

Energistyrelsens hovedpostkasse (ens@ens.dk)
 med kopi til Søren Brandt Clausen (sbcl@ens.dk)

Dok. 326938
 3. november 2025

Høringssvar - Bekendtgørelse om elhandelsvirksomhedernes opgaver og forpligtelser i forbindelse med levering af elektricitet til elkunder (elleveringsbekendtgørelsen)

Forbrugerrådet Tænk har modtaget høring over bekendtgørelse om elhandelsvirksomhedernes opgaver og forpligtelser i forbindelse med levering af elektricitet til elkunder (elleveringsbekendtgørelsen).

Med denne nyudstedelse af elleveringsbekendtgørelse udmøntes de konkrete ordninger og tiltag, der skal gennemføre den politiske aftale om forbrugerbeskyttelse på detailmarkedet for el indgået i maj 2025 af regeringen og et bredt flertal i Folketinget. Forbrugerrådet Tænk hilser udmøntningen af den politiske aftale igennem nyudstedelsen af elleveringsbekendtgørelsen meget velkommen.

Forbrugerrådet Tænk mener, at det er både rettidigt og nødvendigt, at regeringen og et bredt flertal i Folketinget 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 lovlige elhandelsvirksomheder, hvorfor de foreslåede tiltag til at sikre et velfungerende og konkurrencepræget marked på fair vilkår også er i elhandelsvirksomheders interesse.

Vi har følgende konkrete bemærkninger til nyudstedelsen af bekendtgørelsen.

§ 3 – Anvendelse af MitID-validering

Forbrugerrådet Tænk støtter forslaget om at indføre krav om MitID-validering eller fysisk underskrift i forbindelse med indgåelse af aftaler om levering af elektricitet med husholdningsforbrugere.

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.

Forbrugerrådet Tænk forstår forslaget således, at kravet om MitID eller fysisk underskrift dermed gælder ved alle typer af indgåelse af elaftaler via alle salgskanaler, og uanset hvordan eller gennem hvem aftalen formidles. Vi mener, at det er nødvendigt, at kravet om MitID ikke blot gælder telefonsalg, men også gælder alle typer af indgåelse af elaftaler for at sikre effektiv forbrugerbeskyttelse. Vi forstår forslaget således, at følgende salg af elaftaler vil være omfattet af kravet om MitID eller fysisk underskrift; 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. Energistyrelsen bedes bekræfte denne forståelse.

Forbrugerrådet Tænk 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, hvor der tilbydes en rabat, hvis forbrugeren skifter til en bestemt elaftale. Derudover er det uklart og tvivlsomt, om medarbejderne i elektronikbutikken reelt kan leve op til de skærpede informationskrav (herunder kravene indeholdt i de nærværende forslag).

Forbrugerombudsmanden i februar 2025 konstaterer, 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 forbruger aftalelovens og markedsføringslovens regler.¹ 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.² 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).

Forbrugerrådet Tænk 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.

§ 4 – Optagelse af telefonsamtaler

Forbrugerrådet Tænk støtter forslaget om at indføre en pligt til optagelse og opbevaring af telefoniske henvendelser til husholdningsforbrugere.

Forbrugerrådet Tænk anser det som et væsentligt fremskridt for forbrugerbeskyttelsen, at telefonsamtaler med salgsmål 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

¹ Forbrugerombudsmanden, 2025: [Elselskaber og detailhandlere skal være varsomme med samarbejder om at tilbyde elaftaler i detailbutikker](#)

² Forbrugerombudsmanden, 2024: [Vildledende markedsføring af elaftaler i en detailbutik](#)

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.

Forbrugerrådet Tænk støtter, at forbrugeren til enhver tid kan få adgang til sin egen lydoptagelse, hvis forbrugeren efterspørger dette. Vi støtter, at optagelsen vil efter anmodning skulle udleveres relevante myndigheder, herunder Forsyningstilsynet, Forbrugerombudsmanden og Ankenævnet på Energiområdet samt præciseringen af, at hvis der ikke foreligger en optagelse af samtalen eller der ikke anvendes MitID til indgåelse af aftalen, så er indgåelsen af elaftalen ugyldig.

§§ 5 og 6 – Præciseringer af krav til kontraktindgåelse

Forbrugerrådet Tænk støtter, at forslaget om, at den tidligere stk. 2 udgår af § 5, som konsekvens af indførelsen af de nye krav om kontraktindgåelse i § 3.

Energistyrelsen skal som led i den politiske aftale om forbrugerbeskyttelse på detailmarkedet for el udarbejde en skabelon for det nye obligatoriske kontraktresumé (§ 6), der skal anvendes af elhandelsvirksomhederne. Formålet er at gøre lettere for forbrugerne at forstå de vigtigste betingelser, vilkår og prislelementer, når de indgår en elaftale. Idet elleveringsbekendtgørelsen nyudstedes, mener vi, at lejligheden skal benyttes til at foretage en række vigtige forbrugerbeskyttende præciseringer i forhold til kontraktindgåelse og det lovpligtige kontraktresumé forud for aftaleindgåelsen.

Forbrugerrådet Tænk mener, at følgende skal tilføjes til bekendtgørelsen:

Tilføjelse til § 5:

"Stk. 5. Hvis elhandelsvirksomheden ikke kan dokumentere, at husholdningsforbrugeren har modtaget en kontrakt i overensstemmelse med stk. 1-4, er aftalen ikke bindende for husholdningsforbrugeren."

Tilføjelse til § 6:

"Stk. 3. Hvis elhandelsvirksomheden ikke kan dokumentere, at husholdningsforbrugeren forud for aftalens indgåelse har modtaget kontraktresumé i overensstemmelse med stk. 1 og 2, er aftalen ikke bindende for husholdningsforbrugeren."

Der er behov for en klar retsvirkning for at sikre tilstrækkelig forbrugerbeskyttelse, og disse præciseringer vil sikre, at husholdningskunder kun bindes af elaftaler, som de har modtaget fyldestgørende og gennemsigtige oplysninger om. Det vil desuden skabe ensartethed i forhold til bekendtgørelsens §§ 3 og 4, hvor det fremgår tydeligt, at en aftale ikke er bindende for husholdningsforbrugeren, hvis kravene om hhv. MitID-validering (eller fysisk underskrift) samt optagelse af telefonsamtaler ikke opfyldes.

§ 7 – Varsel om ændret elafgift udgår

Forbrugerrådet Tænk støtter, at ændringer i elafgifter ikke længere varsles ved anvendelse af faktura.

§ 9 – Krav på at modtage faktura på grundlag af faktisk elforbrug fire gange årlig

Forbrugerrådet Tænk støtter, at det præciseres, at forbrugeren har krav på at modtage en faktura mindst fire gange årligt på grundlag af deres faktiske elforbrug.

§ 11 – Ret til detaljerede oplysninger om elforbrug og priser

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.

Forbrugerrådet Tænk støtter derfor, at det præciseres i den nyudstedte bekendtgørelse, at elkunder på anmodning har let adgang til supplerende oplysninger om ikke blot deres hidtidige *forbrug*, men også *priser*, hvormed elkunden selv kan foretage yderligere detaljeret kontrol. Vi støtter, at de detaljerede oplysninger om forbrug og tilhørende priser skal være tilgængelige i samme tidsopløsning, som er tilgængelige i Energinets DataHub, for en periode der er mindst de foregående 24 måneder eller perioden fra kontraktens indgåelse med elhandelsvirksomheden, hvis denne er kortere.

Forbrugerrådet Tænk ser dog behov for at styrke forbrugerbeskyttelsen yderligere på en række vigtige punkter i relation til tiltaget. Først og fremmest mener vi, at det skal præciseres eksplicit i bekendtgørelsen, at forbrugerne har ret til at modtage de detaljerede oplysninger om forbrug og pris opdelt i de enkelte priselementer time for time (eller den i DataHub anvendte tidsopløsning), dvs. opdeling i ren elpris, nettarif i den givne time til netvirksomheden, systemtarif til Energinet, spottillæg til elhandelsvirksomheden, elafgift til staten mm. samt opsummeret for den givne time. Denne opdeling i priselementer vil skabe en meget større gennemsigtighed for forbrugerne og gøre det lettere at foretage en detaljeret kontrol, når der anmodes om adgang til supplerende oplysninger. Ydermere mener vi, at der er stort behov for at præcisere eksplicit i bekendtgørelsen, at de detaljerede oplysninger skal gøres tilgængelige for forbrugerne i et overskueligt og meningsfuldt format. Disse præciseringer er vigtige for, at bekendtgørelsesændringen ikke blot bliver en administrativ eller symbolsk ændring, men får reel effekt for de forbrugere, der er afhængige af en tryk og gennemskelig elforsyning. Der skal ikke efterlades tvivl om kravene til elhandelsvirksomhederne eller rum for fortolkning, der ikke sikrer mulighed for detaljeret kontrol.

§ 14 – Skærpelse af bestemmelser om aconto

Forbrugerrådet Tænk støtter, at det præciseres, at ved acontobetaling skal de anvendte mængde skal tage afsæt i elkundens historiske forbrug fra DataHub samt, at de anvendte priser skal tage afsæt i det forventede prisniveau i afregningsperioden med dokumentation med henvisning til offentligt tilgængelige prisdata. Endelig støtter vi, at for meget betalt aconto skal tilbageføres til elkundens betalingskonto i forbindelse med hver fakturering, dog mindst en gang i kvartalet samt, at der forud for tilbagebetaling kan ske modregning i næste acontobetaling.

Vi anmoder om, at Energistyrelsen bekræfter vores forståelse af, 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. Vi har set flere eksempler på elhandelsvirksomheder, der igennem flere år systematisk har akkumuleret store acontobeløb, som stod på kundernes såkaldte konto eller saldo i virksomhedens selvbetjeningssystem eller "Min side", uden kunderne havde viden herom. Ændringerne i bestemmelserne skal rette op på dette, hvorfor vi anmoder Energistyrelsen om at bekræfte vores forståelse. Hvis ikke, at dette er tilfældet, mener vi, at det skal præciseres eksplicit i den nyudstedte bekendtgørelse.

§ 19 – Skærpelse af regler om efteropkrævninger efter slutafregningen

Forbrugerrådet Tænk støtter forslaget om, at en elhandelsvirksomhed som udgangspunkt ikke må fremsende faktura til husholdningsforbrugeren for levering af elektricitet efter slutafregningen, medmindre ændringen af slutafregningen er på 200 kr. eller derover. Vi mener, at det er positivt, da forbrugerne herved kan være sikker på, at aftaleforholdet er endeligt afsluttet ved slutafregningen frem for, at forbrugerne skal modtage små korrektioner efterfølgende. De foreslåede ændringer tilskynder også elhandelsvirksomhederne til at foretage slutafregningerne rettidigt og korrekt inden for de fastsatte 4 uger.

§§ 23, 24 og 25 – Vilkår for benyttelse af Energinets DataHub og karantæneordning

Forbrugerrådet Tænk støtter, at der indføres karantæneordning for elhandelsvirksomheder, der overtræder vilkårene for anvendelse af Energinets 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. Det er indgribende med en karantæne, men karantænemodellen skal være effektiv og simpel at administrere for myndighederne, og det er den med forslaget. Med karantænen får myndighederne samlet set et effektivt værktøj til at bremse skadelige og systematiske mønstre og genetablere tilliden på elmarkedet. Vi mener, at forslaget afvejer forbrugerbeskyttelse, retssikkerhed og proportionalitet på meget balanceret vis. Det er desuden meget positivt, at hvis der sker gentagne overtrædelser inden for 18 måneder, fører det til en karantæne på 6 måneder samt, at nye tildelte karantæner under en igangværende karantæne tillægges i forlængelse af den allerede gældende karantæne.

Vi støtter i meget 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 lovgivningen. Tiltaget sikrer dermed fair konkurrence.

