksempelvis hvor der er uenighed om størrelsen af et tilgodehavende.

Energistirelsens bemærkninger:

Energistyrelsen bemærker, at Forsyningstilsynet ikke behandler civilretlige tvister mellem elhandelsvirksomheder og individuelle elkunder, jf. § 3, stk. 3, i lov om Forsyningstilsynet. Forsyningstilsynets tilsynsvirksomhed retter sig mod elhandelsvirksomhedens generelle overholdelse af reglerne på elmarkedet og ikke mod løsning af individuelle kravopgørelser.

Tvangsbøder anvendes således ikke til at gennemtvinge løsningen af en civilretlig tvist, men til at sikre efterlevelse af et påbud udstedt på baggrund af virksomhedens systematiske eller gentagne manglende overholdelse af reglerne.

Forsyningstilsynet har i en række sager oplevet udfordringer med at få visse elhandelsvirksomheder til at rette op på deres adfærd. I disse tilfælde har tilsynets nuværende muligheder vist sig utilstrækkelige til at sikre en effektiv efterlevelse af reglerne, hvilket har haft negative konsekvenser for forbrugerne og for tilliden til markedets funktion.