Vores forståelse er dog, at Forbrugerombudsmanden typisk ikke træffer *afgørelser* i forvaltningslovens forstand. En elhandelsvirksomhed vil derfor sjældent modtage et påbud fra Forbrugerombudsmanden, men i stedet vil Forbrugerombudsmanden snarere foretage *en vurdering eller afgørelse* om en elhandelsvirksomheds praksis. Derfor foreslår vi, at formuleringerne i §§ 24-26 omformuleres til:

*”§ 24. Et vilkår efter § 23, stk. 1, anses for overtrådt, når Forsyningstilsynet eller Forbrugerombudsmanden har udstedt påbud **eller foretaget en vurdering eller afgørelse** til elhandelsvirksomheden i medfør af deres tilsynsbeføjelser for en overtrædelse, som er begået i relation til virksomhedens elhandelsaktiviteter. Stk. 2. Den myndighed, som udsteder påbuddet **eller foretager vurdering eller afgørelse** efter stk. 1, orienterer Energinet og Energistyrelsen om påbuddet, **afgørelsen eller vurderingen**, hvorefter disse myndigheder iværksætter processen for karantænen.*

*Stk. 3. En karantæne meddeles skriftligt til elhandelsvirksomheden af Energinet med oplysning om karantænenes starttidspunkt, varighed og det påbud, **vurdering eller afgørelse**, som karantænen er baseret på. Energinet skal sende meddelelsen senest 5 arbejdsdage efter modtagelsen af orienteringen efter stk. 2.*

§ 25. En karantæne fra datahub efter § 23, stk. 2, indebærer, at elhandelsvirksomheden i karantæneperioden ikke kan anvende datahub til anmeldelse af leverandørskift og tilflytninger. Elhandelsvirksomheden kan i karantæneperioden fortsat anvende datahub til afregning af eksisterende elkunder.

Stk. 2. En karantæne har en varighed af 3 måneder regnet fra det tidspunkt, hvor Energinets meddelelse efter § 24, stk. 3, er kommet frem til elhandelsvirksomheden.

*Stk. 3. Modtager en elhandelsvirksomhed mere end ét påbud, **vurdering eller afgørelse** om overtrædelse af vilkår efter § 23, stk. 1, inden for en periode på 18 måneder, udløser det en karantæne på 6 måneder, regnet fra det tidspunkt, hvor Energinets meddelelse om karantænen efter § 24, stk. 3, er kommet frem til elhandelsvirksomheden. Er elhandelsvirksomheden allerede omfattet af en karantæne på tidspunktet for udstedelsen af det nye påbud, **vurderinger eller afgørelser** begynder den nye karantæne først at løbe fra tidspunktet, hvor den igangværende karantæne udløber.*

*Stk. 4. En meddelt karantæne har ikke opsættende virkning, uanset om det påbud, **vurdering eller afgørelse**, der ligger til grund for karantænen, indbringes for domstolene eller påklages til Energiklagenævnet. Ophæves det påbud, som ligger til grund for karantænen, ophører karantænen.*

Forbrugerrådet Tænk opfordrer til, at Energistyrelsen afklarer med Forbrugerombudsmanden, hvilke præcise formuleringer om vurderinger og afgørelser der vil være meningsfulde for, at Forbrugerombudsmandens (såvel som Forsyningstilsynets) vurderinger og afgørelser kan udløse karantæne fra Energinets DataHub som ønsket med den politiske aftale indgået 8. maj 2025. Disse præciseringer er vigtige for, at bekendtgørelsesændringerne ikke blot bliver administrative eller symbolske ændringer, men får reel effekt for de forbrugere, der er afhængige af en tryk og gennemskuelig elforsyning i tråd med den politiske aftale. Hvis ikke præciseringerne foretages, vil formålet med den politiske aftale ikke realiseres, da Forbrugerombudsmandens vigtige arbejde med at foretage vurderinger og afgørelser ikke vil udløse karantæner, hvis elhandelsvirksomheder bryder lovgivningen.

§§ 39 og 40 – Indførelse af straffbestemmelser

Forbrugerrådet Tænk støtter, at der indføres klare straffbestemmelser i elleveringsbekendtgørelsen.

Forbrugerrådet Tænk har i mange år efterlyst effektive straffbestemmelser, da det hidtil har været reelt risikofrit at bryde lovgivningen på elmarkedet. De straffbestemmelser 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. Dette er også til gavn for de lovlige elhandelsvirksomheder og sikrer dermed en fair konkurrence.

§ 41 – Ikrafttræden

Det fremgår, at bekendtgørelsen skal træde i kraft den 1. januar 2026, med undtagelse af kravet om anvendelse af MitID/skriftlighed og optagelse af telefoniske henvendelser, der foreslås først at have virkning fra den 1. juli 2026.

Forbrugerrådet Tænk havde gerne set, at alle bestemmelser trådte i kraft den 1. januar 2026. Vi anerkender, at flere af de nye krav til elhandelsvirksomhederne indebærer et udviklingsarbejde. Vi skal dog, af hensyn til formålet med den politiske aftale om at øge forbrugerbeskyttelsen, understrege, at det er yderst vigtigt, at de foreslåede frister ikke rykkes yderligere.

Vi står til rådighed i tilfælde af spørgsmål til vores høringssvar.

Venlig hilsen

Uffe Rabe Krag
Politisk chef

Christian Sand
Forbrugerpolitisk seniorrådgiver

Energistyrelsen

Att.: Søren Brandt Clausen

Sendt pr. mail: ens@ens.dk, cc/ sbci@ens.dk

Journal nr.: 2025-13275

Høringssvar til bekendtgørelse om elhandelsvirksomheders opgaver og forpligtelser i forbindelse med levering af elektricitet til kunder (elleveringsbekendtgørelsen)

Dato:
Svinninge
4. november 2025

Andel har modtaget elleveringsbekendtgørelsen i høring og på vegne af Andel Energi fremsendes hermed bemærkninger hertil. Andel Energi tilslutter sig Green Power Danmarks høringssvar, men ønsker at fremhæve nedenstående i forbindelse med høringen.

I relation til implementeringstid, har Andel Energi med glæde bemærket, at kravet om MitID/skriftlighed samt optagelse af telefoniske henvendelser først forventes at gælde fra den 1. juli 2026. Andel Energi vil imidlertid bemærke, at forslaget til den ny elleveringsbekendtgørelse også indeholder øvrige krav, som kræver IT-udvikling, hvorfor disse krav også bør gives tilsvarende længere implementeringstid, fx ift. historiske pris- og forbrugsoplysninger.

Nedenfor følger Andel Energis bemærkninger til de enkelte bestemmelser i elleveringsbekendtgørelsen i kronologisk rækkefølge efter paragrafangivelse.

Indgåelse af aftaler om levering af elektricitet**§ 3 MitID-validering eller fysisk underskrift**

Andel Energi ser positivt på, at der er ens krav uanset salgskanal og metode. Efter vores forståelse gælder krav om MitID-validering/fysisk underskrift uanset telefonsalg, salg i detailhandel, gennem ejendomsmægler eller andet field sale, idet det af § 3, stk. 1 fremgår at *'Kravet gælder uanset hvilken salgskanal der anvendes, og uanset hvordan eller gennem hvem aftalen formidles'*. Dog bør det 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.

Der savnes en tilsvarende præcisering af praktikken om ændring af navn på en aftale, fx hvis en part fraflytter, om dette kræver fornyet MitID-validering og hvis der er to parter på en aftale, om MitID er nødvendigt fra begge parter.

Andel Energi bemærker i øvrigt, at det bør overvejes hvordan leverandørskiftet for kunder uden MitID bliver så kort som mulig, idet krav om fysisk underskrift vil kunne forlænge ikrafttrædelsen markant, til ugunst for kunden. Og i relation hertil med den fysiske underskrift pr. post, hvem har så ansvaret for forsinkelser i forbindelse med postforsendelsen?

Andel Energi finder det uklart om kravet om MitID validering/underskrift gælder alle typer el-aftaler, herunder elleverancer ifm. ladeløsninger, serielle elleverancer, serviceaftaler mv. Det bør sikres, at der ikke er forskellige krav grundet produktets karakter eller navngivning.

I forlængelse heraf bør det i §3, stk. 2, pkt. 1) præciseres, hvordan kravet er gældende ved skifte mellem el-aftaler og øvrige produkter hos leverandøren – eksempelvis ifm. pakke-tilbud med telefoni, bilvask mv. Det bør undgås, at øvrige kundeforhold udover elleverancer har indflydelse på hvorvidt et el-salg skal valideres.

I relation til undtagelserne i § 3, stk. 2 savnes der oplysninger om, hvordan det vil skulle kunne dokumenteres. Andel Energi savner endvidere en nærmere stillingtagen til, hvordan fysiske underskrifter skal opbevares og journaliseres. Tilsvarende hvordan MitID-validering skal kunne dokumenteres og kunne udleveres særlig i relation til GDPR. Er signaturodato og ID fra MitID tilstrækkelig eller skal hele aftalen, adresse, CPR-nr. m.v. kunne udleveres?

§ 4 Telefonsalg

Andel Energi deler målet om at komme vildledende og mangelfulde samtaler ifm. telefonsalg til livs. Derfor ser vi også positivt på krav om MitID-validering og om fyldestgørende oplysninger i forbindelse med telesalg. Andel Energi mener dog det bør overvejes om ikke netop validering og fyldestgørende oplysninger ifm. med valideringen er tilstrækkelige for at sikre kundens sikkerhed. Dette skal ses i lyset af at det fremgår af § 4, at *'en optagelse af samtalen træder ikke i stedet for den krævede accept ved anvendelse af MitID-validering eller fysisk underskrift'*.

Det bør alternativt stærkt overvejes, om det vil være tilstrækkeligt blot at nævne de i §4 stk. 3 nævne oplysninger i løbet af samtalen, men fortsat inden aftaleindgåelse, idet det er Andel Energis vurdering at kravet om, at oplysningerne skal gives *'ved samtalebegyndelse'* reelt vil umuliggøre telesalg, idet de mange oplysninger som samtalestarter vil virke afskrækkende eller direkte skabe mistro til opkaldet, hvorved kravet vil have den modsatte effekt end tiltænkt. Andel Energi ønsker i denne sammenhæng ensartede regler ift. eksempelvis forsikringsbranchen og telebranchen, hvor lignende oplysninger gives til sidst i samtalen og hvor kunden selv tager stilling til hvorvidt opkaldet ønskes optaget.

Ift. §4 stk. 2 mener Andel Energi det bør præciseres hvorvidt ændringer til eksisterende aftaler eller salg af tillægsprodukter er dækket af stk. 1.

Ligeledes bør det 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 seriel elleverandør eller som leverandør af gas, telefoni eller andre ydelser på adressen.

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

Fakturering og faktureringsoplysninger mv.

§ 11 Prisoplysning

Efter 'priser' er blevet tilføjet til § 11, er der behov for en uddybning af, hvad der forstås ved 'let adgang', om det skal være kundens personlige pris og om det også historisk skal kunne deles op i tariffer, elpris og tillæg.

Skift af elhandelsvirksomhed og skifterelaterede gebyrer

§ 19 Slutafregning

Det bør præciseres, hvordan et evt. tab håndteres i det tilfælde, at der fra datahub kommer korrektioner til målepunktet eller til serielle målepunkter under aftagenummeret efter den angivne deadline.

Endvidere bør det præciseres, hvilke korrektioner der henvises til. Er det blot engrosafregning eller også når netselskaber sender korrektioner?

Det synes desuden uforståeligt, at elhandelsvirksomheden ikke skal kunne fakturere kunden ved korrektioner under 200 kr. men stadig skal betale netselskaber og SKAT. Bagatelgrænsen bør ligge på selve korrektionen ellers bliver det elhandelsselskaberne som skal bære den omkostning. I den forbindelse bør det også specificeres om bagatelgrænsen på 200 kr. er akkumuleret eller pr. korrektion.

Vilkår for benyttelse af datahub

§ 24 Påbud om anvendelse af datahub

Andel Energi mener, at det er endog meget u hensigtsmæssigt og retssikkerhedsmæssig problematisk, at et påbud har øjeblikkelige konsekvenser i form af udelukkelse fra datahub. Andel Energi mener, at det bør overvejes hvordan omfang og uenigheder skal håndteres i denne proces, så en elhandelsvirksomhed ikke øjeblikkelig udelukkes på baggrund af påbud som følge af tilfælde, hvor der er uenighed om påbuddets baggrund.

Såfremt Andel Energis bemærkninger giver anledning til spørgsmål, står undertegnede naturligvis til rådighed.

Side:
4/4

Venlig hilsen

Anita Hoffer
Advokat

Mobil 51239733
aih@andel.dk

Energistyrelsen
ens@ens.dk,
sbcl@ens.dk

BL – Danmarks Almene Boliger
Studiestræde 50
1554 København
Tlf: 3376 2000
www.bl.dk
bl@bl.dk

3. november 2025

Høringssvar – Høring over bekendtgørelse om elhandelsvirksomhedernes opgaver og forpligtelser i forbindelse med levering af elektricitet til elkunder (elleveringsbekendtgørelsen)

BL – Danmarks Almene Boliger har den 8. oktober 2025 modtaget Offentlig høring over nyudstedelse af bekendtgørelse om elhandelsvirksomhedernes opgaver og forpligtelser i forbindelse med levering af elektricitet til elkunder.

Bekendtgørelsen indfører bl.a. krav om MitID-validering eller fysisk underskrift i forbindelse med indgåelse af aftaler med husholdningsforbrugere om levering af elektricitet.

Dette gælder dog, jf. § 3, stk. 1, nr. 3, ikke, når ejeren af en ejendom i forbindelse med en husholdningsforbrugers indflytning tilmelder husholdningsforbrugeren til elhandelsvirksomheden på baggrund af en underskrevet lejekontrakt eller en skriftlig fuldmagt, og ejeren af ejendommen ellers ville være blevet indsat på aftagenummeret efter § 29.

BL bakker op om denne undtagelse, da vi ved, at det er en ofte anvendt fremgangsmåde i mange boligorganisationer at tilmelde lejerer i forbindelse med indflytning. Dette for at undgå, at lejerer flytter ind i en bolig uden strøm, eller at boligorganisationen står anført som elkunde i lejemålet.

Med venlig hilsen



Bent Madsen
Adm. direktør

Energistyrelsen
Carsten Niebuhrs Gade 43
1577 København V

Den 6. november 2025

Høringssvar til nyudstedelse af bekendtgørelse om elhandelsvirksomhedernes opgaver og forpligtelser i forbindelse med levering af elektricitet til el-kunder

Dansk Erhverv takker for muligheden for at afgive høringssvar til udkastet til bekendtgørelse om elhandelsvirksomhedernes opgaver og forpligtelser i forbindelse med levering af elektricitet.

Dansk Erhverv anerkender intentionen om at styrke forbrugerbeskyttelsen og gennemsigtigheden på elmarkedet, og det er positivt, at der sikres en effektiv håndhævelse overfor aktører, der ikke overholder reglerne. Dansk Erhverv gør dog opmærksom på, at flere bestemmelser i deres nuværende form risikerer at skabe uforholdsmæssige byrder for virksomhederne.

Specifikke bemærkninger til bekendtgørelsens bestemmelser

Klare rammer og definitioner (§§ 1 og 2)

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. Dette vil skabe klarhed for både kunder og virksomheder og lette myndighedernes tilsyn.

Endvidere bør definitionerne i bekendtgørelsen ajourføres, så de afspejler den aktuelle udvikling på elmarkedet. Begrebet "variabel elpriskontrakt" bør eksempelvis defineres mere konkret, så det fremgår klart, om det kan rumme både time- og kvartersafregnede produkter. Mange kunder er fortsat på timebaserede aftaler, og det er uvist, om disse kan betragtes som variable kontrakter, selvom markedet teknisk afregner i kortere intervaller.

Aftaleindgåelse og kundekontakt (§§ 3 og 4)

Dansk Erhverv støtter kravet om MitID-validering ved aftaleindgåelse for husholdningsforbrugere, da dette kan bidrage til at øge tilliden til elmarkedet. Det er imidlertid vigtigt, at der udarbejdes klare retningslinjer for, hvordan dokumentationen for en aftale skal udformes og opbevares. Det bør endvidere præciseres, hvordan virksomheder skal håndtere dokumentation i særlige situationer, eksempelvis ved flytning eller produktskifte.

Når det gælder optagelse af telefonsamtaler, anerkender Dansk Erhverv formålet om at beskytte forbrugerne mod vildledende praksis. Det bør specificeres, om kravet er begrænset til salgsrelaterede opkald om elprodukter, da et generelt krav om optagelse af alle udgående samtaler kan medføre en uforholdsmæssig administrativ og økonomisk belastning for virksomhederne. Desuden bør det være muligt at slette optagelser tidligere, når en aftale efterfølgende er valideret via MitID.

Ændringer af kontraktvilkår (§§ 7 og 8)

Dansk Erhverv støtter intentionen om at styrke kunders indsigt i ændringer af kontraktvilkår, men finder det væsentligt, at reglerne tilpasses den tekniske udvikling i måle- og afregningssystemerne. Således skal det præciseres, hvilke ændringer der kræver hhv. varsling, og hvilke der kræver fornyet samtykke, herunder om overgangen fra timeafregning til kvartersafregning tilhører den ene eller anden af disse kategorier. I kategoriseringen bør der tages hensyn til proportionalitet, og at både forbrugere og virksomheder fokuserer på de væsentlige forhold såsom kundens pris og øvrige rettigheder.

Korrektioner og bagatelgrænse (§ 19, stk. 2)

Dansk Erhverv finder det uhensigtsmæssigt, at korrektioner under 200 kroner ikke længere må opkræves, da selv små beløb kan udgøre væsentlige summer for virksomheder med mange kunder. Dansk Erhverv foreslår derfor en lavere og symmetrisk bagatelgrænse, samt muligheden for, at beløbene kan akkumuleres og opkræves over tid.

Karantæne fra Datahub (§§ 23–25)

Dansk Erhverv vurderer, at den foreslåede karantæneordning er for vidtgående i sin nuværende form. Muligheden for at udelukke en elhandelsvirksomhed fra Datahub på baggrund af et enkelt påbud, uanset overtrædelsens karakter, er et meget indgribende instrument, der i praksis kan medføre, at virksomheden må indstille sin drift.

Karantæne bør alene kunne anvendes ved grove og systematiske overtrædelser af reglerne, og der bør gives mulighed for opsættende virkning, hvis et påbud påklages. Dette vil sikre en rimelig balance mellem effektivt tilsyn og virksomhedernes retssikkerhed. Ordningen bør anvendes i overensstemmelse med den politiske intention, hvor der lægges vægt på, at sanktionen skal målrettes alvorlige og gentagne overtrædelser.

Dansk Erhverv bemærker endvidere, at den nuværende praksis vedrørende forbuddet mod skifterelaterede gebyrer rejser retssikkerhedsmæssige spørgsmål. Det er uklart, om en husholdningsforbrugers opsigelse af en variabel elaftale i en lovligt aftalt bindingsperiode giver elhandelsvirksomheden ret til erstatning efter almindelige erstatningsretlige principper, eller om forbuddet mod skifterelaterede gebyrer afskærer denne mulighed. Hvis bindingsperioden dermed reelt bliver illusorisk, kan det rejse spørgsmål om, hvorvidt markedsføringen af sådanne produkter er vildledende. Det understreger behovet for proportionalitet og klarhed i reglerne om karantæne fra Datahub, samt behovet for, at rækkevidden af forbuddet mod skifterelaterede gebyrer afklares.

Dansk Erhverv henviser desuden til det fremsatte lovforslag L53 (ændring af lov om elforsyning), hvori ministeriet selv anerkender behovet for proportionalitet i bødemodellen. Det forekommer

derfor inkonsekvent, at de foreslåede karantænerregler kan anvendes uden hensyn til overtrædelsens grovhed. Karantæne fra Datahub kan i praksis være en mere indgribende sanktion end en bøde og bør derfor forbeholdes grove og gentagne overtrædelser.

Dansk Erhverv finder det yderligere problematisk, at de foreslåede karantænerregler ikke følger samme model som de eksisterende regler under Energinets tilsyn, hvor udelukkelse kun kan ske ved gentagne og groft tilsidesatte vilkår. Det anbefales, at de kommende regler udformes med tilsvarende objektive kriterier og forudgående varsel.

Endelig bemærkes, at muligheden for domstolsprøvelse i sin nuværende form næppe udgør en reel retssikkerhedsgaranti, idet en domstolsprøvelse ofte vil tage længere tid end karantænenes varighed. De omdømmemæssige skader for en virksomhed, der uberettiget sættes i karantæne, kan i praksis ikke genoprettes.

Med venlig hilsen

Mette Saaby Johansen

Chefkonsulent



Energistyrelsen
Carsten Niebuhrs Gade 43
1577 København V

Dato: 10. november 2025

Sag: FO-25/09917

Sagsbehandler: /CHAH

Direkte tlf.: +45 41 71 53 22

Sendt til mail ens@ens.dk med kopi til sbcl@ens.dk.

Høringssvar vedrørende høring over bekendtgørelse om elhandelsvirksomhedernes opgaver og forpligtelser i forbindelse med levering af elektricitet til elkunder (elleveringsbekendtgørelsen)

Energistyrelsen sendte den 7. oktober 2025 et udkast til en revideret elleveringsbekendtgørelse i høring.

Forbrugerombudsmanden har følgende bemærkninger til bekendtgørelsesudkastet:

Opbevaring af optagelse af telefoniske henvendelser

Det fremgår af udkastets § 4, stk. 1, at elhandelsvirksomheder skal sikre, at hele indholdet af telefoniske henvendelser til husholdningsforbrugere optages.

Af udkastets § 4, stk. 4, 1. pkt., fremgår det, at optagelsen skal opbevares i en periode på 1 år fra tidspunktet for samtalen. Desuden fremgår det af § 3, stk. 4, 3. pkt., at hvis samtalen ikke efterfølges af indgåelse af en aftale i overensstemmelse med § 3, skal optagelsen slettes senest 6 måneder efter optagelsen.

Det er imidlertid ikke 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.

Forbrugerombudsmanden bemærker, at Forbrugerombudsmanden ofte modtager klager over vildledende markedsføring i netop disse situationer, hvor en aftale indgås under en (uanset) telefonisk henvendelse, og hvor forbrugeren efterfølgende fortryder aftalen.

Det bør i bestemmelsen tydeligt fremgå, hvor længe optagelsen skal opbevares, når en aftale indgås i overensstemmelse med § 3, men forbrugeren senere gør brug af fortrydelsesretten i forbrugeraftalelovens kapitel 4. Forbrugerombudsmanden antager, at optagelsen i disse tilfælde skal gennemføres i 1 år, idet der under samtalen indgås en aftale i overensstemmelse med § 3,

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)
<http://www.icpen.org>

jf. ordlyden af bestemmelsen. Forbrugerombudsmanden finder, at en opbevaringspligt på 1 år også vil være det mest hensigtsmæssige, idet det som nævnt ovenfor er i disse tilfælde, der ofte har fundet vildledning sted.

Vilkår for benyttelse af DataHub

Det fremgår af udkastets § 23, stk. 1, nr. 1, at en elhandelsvirksomheds fulde adgang til og anvendelse af Energinets DataHub er betinget af, at elhandelsvirksomheden ikke foretager vildledende handlinger eller undladelser i strid med §§ 5, 6, 6 a og 6 b i lov om markedsføring.

Rangordning af søgeresultater

Bestemmelsen i markedsføringslovens § 6 a retter sig mod erhvervsdrivende, der udbyder onlinesøgefunktioner og sammenligningsværktøjer, der giver forbrugere mulighed for at søge efter produkter, der tilbydes af forskellige erhvervsdrivende eller forbrugere på grundlag af en søgning i form af et nøgleord, en sætning eller et andet input, uanset hvor transaktionerne i sidste ende gennemføres.

Forbrugerombudsmanden har ikke kendskab til, at elhandelsvirksomheder udbyder sådanne onlinesøgefunktioner.

Det bør derfor overvejes, om henvisningen til markedsføringslovens § 6 a er relevant for elhandelsvirksomheder, og om hjemlen i udkastets § 23, stk. 1, nr. 1, bør begrænses, således at § 6 a udtages.

Brugeranmeldelser

Markedsføringslovens § 6 b omfatter erhvervsdrivende, der giver adgang til brugeranmeldelser af produkter, herunder når en erhvervsdrivende på sin hjemmeside fremmer anmeldelser, der stilles til rådighed af en anden erhvervsdrivende, såsom et specialiseret anmeldelsesværktøj.

Elhandelsvirksomheder er derfor omfattet af bestemmelsen i de tilfælde, hvor elhandelsvirksomheden fremmer anmeldelser fra andre virksomheder, f.eks. fra Trustpilot. Der er dog alene tale om en oplysningsforpligtelse efter markedsføringslovens § 6 b.

Derimod forbyder markedsføringslovens § 9, sammenholdt med pkt. 23 b i lovens bilag 1, erhvervsdrivende i at vildlede forbrugere med hensyn til brugeranmeldelsernes oprindelse. Det fremgår af bestemmelsen, at erhvervsdrivende ikke må angive, at brugeranmeldelser af et produkt er indsendt af forbrugere, som faktisk har anvendt eller købt produktet, uden at træffe rimelige og forholdsmæssige foranstaltninger til at sikre, at anmeldelsen stammer fra sådanne forbrugere.

Det bør derfor overvejes, om henvisningen til markedsføringslovens § 6 b er relevant, og om hjemlen i udkastets § 23, stk. 1, nr. 1, bør ændres, således at § 6 b udtages og/eller hjemlen i markedsføringslovens § 9 sammenholdt pkt. 23 b i lovens bilag 1, indsættes.

Derudover bemærker Forbrugerombudsmanden, at der bør indsættes en henvisning til markedsføringslovens § 9 sammenholdt med pkt. 23 c i lovens bilag 1. Bestemmelsen forbyder indsendelse eller rekvirering fra anden juridiske eller fysiske personer af falske brugeranmeldelser eller anprisninger eller forkert fremstilling af brugeranmeldelser eller sociale anprisninger for at fremme produkter. Bestemmelsen i pkt. 23 c i lovens bilag 1, er relevant, da den forbyder erhvervsdrivende at indsende eller rekvirere falske anmeldelser eller anprisninger, herunder at købe disse fra andre erhvervsdrivende for at fremme sit produkt. Forbrugerombudsmanden har konstateret flere af den slags handelspraksis i praksis.

Det bør derfor overvejes, om henvisningen til markedsføringslovens § 9, sammenholdt med pkt. 23 c i lovens bilag 1, bør indsættes i udkastets § 23, stk. 1, nr. 1.

Vildledende og utilbørlig handelspraksis mellem erhvervsdrivende

Forbrugerombudsmanden bemærker, at der bør indsættes en henvisning til markedsføringslovens § 20 i udkastets § 23, stk. 1, nr. 1, da denne bestemmelse regulerer vildledende handelspraksis mellem erhvervsdrivende.

Opsættende virkning

Bestemmelsen om manglende opsættende virkning i udkastet til bekendtgørelsens § 25, stk. 4, bør omformuleres.

Det er ikke selve den meddelte karantæne, der ikke har opsættende virkning, men derimod domstolsprøvelsen af det underliggende påbud eller klage til Energiklagenævnet, der ikke har opsættende virkning i forhold til den meddelte karantæne.

I lovforslag nr. 123456 af 24. oktober 2025 om ændring af lov om elforsyning, s. 9, 14 og 27, er det også formuleret således, at domstolsprøvelse ikke har opsættende virkning, jf. bl.a. elforsyningslovens § 31, stk. 4 og 5, og markedsføringslovens § 32, stk. 4.

Forbrugerombudsmandens ressourcer

Forbrugerombudsmanden bemærker, at de foreslåede ændringer af elleveringsbekendtgørelsen, herunder navnlig indførelsen af en karantænemodel,

der stort set alene er baseret på Forbrugerombudsmandens indsats, forventelig vil medføre et markant ressourceforbrug for Forbrugerombudsmanden.

Det skyldes især, at det må forventes, at elhandelsvirksomheder, der modtager et påbud fra Forbrugerombudsmanden og dermed en karantæne fra DataHub, vil anmode om, at påbuddet indbringes for retten. En retssag om et påbuds gyldighed indebærer erfaringsmæssigt et betydeligt ressourceforbrug fra Forbrugerombudsmanden.

Forbrugerombudsmanden bemærker hertil, at Forbrugerombudsmandens ressourcer med FL2026 er blevet reduceret med ca. 25 pct., hvilket betyder færre ressourcer til håndhævelse af markedsføringsloven.

Det må derfor forventes, at Forbrugerombudsmanden – med den nuværende bemanning – kun i meget begrænset omfang vil have ressourcer til at udstede påbud til elhandelsvirksomheder, der groft og gentagne vildleder forbrugerne.

Forbrugerombudsmanden finder hertil anledning til at fremhæve, at Forbrugerombudsmanden ikke på noget tidspunkt er blevet tilføjet ressourcer til håndhævelse over for elbranchen trods det vedvarende meget store antal klager over elhandelsvirksomheder.

- 0 -

Har I spørgsmål til høringssvaret, er I velkomne til at kontakte undertegnede på telefon 41 71 53 22 eller e-mail chah@forbrugerombudsmanden.dk.

Med venlig hilsen
På Forbrugerombudsmandens vegne

Chabrina Hansen
Fuldmægtig



Forsyningstilsynets høringssvar til nyudstedelse af elleveringsbekendtgørelsen

Energistyrelsen har den 7. oktober 2025 sendt udkast til nyudstedelse af elleveringsbekendtgørelsen i høring.

Forsyningstilsynet takker for muligheden for at afgive høringssvar til nyudstedelsen af elleveringsbekendtgørelsen. Tilsynet finder overordnet, at de foreslåede ændringer understøtter et mere gennemsigtigt detailmarked og bedre forbrugerbeskyttelse. Særligt skærpelsen af kravene til aftaleindgåelse, jf. § 3, der indfører krav om MitID-validering, præciseringen af kravene til aconto-opkrævninger, jf. § 14, og de nye regler om slutafregning og korrektionsafregning, jf. § 19, stk. 2 og 3. De foreslåede regler vurderes at kunne reducere risikoen for bl.a. uautoriserede leverandørskift, skabe større klarhed over forbrugs- og beregningsgrundlag ved acontoopkrævninger, samt understøtte mere ensartede og forudsigelige processer ved slutafregninger.

Forsyningstilsynet har følgende bemærkninger til de enkelte bestemmelser:

Ad § 3:

§ 3, stk. 2:

Forsyningstilsynet bemærker, at det i § 3, stk. 2, nr. 5 er anført, at kravet om MitID validering ikke gælder i situationer hvor en forbruger gør brug af fortrydelsesretten efter forbrugeraftalelovens kapitel 4, og skiftet af elhandelsvirksomhed annulleres i datahub. Forsyningstilsynet bemærker endvidere, at den aftale, forbrugeren ophæver ved at gøre brug af fortrydelsesretten, må formodes at være indgået med MitID validering. Det er uklart, hvorfor der vurderes at være behov for en undtagelsesbestemmelse i forbindelse med fortrydelsesretten.

§ 3, stk. 3:

Forsyningstilsynet ønsker en uddybning af, hvad der i praksis vil ske i tilfælde af, at en aftale ikke er bindende efter § 3, stk. 3, herunder om husholdningsforbrugeren automatisk bliver overført til en anden aftale som i tilfælde efter § 72 e, sk. 3, i lov om elforsyning, eller om forbrugeren automatisk tilbageføres til sin tidligere elleverandør i datahub. Hvorledes vil forbrugeren blive orienteret om en sådan ændring?

Hvor hurtigt vil det blive afklaret, om en aftale opfylder kravet i stk. 1, og hvorledes vil retsstillingen være for henholdsvis elleverandør og husholdningsforbruger for en periode, hvor begge parter har ageret i tillid til, at der forelå en aftale? Husholdningsforbrugeren kan have aftaget el i perioden, og leverandøren kan have leveret el (og muligvis hæfte for betalinger til netselskab, m.m.).

§ 3, stk. 4:

§ 3, stk. 4, 1. pkt., fastlægger en opbevaringsperiode på 1 år for dokumentation vedrørende aftaleindgåelse, jf. § 3, stk. 1. Forsyningstilsynet bemærker, at dette tidsrum forekommer kort, idet der også kan opstå tvister, klager eller behov for at gennemføre kontrol med aftaleindgåelsen på et tidspunkt der ligger efter udløbet af 1 år. Der vil således være en risiko for, at dokumentationen slettes, inden dokumentationsbehovet bliver aktualiseret. Forbrugeren og tilsynsmyndigheder kan som følge heraf efterlades uden adgang til nødvendig dokumentation for aftaleindgåelsen.

Den korte opbevaringsperiode risikerer i praksis at gøre det vanskeligere at kontrollere og efterprøve aftalegrundlaget, og kan svække forbrugerbeskyttelsen og tilsynsmyndighedernes kontrolmuligheder. Forsyningstilsynet foreslår derfor, at opbevaringsperioden forlænges, eventuelt til 2 år, for at sikre, at relevant dokumentation er tilgængelig i tilfælde af eventuelle tvister, klager eller tilsyn, som opstår senere.

Vedrørende § 3, stk. 4, 2. pkt., bemærkes det, at bestemmelsen kun nævner følgende instanser: Forsyningstilsynet, Forbrugerombudsmanden og Ankenævnet på Energiområdet.

Ad § 4:

§ 4, stk. 2:

Forsyningstilsynet gør opmærksom på, at forbrugere i nogle kan tilfælde blive overført til en ny leverandør efter § 72 e, stk. 5 og 6, i lov om elforsyning. Jf. sidste punktum i stk. 6, vil leveringsaftalen være bindende uden elkundens accept, hvorfor det må formodes, at der ikke stilles krav om validering af aftaleindgåelsen med MitID. Forsyningstilsynet bemærker, at der kan være behov for at præcisere, om der stilles krav om validering af kontrakt- og kundeforhold for husholdningsforbrugere, hvis/når den leveringsaftale, de overflyttes til, jf. § 72 e, stk. 6, i elforsyningsloven, udløber efter tre måneder, hvis en kunde vælger at forblive hos den elleverandør, kunden blev overført til i forbindelse med konkurs, eller fordi forbrugeren af andre årsager stod uden elleverandør.

§ 4, stk. 3:

Forsyningstilsynet bemærker, at det med fordel kunne præciseres, at det er opbevaringsperioden for optagelsen af selve samtalen, der omtales.

§ 4, stk. 4:

Forsyningstilsynet bemærker, at der bør være klare retningslinjer for, hvad disse oplysninger kan bruges til af elhandelsvirksomheden.

§ 4, stk. 5:

Forsyningstilsynet har samme spørgsmål til denne bestemmelse som til § 3, stk. 3 ovenfor vedrørende retsstilling for forbrugere og elleverandør, og ønsker en uddybning af hvad der sker i tilfælde af, at en aftale ikke er bindende efter § 4, stk. 5, herunder om husholdningsforbrugeren automatisk bliver overført til en anden aftale som i tilfælde efter § 72 e, sk. 3, i lov om elforsyning.

Ad § 14:

Forsyningstilsynet bemærker, at de foreslåede bestemmelser i § 14, stk. 2, 3 og 4, samlet set vil kunne bidrage til et tydeligere grundlag for beregning af acontobetaling, og dermed vil adressere nogle centrale, velkendte og vedvarende udfordringer på detailmarkedet for el, så som risikoen for uforholdsmæssigt høje og ubegrundede aconto opkrævninger, manglende sammenhæng mellem kundens forbrug og opkrævede aconto betalinger, og manglende gennemsigtighed i fastsættelsen af acontobeløb, samt kundens manglende overblik over løbende aconto indestående hos leverandøren. Overordnet set må de foreslåede bestemmelser forventes at bidrage til at styrke forbrugerbeskyttelsen på detailmarkedet.

§ 14, stk. 1-3. Rimelighedskravet:

For så vidt angår rimelighedskravet i § 14, stk. 1-3, er det Forsyningstilsynets vurdering, at det er af væsentlig betydning, bl.a. af hensyn til forbrugerbeskyttelsen, at det i bekendtgørelsens afsnit om aconto betaling fremgår klart og præcist, hvilke betingelser der skal være opfyldt for, at elhandelsvirksomheden kan anses for at efterleve kravet om, at de anvendte mængder og priser er rimelige (rimelighedskravet).

§ 14, stk. 3. Dokumentation:

Forsyningstilsynet bemærker, at det foreslåede krav om at priserne skal "[...] kunne dokumenteres ved henvisning til offentligt tilgængelige prisdata" kunne overvejes suppleret med et egentligt dokumentationskrav for elhandelsvirksomhedens samlede acontopræsberegning. Det kunne således overvejes, om det i højere grad vil skabe klarhed over, hvorvidt kravet om at de anvendte mængder og priser skal være rimelige, er opfyldt, hvis bekendtgørelsen udtrykkeligt kræver, at elhandelsvirksomheden skal dokumentere, hvordan rimelighedskravet er opfyldt.

§ 14, stk. 4. Kvartalsvis udbetaling og modregning:

Forsyningstilsynet bemærker, at kravet om "*dog mindst én gang i hvert kvartal*" betyder, at overskydende aconto kan blive stående hos elhandelsvirksomheden i op til tre måneder. Det forekommer umiddelbart ubegrundet, hvad elhandelsvirksomhedens eventuelle behov herfor konkret beror på. En sådan grænse kunne formodes at udnyttes til at udskyde tilbagebetalinger, hvilket risikerer at skabe mulighed for bevidst eller utilsigtet opbygning af kunders midler.

For at sikre en effektiv forebyggelse af misbrug foreslås, at kvartalsgrænsen fjernes helt i bestemmelsen, således at det fastholdes, at tilbagebetaling skal ske ved hver fakturering. Dette tiltag vil i særlig grad tilgodese hensynet til økonomisk svage husholdninger.

Ad § 19:

§ 19, stk. 1. Sammenlægning af stk. 1 og 2 i den nugældende § 17:

Forsyningstilsynet bemærker, at den foreslåede § 19, stk. 1, tilsyneladende sammenlægger den nugældende § 17, stk. 1, og stk. 2, til én samlet bestemmelse. I den nugældende § 17, stk. 2, fastsættes det således særskilt, at *"For meget betalte acontobeløb tilbageføres til elkunden samtidig med slutfregningen."*

Det vurderes umiddelbart, at denne sammenskrivning er lovteknisk uhensigtsmæssig. De to stykker i den nugældende bekendtgørelse regulerer to essentielle og indholdsmæssigt nært beslægtede emner: Frist for slutfregning og den dertilhørende pligt til tilbagebetaling. Ved at sammenlægge disse to essentielle og forbrugerretligt tungtvæjende bestemmelser til ét langt stykke, risikerer det at blive mindre tydeligt, at der er tale om to selvstændige og retsbeskyttende forpligtelser, der både skal opfyldes samtidigt, og ved manglende opfyldelse overtrædes hver for sig. Det kan således have både retssikkerhedsmæssige og håndhævelsesmæssige konsekvenser, hvis bestemmelserne sammenskrives.

Det foreslås derfor, at den eksisterende opdeling i to særskilte stykker videreføres, således at § 19, stk. 1, regulerer fristen for slutfregning, og § 19, stk. 2, fastsætter pligten til samtidig tilbagebetaling af for meget opkrævet og betalt aconto.

Generelt om § 19, stk. 2 og 3:

De foreslåede bestemmelser i § 19, stk. 2 og 3, vil kunne bidrage til at styrke forbrugerbeskyttelsen på detailmarkedet.

Bestemmelserne vil kunne imødegå tilfælde, hvor forbrugere efter afslutningen af deres kundeforhold modtager "efteropkrævninger/korrekationer", længe efter modtagelsen af slutfregningen. Ved at fastsætte en klar beløbsgrænse for, hvornår efterkorrektioner kan foretages, og ved at fastlægge en frist for, hvornår eventuelle korrektioner skal gennemføres og tilbagebetaling ske, vil reglerne kunne bidrage til at skabe større forudsigelighed, afklaringer og endelighed for forbrugerne. Overordnet set kan de foreslåede bestemmelser øge gennemsigtigheden i afregningsprocessen, reducere antallet af tvister om mindre beløb og understøtte tilliden til elmarkedets funktion.

Særligt om § 19, stk. 2:

Forsyningstilsynet bemærker, at den foreslåede bestemmelse ikke stiller krav om, at elhandelsvirksomheden skal dokumentere grundlaget for en eventuel efterfølgende korrektion. Manglen på dokumentationskrav indebærer en risiko for manglende gennemsigtighed, sådan at forbrugeren ikke vil kunne forstå eller kontrollere baggrunden for en ændret slutopgørelse, herunder om den hviler på korrekte data og beregninger. Det

svækker samtidig myndighedernes kontrol og efterprøvelse af, om elhandelsvirksomhedernes korrektioner foretages i overensstemmelse med den gældende lovgivning på området.

For at sikre forbrugerbeskyttelsen, herunder at forbrugeren får et klart indblik i, hvordan korrektionen er gennemført, foreslås det, at der i bekendtgørelsen stilles krav om, at elhandelsvirksomheden skal dokumentere baggrunden for korrektionen.

Særligt om § 19, stk. 3:

Ifølge forslaget, skal elhandelsvirksomheden gennemføre korrektionsafregningen overfor forbrugeren senest 4 uger, efter at korrektionsafregningen er gennemført i Datahub.

Forsyningstilsynet bemærker hertil, at det kan skabe usikkerhed for forbrugerne, at der ikke er fastsat en slutgrænse for, hvor længe efter afslutning af kundeforholdet virksomheden kan kræve korrektionsafregning af forbrugeren.

En frist vil styrke forudsigeligheden, retssikkerheden og forbrugerbeskyttelsen samt forebygge risikoen for uretmæssige efteropkrævninger. En sådan frist vil også kunne tilgodese hensynet til, at der skabes klare rammer for såvel elhandelsvirksomhedens som Datahubs administrative håndtering af en eventuel efterkorrektion.

Ad § 23:

Forsyningstilsynet støtter de foreslåede §§ 23 og 24 med henvisning til, at de forventes at medføre en betydelig styrket forbrugerbeskyttelse.

Forsyningstilsynet bemærker, at det bør overvejes, at tilføje påbud om for høje aconto opkrævninger samt manglende tilbageførsel af indbetalt aconto til eksisterende kunder i henhold til de foreslåede bestemmelser i § 14 til de listede vilkår i det foreslåede § 23 stk. 1.

Forsyningstilsynet bemærker, at der henvises til § 72 c, stk. 6, i elforsyningsloven i bekendtgørelsens § 23, stk. 1, nr. 2. Forsyningstilsynet bemærker, at der måske også skal henvises til reglerne i elleveringsbekendtgørelsen vedrørende slutaftagning og tilbagebetaling af tilgodehavender (§ 19)?

Ad § 24:

Forsyningstilsynet ønsker en uddybning af orienteringen efter § 24, stk. 2, herunder hvordan orienteringen skal foregå, og hvilke tidskrav der gælder for at sende orienteringen til Energinet og Energistyrelsen.

FORSYNINGSTILSYNET

Torvegade 10
3300 Frederiksværk

Telefon 4171 5400

Digital Post til os:
Send via virksomheder@forsyningstilsynet.dk
Send via borger@forsyningstilsynet.dk

Energistyrelsen
Søren Brandt
Carsten Niebuhrs Gade 43
1577 København V

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

Green Power Denmark's høringssvar til bekendtgørelse om elhandelsvirksomhedernes opgaver og forpligtelser i forbindelse med levering af elektricitet til elkunder

Green Power Denmark takker for muligheden for at afgive høringssvar til nyudstedelsen af bekendtgørelse om elhandelsvirksomhedernes opgaver og forpligtelser i forbindelse med levering af elektricitet til elkunder, 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.

Overordnede betragtninger

Green Power Denmark bakker op om den politiske aftale af 8. maj 2025, som vi anser 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 flertallet af de foreslåede ændringer, der nu udmøntes i elleveringsbekendtgørelsen i forlængelse af den politiske aftale og de nye hjemmelsbestemmelser i elforsyningsloven. I vores høringssvar til lov om ændring af elforsyning påpegede vi en række uklarheder, ligesom vi rejste en generel bekymring for, at dele af lovforslagets bestemmelser ikke i tilstrækkeligt omfang afspejlede den nødvendige proportionalitet mellem formålet med bestemmelsen og de vidtgående konsekvenser, som bestemmelsen i sin nuværende udformning kan få for det danske detailmarked som helhed og for de enkelte elhandelsvirksomheder.

Green Power Denmark har derfor med tilfredshed noteret, at flere af disse uklarheder er blevet adresseret, ligesom de nødvendige undtagelser til kravet om anvendelse af MitID ved aftaleindgåelse er blevet præciseret samt begrænset til elaftaler, der indgås med husholdningskunder og ikke gælder elkunder generelt. Der er dog fortsat en række bestemmelser og foreslåede ændringer til den nuværende retstilstand, der giver anledning til en velbegrundet bekymring. Green Power Denmark finder således fortsat, at der er behov for at tænke proportionalitet ind i bekendtgørelsen, herunder når Forbrugerombudsmanden og Forsyningstilsynet kan tildele påbud til elhandelsvirksomhederne, der kan føre til store bøder qua den foreslåede bødemodel samt karantæne for brug Datahub.

Et yderligere væsentligt bekymringspunkt er, at der ikke ses at være taget behørigt hensyn til det betydelige IT-udviklingsarbejde, der skal sættes i værk før elhandelsvirksomhederne kan leve op til de nye krav. Green Power Denmark har i den forbindelse noteret, at der alene er lagt op til en forskudt implementering til den 1. juli 2026 af kravene, der udspringer af anvendelsen af MitID eller anden skriftlighed (§3) samt forpligtelsen til at optage telefonsamtalen ved opsøgende telefonsalg (§4). Behovet for en forskudt implementeringstid kan dog ikke med rimelighed isoleres til de to nævnte bestemmelser, da bekendtgørelsen omfatter flere nye tiltag og forpligtelser, der kræver yderligere IT-udviklingsarbejde for at kunne efterleve de nye krav. Der henvises til afsnittet om *“ikrafttræden”* længere nede i høringssvaret, hvor der redegøres for, hvilke konkrete bestemmelser, der er tale om.

Green Power Denmarks bemærkninger til de enkelte ændringsforslag uddybes nedenfor.

Specifikke kommentarer til bekendtgørelsen

Indgåelse af aftaler om levering af elektricitet (§§ 3+4)

Green Power Denmark finder, at det er hensigtsmæssigt - og nødvendigt -, at kravet om anvendelse af MitID eller skriftlighed ved aftaleindgåelsen afgrænses til salgssituationen – uanset salgskanal – og alene udløses, hvis elhandelsvirksomheden ikke i forvejen er registreret på aftagenummeret, ligesom det er særdeles vigtigt, at der tages behørigt hensyn til flere væsentlige og velfungerende processer i elforsyningsloven, der bl.a. omfatter fordelingsmekanismerne ved en elhandelsvirksomheds konkurs eller rekonstruktion samt reglerne om ejerhæftelse (§ 29).

Green Power Denmark kan derfor tilslutte sig den foretagne og pragmatiske afgrænsning, hvorved kravet om MitID-validering m.v. ikke finder anvendelse, når husholdningsforbrugeren indgår aftale om produktskifte hos den eksisterende elhandelsvirksomhed eller flytter sin eksisterende aftale med på et nyt aftagenummer. Green Power Denmark kan ligeledes tilslutte sig de foreslåede undtagelser i § 3, stk. 2, nr. 2-4 og 6, der alle har til formål at tage højde for nogle særskilte situationer, hvor et krav om MitID-validering vil skabe en unødigt komplikation eller være decideret kontraproduktivt til de tilsigtede formål med de enkelte bagvedliggende bestemmelser og fx kunne hindre opkøb/sammenlægninger af elhandelsvirksomheder eller medføre et øget antal lukninger, når en lejer opsiger sin elaftale og fraflytter adressen.

Til gengæld er det svært at se formålet med undtagelsen i § 3, stk. 2, nr. 5, hvor kravet om MitID ikke gælder de tilfælde, hvor husholdningsforbrugeren gør anvendelse af sin fortrydelsesret? I henhold til stk.1, vil kravet om MitID-validering eller fysisk underskrift skulle ske ved aftaleindgåelsen, og herefter vil husholdningsforbrugeren som altid have mulighed for at fortryde aftalen i overensstemmelse med forbrugeraftalelovens regler herom. Undtagelsen giver derfor ikke mening, hvis fortrydelsesretten effektueres efter, at aftalen er indgået, men inden den lovreguleret fortrydelsesfrist er udløbet. I disse situationer vil det til gengæld ikke være nødvendigt at gemme dokumentation som fastsat i stk. 4. Undtagelsen i nr. 5 ønskes derfor uddybet.

Ud over de i udkastet anførte undtagelser, ser Green Power Denmark dog fortsat, at der er flere situationer og/eller grupper af forbrugere, hvor kravet om MitID-validering eller underskrift enten ikke vil kunne effektueres eller vil besværliggøre ellevering til en husholdningsforbruger.

Green Power Denmark har således tidligere påpeget, at der er husholdningsforbrugere, der af forskellige grunde ikke har adgang til MitID, f.eks. udlændinge som er på en midlertidig opholdstilladelse, eller som lige er flyttet til Danmark og kan opleve en del ventetid med at få etableret en MitID adgang. Tilsvarende

overvejelser gælder sårbare kunder, som har vanskeligt ved at anvende digitale løsninger, eller hvor det er de pårørende og ikke kunden selv, som elhandelsvirksomheden er i kontakt med. Dette omfatter f.eks. tilmeldinger på ældreboliger, plejehjem, bosteder og lignende. Green Power Denmark går ud fra, at det ikke er tilsigtet, at kravet om anvendelse af MitID eller underskrift skal udgøre en stopklods for disse husholdningsforbrugere. At der er taget højde for dette, kan dog ikke ses af bekendtgørelsesudkastet, hvorfor Energistyrelsen anmodes om at tydeliggøre, hvilket krav, som elhandelsvirksomhederne skal efterleve i disse situationer. Det bør i den forbindelse også tages i betragtning, at kravet om fysisk underskrift for husholdningsforbrugere uden MitID kan skabe andre vanskeligheder, herunder at dokumentationskravet i form af fysisk underskrift vil kunne forskubbe aftalens ikrafttrædelse markant til ugunst for den pågældende kunde.

Endelig skal Green Power Denmark opfordre til, at genåbninger af el efter lukninger som udgangspunkt undtages fra MitID validering og fysisk underskrift i de tilfælde, hvor en husholdningsforbruger får afbrudt deres elforsyning og ønsker at fortsætte kundeforholdet med den pågældende elhandelsvirksomhed. I disse situationer vil behovet for genåbning ofte være meget presserende, og her vil kravet om et MitID-validering eller fysisk underskrift kunne forsinke genåbningen til ugunst for kunden. Da afbrydelse af strøm forudsætter, at aftalen er ophævet forinden, vil ovennævnte situation næppe kunne rummes af undtagelsen i stk. 2, nr. 1, som denne er formuleret i udkastet.

Power Denmark finder det positivt, at det er den tekniske løsning i form af MitID-validering, der skal anvendes i stedet for MitID- signering, der vil kræve en langt mere omfattende implementering. Der er dog fortsat en række forhold, der udspringer af § 3, som Green Power Denmark opfordrer til at blive præciseret eller justeret i den endelige bekendtgørelse:

Anvendelsesområdet for MitID

Det er uklart, hvorvidt kravet om MitID- validering eller underskrift gælder alle typer af el-aftaler, herunder elleverancer som led i et ladeabonnement, serielle operatørmålinger m.v. Dette bør præciseres, ligesom det bør tydeliggøres, at øvrige produkter, der udbydes, men som ikke indebærer levering af elektricitet, ikke er omfattet af kravet om MitID-validering m.v. I forbindelse med bundlede produkter eller "pakketilbud", der fx også kan omfatte telefoni, internet løsninger m.v., er det således forståelsen, at kravet om MitID- validering m.v. alene omfatter elaftalerne.

Green Power Denmark finder det som nævnt positivt, at MitID-validering m.v. ikke finder anvendelse, når husholdningsforbrugeren indgår aftale om produktskifte hos den eksisterende elhandelsvirksomhed eller flytter sin eksisterende aftale med på et nyt aftagenummer, jf. § 3, stk. 2 nr. 1. I de situationer, hvor husholdningsforbrugeren allerede har indgået en aftale med sin nuværende elhandelsvirksomhed og/eller er i et eksisterende kundeforhold, vil det ikke være proportionelt i forhold til formålet med ordningen at kræve godkendelse med MitID eller fysisk underskrift. Det er i den forbindelse uklart, om der med undtagelsen er taget højde for den situation, hvor den eksisterende kunde ønsker at tage sin elhandelsvirksomhed med på et nyt aftagenummer og i den forbindelse ønsker at skifte elprodukt fx fra en fastpris til en variabel pris. Umiddelbart finder Green Power Denmark at argumentationen for at undtage denne situation er lige så tungtvejende som den formulerede undtagelse.

I relation til undtagelsen i § 3 stk. 2, nr. 4, bedes det bekræftet, hvorvidt elhandelsvirksomheden er forpligtet til at modtage og opbevare lejekontrakten/fuldmagten for at sikre overholdelse af stk. 4. Det bemærkes, at der samlet set vil kunne være tale om ganske mange personoplysninger, der derved skulle opbevares.

I relation til undtagelsen i § 3, stk. 2, nr. 6, ønskes det oplyst, om det er tilsigtet, at fravigelsen kun skal gælde i virksomhedsoverdragelser, som defineret i virksomhedsoverdragelsesloven, eller vil fravigelsen også gælde ved aktivoverdragelser, der falder uden for virksomhedsoverdragelsesloven? Dette vil netop også kunne omfatte overdragelse af en kundeportefølje fra en virksomhed til en anden.

Manglende præcisering af dokumentationskrav:

Det bør fremgå tydeligere, hvordan elhandelsvirksomheden konkret skal dokumentere, at aftalen er indgået via MitID-validering eller fysisk underskrift, samt hvilke oplysninger der skal gemmes og i hvilket format. Skal der f.eks. registreres en kvittering eller en ID-streng for hver transaktion? Vil kravet om MitID-validering være opfyldt ved, at husholdningsforbrugeren validerer, at der sker en indgåelse af elaftale, og hvordan ses samspillet med de pligtige oplysninger, herunder resumé af aftalens vigtigste kontraktvilkår- og betingelser, jf. Elleveringsbekendtgørelsens §§ 5 og 6. Dette ønskes uddybet med henblik på at sikre korrekt efterlevelse ved den praktiske implementering.

I lovbemærkningerne til det netop fremsatte lovforslag (L 53) om ændring af elforsyningsloven beskrives de to angivne måder at acceptere elaftalen på som sideordnede løsninger, [*..hvor både MitID-validering og en fysisk underskrift er ligeværdige muligheder for at indgå aftale om levering af elektricitet.*¹] Det er dog ikke helt tydeligt, hvorvidt anvendelsen af den ene løsning frem for den anden er valgfrit for elhandelsvirksomheden eller om det afhænger af, hvorvidt husholdningsforbrugeren ikke har eller ønsker at bruge MitID-validering. Såfremt det er det sidste, så rejser spørgsmålet sig, om der i så fald er et særskilt dokumentationskrav i relation til at kunne sandsynliggøre, at husholdningsforbrugeren ikke ønskede at anvende MitID i forbindelse med aftaleindgåelsen?

Der søges i den forbindelse endvidere afklaring af, hvorvidt anvendelse af elektroniske tjenester, der muliggør en elektronisk underskrift, kan sidestilles med kravet om fysisk underskrift. Der henvises f.eks. til elektroniske tjenester som f.eks. GetAccept eller AdobeSign. I bemærkningerne til lovforslaget anføres det, at muligheden for at indgå aftalen ved underskrift f.eks. vil kunne ske ved en underskrevet kontrakt, der sendes per post eller elektronisk. Det er dog uklart, hvordan kravet om "skriftlighed" skal fortolkes, og dette bør præciseres.

En vejledning med anvisninger og/eller tekniske specifikationer fra Energistyrelsen vil være ønskværdigt for at sikre en ensartet praksis samt for at undgå, at aftaler indgås i overensstemmelse med § 3, stk. 1, underkendes, fordi den fremviste dokumentation ikke betragtes som fyldestgørende, jf. i øvrigt bemærkningerne om ugyldighed nedenfor.

Aftalens ugyldighed ved manglende dokumentation:

Det vil med den foreslåede ordning være elhandelsvirksomhedens ansvar at sikre, at aftalen indgås ved anvendelse af MitID eller underskrives af husholdningsforbrugeren. Konsekvensen af manglende dokumentation heraf er ifølge udkastet, at aftalen ikke anses for bindende for husholdningsforbrugeren.

Den civilretlige virkning af manglende eller utilstrækkelig dokumentation vil få alvorlige konsekvenser for den konkrete elhandelsvirksomhed og af samme grund, er det meget væsentligt, at kravene til dokumentation tydeliggøres og i øvrigt er håndterbare for den enkelte elhandelsvirksomhed. Der skal være proportionalitet i forhold til den påkrævede dokumentation og de processer og ressourcer, der skal allokeres for at opnå den fornødne dokumentation.

¹ L 53 Forslag til lov om ændring af lov om elforsyning, fremsat den 24. Oktober 2025, side 23.

Det er i den forbindelse nødvendigt at tage højde for, at der i forbindelse med MitID-validering kan opstå tekniske fejl, nedbrud eller lignende forhold, som ikke kan tilregnes elhandelsvirksomheden, der medfører, at dokumentationen ikke foreligger ved aftaleindgåelsen. Dette bør ikke pr. automatik medføre, at aftalen ikke er bindende for husholdningsforbrugeren, såfremt det kan sandsynliggøres, at dette er årsag til den manglende dokumentation på aftaletidspunktet.

Green Power Denmark lægger i øvrigt til grund, at retsvirkningen af ugyldigheden fortolkes i overensstemmelse med de almindelige aftaleretlige principper, herunder passivitetsgrundsætningen. Formålet med kravet om MitID validering eller skriftlighed er at reducere risikoen for utilsigtede skift af elhandelsvirksomheden, hvor kunder uretmæssigt overflyttes til en ny elhandelsvirksomhed uden deres samtykke, ligesom det skal give husholdningsforbrugeren mulighed for at overveje, hvorvidt elproduktet er attraktivt for pågældende. Dette beskyttelseshensyn ses ikke at have tilsvarende vægt i de situationer, hvor husholdningsforbrugeren gennem længere tid fortsætter med at aftage el fra virksomheden og ikke klager over den manglende MitID validering m.v. inden for en rimelig tidsperiode. I den situation vil husholdningsforbrugeren kunne fortabe adgangen til at gøre ugyldighedsindsigelsen gældende som følge af retsfortabende passivitet. Green Power Denmark finder af samme grund, at det er vigtigt, at der er enighed om, at aftalen ikke automatisk anses for ugyldig ved manglende dokumentation for MitID validering eller skriftlig accept i form af en fysisk underskrift. Dette ses umiddelbart tilkendegivet ved formuleringen i § 3, stk. 3, hvor "*ikke bindende*" anvendes i stedet for "*ugyldig*", som oprindeligt brugt i udkastet til lovforslaget. Green Power Denmark ser gerne, at denne forståelse, herunder at husholdningsforbrugers ugyldighedsindsigelse konkret kan fortabes, hvis pgl. Ikke inden for en vis rimelig periode påberåber sig denne, for en god ordens skyld berøres kort i det kommende høringsnotat for at undgå misforståelser om den gældende retstilstand samt unødige tvister.

MitID-validering og samspillet med forbrugeraftaleloven

Det bemærkes, at indførelsen af MitID- validering eller fysisk underskrift reelt rykker tidspunktet for, hvornår en elaftale anses for indgået. Det antages, at der er taget højde for dette i forhold til de frister, der anvendes i forbrugeraftaleloven, herunder beregningen af fortrydelsesfristen, jf. Forbrugeraftalelovens § 19, stk. 2, nr. 3. Dette kan med fordel præciseres i høringsnotatet.

Optagelse af telefoniske henvendelser til husholdningsforbrugere (§ 4):

Green Power Denmark har noteret, at det nu som anbefalet eksplicit fremgår af § 4, stk. 1, at forpligtelsen til at optage telefoniske henvendelser alene omfatter elhandelsvirksomhedens henvendelse til husholdningsforbrugere og ikke omvendt, og at forpligtelsen ikke gælder erhvervsaftaler. Foreningen har ligeledes med tilfredshed noteret, at forpligtelsen til at optage og opbevare telefonsamtalen begrænses til elhandelsvirksomhedens opsøgende telefonsalg med henblik på salg af elaftaler og ikke gælder udgående opkald, der vedrører et eksisterende kundeforhold mellem elhandelsvirksomheden og den pågældende kunde.

Uagtet de skete præciseringer ser Green Power Denmark fortsat behov for yderligere afklaringer for at sikre, at afgrænsningerne er tydelige og praktisk gennemførlige.

Anvendelsesområdet

Anvendelsen af MitID-validering/fysisk underskrift og kravet om optagelse af telefonsamtaler varetager som bekendt to forskellige beskyttelseshensyn. Det bør derfor præciseres, hvorvidt der er sammenfald eller forskel i anvendelsesområdet for §§ 3 og 4, herunder helt konkret hvorvidt kravet om optagelse af opsøgende telefoniske henvendelser gælder alle typer af elaftaler som f.eks. elleverancer som led i et ladeabonnement, serielle operatørmålinger m.m.

Opkald fra eksisterende elhandelsvirksomhed

I henhold til den politiske aftale om forbrugerbeskyttelse på detailmarkedet for el af 8. maj 2025 fremgår det udtrykkeligt, at forpligtelsen til at optage telefonsamtalen med husholdningsforbrugeren gælder for henvendelser, der har til hensigt at få husholdningsforbrugeren til at skifte elhandelsvirksomhed. Det var således ikke hensigten at forpligtelsen skulle gælde opkald fra den eksisterende elhandelsvirksomhed, når der er et aktuelt kundeforhold. Denne begrænsning ses ligeledes i høringsmaterialet, der blev udsendt i forbindelse med høringen af ændringerne i elforsyningsloven i forsommeren 2025, jf. Side 40 i høringsudkastet, ligesom det fremgår af bemærkninger i det fremsatte lovforslag L 53 om ændring af elforsyningsloven²

Denne afgrænsning fremgår desværre ikke med tilstrækkelig tydelighed af det fremsendte udkast og giver derfor anledning til uklarhed om rækkevidden af bestemmelsen samt bekymring, såfremt intentionen reelt er at udvide optagelsesforpligtelsen til også at omfatte telefoniske henvendelser fra den eksisterende elhandelsvirksomhed på aftagenummeret, jf. formulering i § 4, stk. 2.

Green Power Denmark undrer sig i så fald over denne udvidelse, der går længere end intentionerne i den politiske aftale og derved det vedtaget beskyttelseshensyn. Dertil kommer, at det kan give anledning til uhensigtsmæssige situationer, hvor den eksisterende elhandelsvirksomhed vil have svært ved at løfte dokumentationen for, at en aftale om at skifte elprodukt hos den eksisterende elhandelsvirksomhed eller indgåelse af en yderligere elaftale (f.eks. sommerhus) ikke skete som led i en aktiv telefonisk salgshenvendelse fra selvsamme elhandelsvirksomhed, men f.eks. opstod som led i en samtale vedrørende det eksisterende kundeforhold og produkt, jf. undtagelsen i stk. 2. I denne situation vil elhandelsvirksomheden selvsagt ikke kunne opfylde dokumentationskravet i stk. 5 vedrørende optagelse af samtalen og formidling af de pligtige oplysninger med den potentielle konsekvens, at aftalen ikke anses for bindende for husholdningsforbrugeren. Det er umiddelbart svært at se rimeligheden i dette, særligt fordi optagelsesforpligtelsen har til formål at sikre mod utilsigtede/uønskede leverandørskifte og ikke aftaler om skift af elprodukter hos den eksisterende elhandelvirksomhed.

Under henvisningen til ovennævnte betragtninger samt for at undgå uhensigtsmæssige scenarier bør kravet om optagelse af telefonsamtalen med tydelighed afgrænses til de udgående salgsopkald, hvor husholdningsforbrugeren ikke i forvejen er kunde hos virksomheden og hensigten med opkaldet er at få husholdningsforbrugeren til at skifte elhandelsvirksomhed.

Oplysningsforpligtelsen ved optagelse af telefonsamtalen (§ 4, stk. 3)

Omfanget af oplysninger taget i betragtning bør det genovervejes, hvorvidt det er bydende nødvendigt, at samtlige oplysninger, der er angivet i § 4, stk. 3 skal oplyses ved samtalens begyndelse. Det er forventningen, at en oplistning af alle punkterne vil vanskeliggøre en telefonsamtale med potentielle kunder betragteligt, idet det vil skabe mistro til opkaldet, hvorved kravet vil have den modsatte effekt end tiltænkt, ligesom det må forventes, at husholdningsforbrugeren ikke vil kunne huske alle punkterne, når forbrugeren efterfølgende informeres om elproduktet. Green Power Denmark skal derfor foreslå, at husholdningsforbrugeren ved samtalens start oplyses om, at elhandelsvirksomheden er forpligtet til at optage samtalen samt formålet med optagelsen. Derudover informeres forbrugeren om, at forbrugeren vil kunne læse yderligere om dennes rettigheder, jf. Punkterne 2-5 på elhandelsvirksomhedens hjemmeside.

² side 7, [„Det vil indebære, at elhandelsvirksomheder, som kontakter potentielle nye kunder telefonisk, vil blive omfattet af et krav om optagelse af hele samtalen.“, samt „Henvendelser fra husholdningsforbrugeren eksisterende elhandelsvirksomhed på aftagenummeret, vil derimod ikke blive omfattet...“]

Det bemærkes, at virksomhedens samlede oplysningspligt ved telefoniske henvendelse i forvejen er ganske omfattende, og at dette også taler for en afgrænsning og prioritering af hvilke pligtoplysninger, der skal afgives *ved begyndelsen af den telefoniske samtale*. Der henvises bl.a. til forbrugeraftalelovens § 11, stk. 3, hvor de pligtige oplysninger, som telefonsælgeren skal give ved samtalebegyndelse er afgrænset til oplysning om den erhvervsdrivendes navn/identitet og om det kommercielle formål med henvendelsen. Denne indledende oplysningspligt gælder også i situationen, der nu er særskilt reguleret i udkastets § 4, stk. 3.

Green Power Denmark undrer sig øvrigt over, at oplysningsforpligtelsen i forbindelse med telefonsalg af elaftaler også omfatter en advarsel om ikke at oplyse om helbred, politisk overbevisning, fagforeningsmedlemskab og lignende jf. nr. 5. Dette forekommer ikke at være en del af de kerneopgaver og forpligtelser som elhandelsvirksomheden i kraft af elleveringsbekendtgørelsen bør pålægges som led i leveringen af elektricitet til elkunder, herunder indgåelse af elektricitetsleveringskontrakter. Behandlingen af personoplysninger reguleres af GDPR og databeskyttelsesloven og ikke særskilt af elleveringsbekendtgørelsen. Det bemærkes i den forbindelse, at elhandelsvirksomheden ligesom andre virksomheder i andre brancher generelt forventes at have udarbejdet privatlivspolitikker og vejledninger om behandling af personoplysninger, som tager højde for behandling af følsomme personoplysninger, skulle dette ske. Det må være op til den enkelte elhandelsvirksomhed at varetage dette hensyn som led i deres interne compliance arbejde og derved beslutte de nødvendige tiltag, herunder f.eks. at slette oplysninger, som falder uden for dokumentationsformålet. Dertil kommer, at dette heller ikke anses som et proportionelt krav, idet det må have formodningen imod sig, at en husholdningsforbruger afgiver de angivne følsomme personoplysninger som led i en salgssamtale initieret af elhandelsvirksomheden. Anderledes kan det muligvis forholde sig med en restance samtale, hvor helbredsoplysninger måske i særlige situationer angives som årsag til manglende betalinger, men denne type af opkald falder uden for bestemmelsens anvendelsesområde.

Green Power Denmark skal derfor opfordre til, at dette punkt udgår af listen af påkrævede oplysninger, der skal gives ved samtalebegyndelse.

Opbevaringsperioden for telefonoptagelsen (§ 4, stk. 4 og 5)

Databeskyttelsesforordningen fastslår, at personoplysninger skal slettes eller anonymiseres, når der ikke længere er grundlag for at behandle eller opbevare disse oplysninger. Deri lægger, at der skal være et sagligt grundlag for at opbevare personoplysninger, og der ikke må opbevares mere, end det der er nødvendigt i forhold til formålet med opbevaringen. Green Power Denmark har derfor med tilfredshed konstateret, at minimumsperioden for den pligtige opbevaringsperiode tager højde herfor og er nedsat fra de tidligere foreslået 3 år til 1 år.

I relation til de telefoniske salgshenvendelser, der ikke bliver valideret/fysisk underskrevet af husholdningsforbrugeren, finder Green Power Denmark, at det bør være op til den enkelte virksomhed at vurdere og fastsætte den konkrete opbevaringsperiode under behørig hensyntagen til de forpligtelser, der følger af de databeskyttelsesretlige regler, herunder dataminimeringsprincippet. I denne situation, hvor der ikke er en retlig forpligtelse til at opbevare oplysningerne i en given periode, bør det ligesom i alle andre situationer, hvor den dataansvarlige behandler personoplysninger, være op til denne at bestemme de konkrete slettefrister, der gælder i virksomheden, herunder om slettefristen skal være 3 uger, 3 måneder, 6 måneder eller derover. Det er den dataansvarliges vurdering og ansvar. Green Power Denmark skal derfor opfordre til, at pkt. 3 i § 4, stk. 4, ændres i overensstemmelse hermed fx *“Opbevaringsforpligtelsen gælder ikke, hvis samtalen ikke efterfølges af en aftale i overensstemmelse med § 3.”*

I relation til § 4, stk. 5, lægger Green Power Denmark vægt på, at retsvirkningen af manglende dokumentation for optagelse og derved husholdningsforbrugerens mulighed for at anvende sin ugyldighedsindsigelse også her fortolkes i overensstemmelse med de almindelige aftaleretlige principper, herunder passivitetsgrundsætningen. Det bemærkes i den forbindelse, at den foreslåede opbevaringsperiode for optagelser på ét år ikke ændrer herpå.

Ændringer i kontraktbetingelser og varsel (§7)

Green Power Denmark har bemærket, at henvisningen til elafgifter er fjernet fra § 7, stk. 3, vedrørende muligheden for at anvende faktura som led i varslingen af ændringer. Foreningen antager, at dette skyldes, at ændringer af elafgiftens størrelse netop ikke er omfattet af elhandelsvirksomhedens varslingspligt om ændringer i kontraktbetingelser. Der henvises til, at elafgiften altid skal viderefaktureres uændret til elkunden på det relevante aftagenummer, jf. Elforsyningslovens § 72 b, stk. 1, 3. pkt.

Elafgiften vil derfor som hidtil skulle påføres særskilt på elkundens faktura.

Variabel elpriskontrakt og day-ahead markedet

Green Power Denmark gør endvidere opmærksom på at med den nuværende definition af "*variabel elpriskontrakt*" jf. §7 stk. 7 er det uklart om et timeprodukt falder under denne definition idet markedsafregningsintervallerne er overgået til 15 minutters afregning. Vi bemærker, at i praksis anser markedet kvarters- og timeafregning som de to gældende former for variabel elpris/spotpris. I forlængelse heraf anmoder Green Power Denmark om at Energistyrelsen fjerner henvisningen til intradaymarkedet ved §2, da denne henvisning bidrager til unødvendig forvirring. Det bemærkes f.eks. at intradaymarkedet overgik til 15 minutters afregning før day-ahead markederne (spotprisen) gjorde.

Fakturering og faktureringsoplysninger m.v (§§ 10 -11)

Med den foreslåede udmøntning af § 10, stk. 1, forpligtes elhandelsvirksomheden til at give elkunder, som virksomheden har et kundeforhold til, en faktura på grundlag af faktisk forbrug mindst fire gange årligt, i stedet for det nuværende krav om mindst én gang årligt. Det er uklart, om forpligtelsen gælder samtlige elprodukter, herunder alle typer af installationer. Kravet bør genovervejes eller i det mindste begrænses til elprodukter og kundegrupper, hvor denne kvartalsvis afregning giver mening og kan effektueres med en merværdi for elkunden. For installationer med meget begrænset forbrug, som f.eks. brøndpumper, elhegn eller lignende ønsker flere kunder faktisk kun at modtage 1 årlig faktura fremfor løbende opgørelser af eksempelvis 3 kWh pr. kvartal. Det bør i disse situationer være op til kunden at vælge, hvorvidt denne frekvens ønskes eller ej.

Det ønskes eksplicit præciseret, om kravet om kvartalsvis afregning også omfatter elkunder på den årsbaserede nettoafregningsordning for egenproducenter (gruppe 6-kunden). For disse kunder afregnes elafgiften fortsat på årsbasis efter nettoforbruget, og en kvartalsvis afregning vil derfor bryde sammenhængen til den afgiftsmæssige opgørelse. De midlertidige reduktioner i elafgiften i 2026 og 2027 gør dette yderligere komplekst. Green Power Denmark anbefaler i den forbindelse, at det præciseres, at § 10 *ikke* omfatter kunder på den årsbaserede nettoafregningsordning – eller at der som minimum indføres mulighed for fortsat årlig afregning i overensstemmelse med den gældende afgiftsmodel.

Green Power Denmark bemærker, at høringsudkastet til §11 præciserer, at elhandelsvirksomhederne ved supplerende oplysninger fremover også skal stille *prisoplysninger* til rådighed for elkunderne, såfremt de anmoder om disse informationer. Det præciseres, at disse informationer skal følge tidsopløsningen i

DataHub. Intervallet af disse forbrugs- og prisinformationer skal gå 24 måneder tilbage i tid eller gå tilbage til kundeforholdets start.

Til førnævnte krav bemærker Green Power Denmark, at det ikke præciseres hvad der menes med prisoplysninger. Menes der, at elhandelsvirksomhederne skal angive *egne priselementer* såsom spotpris, tillæg og abonnement. Eller skal elhandelsvirksomheden angive de *samlede prisoplysninger* herunder også tariffer og afgifter mv. Det fremgår i den forbindelse heller ikke klart i hvilket omfang priserne skal være i absolutte størrelser eller pr. enhed (kWh) mv. Green Power Denmark anbefaler at Energistyrelsen foretager en entydig afgrænsning med henblik på at sikre en ensartet praksis og at undgå misforståelser hos kunderne.

Det fremstår endvidere uklart for os, hvordan elhandelsvirksomheder bør leve op til nærværende bestemmelse for kunder med fastprisprodukter. Der er flere eksempler på, at der kan være forskel på tidsopløsningen i DataHub og tidsopløsningen på det produkt kunden har. Her kan det også være forvirrende for en kunde at få data på kvartersniveau (opløsningen i DataHub), når kunden bliver afregnet pr. time. Vi mener derfor, at de detaljerede prisoplysninger bør følge opløsningen på kundens produkt. Dertil opfordrer vi Energistyrelsen til at give eksempler på de priselementer, der skal stilles til rådighed.

Det bemærkes endvidere, at oplysningerne kun skal udleveres på kundens anmodning. Det forventes, at elhandelsvirksomhederne på kort sigt hovedsageligt vil løfte denne opgave manuelt, da deres IT-ressourcer er stærkt presset af overgangen til DataHub 3.0 og overgangen til 15 minutters afregning mv.

Betalingsmetoder (§14)

Green Power Denmark bemærker at udkastet lægger op til, at elhandelsvirksomheden ved acontobetaling i det omfang oplysningerne foreligger, skal anvende data om elkundens historiske forbrug fra DataHub. I forhold til priserne skal det forventede prisniveau i afregningsperioden kunne dokumenteres ved henvisning til offentligt tilgængelige prisdata. Slutteligt skal for meget betalt acontobeløb tilbageføres til elkunden i forbindelse med hver fakturering dog mindst hvert kvartal.

Det skal i forbindelse med stramningerne til §14 stk. 2-4 fremhæves, at en betydelig mængde elkunder naturligt har interesse i en afregningsperiode, der går ud over et kvartal, hvorfor det kan være svært at leve op til kravet om tilbagebetaling mindst en gang hvert kvartal jf. §14 stk. 4. Dette gælder eks. for nettoafregnede gruppe 6-kunder, der udelukkende opgøres en gang årligt.

Dertil vil Green Power Denmark gerne have uddybet, hvilke offentligt tilgængelige informationer om fremtidige priser, som Energistyrelsen anbefaler at henvise til – og hvor meget hjælpetekst der i den forbindelse skal sendes, da der her typisk er tale om relativt komplekse produkter, som typisk kræver et betydeligt forudkendskab at kunne forstå. Hvordan skal elhandelsvirksomhederne f.eks. håndtere, hvis de kun kan tilgå forwardpriser på baggrund af en paywall, som ikke vil være offentlig tilgængelig for elkunden.

Skifte af elhandelsvirksomhed og skifterelateret gebyrer (§19)

Green Power Denmark bemærker at tilføjjelsen til §19 i form af stk. 2 og stk. 3, er yderligere forbrugerbeskyttende tiltag, der går ud over intentionen med den politiske pakke, som Forbrugerrådet Tænk og Green Power Denmark har bidraget med input til.

Det er en normal og kontinuerlig proces, at der forekommer korrektioner til de målerdata, som elhandelsvirksomhederne kan se i DataHub. Hvis et netselskab har konstateret, at en måler eksempelvis har registreret et for lavt forbrug, kan de opjustere de tidligere forbrugte energimængder i DataHub, hvilket

elhandelsvirksomheden vil se som nye målværdier for en række timeværdier tilbage i tid. Typisk vil elhandelsvirksomheden foretage en korrigerende afregning med kunden kort tid efter, såfremt disse ændringer vil udgøre større værdimæssige beløb.

Foruden korrektioner til målværdier forekommer der fra tid til anden justeringer af priselementerne såsom bagudrettede korrektioner af hvor meget givne kunder skal betale i elafgift. Aktuelt er der eksempelvis et verserende forløb med Skattestyrelsen om ca. 6.000 kunder, der muligvis ikke har haft ret til at være nettoafregnet i den såkaldte gruppe 6, hvorfor de skal betale elafgift tilbage til SKAT – noget som deres elhandelsvirksomhed skal betale og opkræve fra deres kundeforhold. Det er meget sandsynligt, at disse afgørelser vil komme efter januar, hvorfor tidligere kunder skal opkræves efter nærværende bestemmelse.

Det fremgår at en samlet ændring af slutaftregningen består af nettoforskellen af elektricitet, tariffer og afgifter. Dette er ikke eksplicit koblet til den tidligere beskrivelse af en korrektion. Det antages imidlertid at der med den samlede ændring af slutaftregningen menes en samlet opgøres af alle de korrektioner, der er kommet i tidsrummet fra slutaftregningen og frem til korrektionsafregningen – altså en af de tre tidspunkter, hvor netselskabet opgør deres mellemværende med elhandelsvirksomheden. Reelt vil elhandelsvirksomheden derfor akkumulere værdien af de løbende korrektionerne indenfor dette tidsrum. Med beskrivelse af at man ikke kan akkumulere beløb til senere opkrævning eller tilbagebetaling tolker vi det sådan, at man ikke kan akkumulere beløb på tværs af korrektionsafregningerne (også kaldet engrosfikseringen i DataHub) - altså at alt skal gøres op ved hvor af de tre korrektionsafregninger idet tilgodehavende herefter nulstilles.

Af stk. 3 fremgår det, at hvis husholdningsforbrugeren har et krav på tilbagebetaling, skal beløbet udbetales. Denne bestemmelse kan forstås sådan at bagatelgrænsen er ensidig således at elhandelsvirksomhedens tilgodehavende skal udgøre mindst 200 kr. før beløbet kan opkræves imens kunden altid skal have sine tilgodehavende udbetalt i forbindelse med en korrektionsafregning.

Jævnfør engrosmodellen opkræver elhandelsvirksomheden betaling fra elkunden på vegne af de øvrige aktører på elmarkedet, hvorfor elhandelsvirksomheden sidder med hele kreditrisikoen - altså risikoen for at man ikke får betaling for afholdte omkostninger. Elhandelsvirksomheden vil altid være forpligtet til at udbetale værdien af korrektioner mv. til netselskaberne, Energinet og SKAT mv. Derfor kan en elhandelsvirksomheds forretning blive påvirket meget negativt af større og systematiske ændringer af betalings- og likviditetsflowet på elmarkedet.

Den beskrevne kreditrisiko kan i mange tilfælde være initieret af eksterne forhold såsom Energinets implementering af en ny model for beregning af reduceret elafgift eller Skattestyrelsens kontrol med nettoafregnede kunder i gruppe 6. I begge disse tilfælde kan forhold, der er helt udenfor det almindelige kundeforhold betyde at elhandelsvirksomheden skal betale betydelige beløb, men vanskeligt kan opkræve disse. Afhængigt af hvornår fordringen kommer i forhold til næste korrektionsafregning, kan elhandelsvirksomheden desuden være nødsaget til at vente op til 1,5 år med at kunne opkræve disse beløb. Erfaringsmæssigt falder sandsynligheden for, at slutforbrugeren betaler et beløb kraftigt, jo længere tid der går fra ændringen er kendt.

Det bør også fremhæves, at nærværende ændringer bliver meget svære at forklare kunderne og i mange tilfælde vil føre til dårlige kundeoplevelser. Hvis en kunde eksempelvis vil have en forventning om at få penge retur som følge af en anmodning om reduceret elafgift tilbage i tid og skifter elhandelsvirksomhed, vil kunden have meget svært ved at forstå, hvorfor de skal vente med at få pengene som følge af disse

bestemmelser. Dertil vil det også være svært at forklare en kunde, hvorfor man foretager en opkrævning op til halvandet år efter et givent forhold er indtruffet. Her antages det at kunderne naturligt vil være meget skeptisk indstillede, hvilket igen vil give unødvendigt dårlige oplevelser. Aktuelt agerer langt de fleste elhandelsvirksomheder hurtigt på korrektioner af samme årsager - og de fleste elhandelsvirksomheder opererer allerede selv med en bagatelgrænse i forhold til, hvornår det er besværet værd at opkræve beløb fra tidligere kunder.

Endeligt skal det anføres, at ændringen vil kræve større IT-ændringer hos elhandelsvirksomhederne, hvorfor en implementeringsdato den 1. januar 2026 virker urealistisk.

Green Power Denmark har noteret, at der i høringsbrevet af 7. oktober 2025 anføres, at en elhandelsvirksomhed som udgangspunkt ikke må fremsende faktura til husholdningsforbrugeren for levering af elektricitet efter slutfregningen, og formålet bl.a. er at sikre husholdningsforbrugeren, at aftaleforholdet er endeligt afsluttet ved slutfregningen. Hvad der nærmere ligger i "som udgangspunkt" er ikke oplyst, men Green Power Denmark forudsætter, at der med anførte bemærkning ikke er tænkt en særskilt begrænsning på opfyldelse af de aktuelle fordringer, der måtte bestå i henhold til aftaleforholdet. Det bemærkes i den forbindelse, at en slutfregning er baseret på, at samtlige regninger er blevet betalt, og at der ikke foreligger perioder, der ikke tidligere er blevet opkrævet. Hvis dette ikke er tilfældet, vil udstedelse af en slutfregning 4 uger efter endt aftaleforhold ikke være ensbetydende med, at disse krav ikke efterfølgende kan gøres gældende. En husholdningsforbruger er ligesom andre elkunder forpligtet til at betale for den strøm, som pågældende har aftaget og til de aftalte priser. I disse situationer vil kravet i henhold til en bestående fordring skulle afgøres efter de almindelige forældelsesregler, samt de aftaleretlige regler om retsfortabende passivitet.

Vilkår for benyttelse af datahub (§§23-25)

Green Power Denmark vil indledningsvist gerne kvittere Energistyrelsen for tydeligt at have beskrevet, hvilke lovbrud der kan føre til karantæne fra Datahub jf. § 23. Green Power Denmark er enig i, at markedsaktørerne skal overholde de grundlæggende vilkår for at kunne benytte Energinets Datahub - herunder ikke foretage vildledende handlinger eller undladelser i strid med markedsføringslovens bestemmelser herom, uanmodede henvendelser i strid med forbrugeraftaleloven eller undlade at tilbagebetale tilgodehavender i forbindelse med slutfregning. Dog vil vi endnu engang gøre opmærksom på, at der kan være konkrete forhold, der medfører, at der faktisk ikke foreligger en overtrædelse af de centrale forbrugerbeskyttende regler, der nævnes i § 23 - herunder specifikt, at en manglende rettidig tilbagebetaling af et tilgodehavende kan skyldes kundens forhold (herunder f.eks. manglende oplysning om kontonummer) og/eller en velbegrunnet indsigelse fra elhandelsvirksomheden om beløbets eksistens eller størrelse.

I Green Power Denmarks høringssvar til ændring af elforsyningsloven udtrykte vi stor bekymring i forhold til den dengang foreslåede udmøntning af muligheden for at indføre karantæne fra Datahub.

Bekymringen var særligt rettet mod, at den foreslåede udmøntning af karantænebestemmelsen ikke var tilstrækkeligt afgrænset eller proportional i forhold til formålet - hverken i relation til den konkrete overtrædelse, der skal kunne medføre karantæne, eller i processen, der fører til udstedelsen af et eventuelt påbud. Vi fastholder denne bekymring i forbindelse med den nyudstedelse af elleveringsbekendtgørelsen.

Det er således fortsat Green Power Denmarks vurdering, at det er u hensigtsmæssigt, at et påbud har øjeblikkelige konsekvenser i form af udelukkelse fra Datahub. Det bør tillige overvejes, hvordan uenigheder skal håndteres i denne proces, således at en elhandelsvirksomhed ikke øjeblikkeligt udelukkes på baggrund

af et påbud som følge af f.eks. en enkelt kundehenvendelse – eller i tilfælde, hvor der er uenighed om berettigelsen af påbuddet. Det må i den forbindelse antages, at myndighedens tilsyn bygger på information og dialog, og det bør være en forudsætning, at den pågældende myndighed forinden udstedelse af et påbud har anvendt det såkaldte forhandlingsprincip og forsøgt at få virksomheden til at rette ind. Dette kunne med fordel indskrives i tilknytning til § 39, hvor Forsyningstilsynets mulighed for at udstede påbud er beskrevet. Dette også af hensyn til virksomhedernes retssikkerhed, som synes at vægte forbløffende lidt.

Karantæne fra Datahub er et meget alvorligt indgreb i en elhandelsvirksomheds mulighed for at agere på markedet. Derfor må vi endnu engang understrege behovet for, at der skal indarbejdes et proportionalitetsprincip i myndighedernes vurdering, før en virksomhed tildes karantæne fra Datahub. Det bør ikke være muligt, at mindre eller utilsigtet overtrædelser kan føre til karantæne. Tildeling af karantæne er en alvorlig sanktion, og intentionen er at ramme de elhandelsvirksomheder, der bevidst overtræder reglerne for egen vindings skyld. Det er og bliver ikke proportionelt at tildes karantæne som følge af en uheldig fejl og/eller utilsigtet overtrædelse.

I de tilfælde, hvor påbud udstedes, er det fortsat Green Power Denmark anbefaling, at en eventuel karantæne først skal kunne aktiveres efter udløbet af en fastsat frist, hvor virksomheden har haft mulighed for at efterkomme påbuddet – som minimum ved førstegangs-overtrædelser af den pågældende bestemmelse og/eller vilkår.

I de tilfælde, hvor der foreligger en klar og vedvarende overtrædelse af de opremsede vilkår (regler) i § 23, bør det ligeledes være klart, hvilke skæringspunkter, der er afgørende for, hvorvidt en aftale om leverandørskifte bliver omfattet eller ej af den konkrete karantæne. Hvis en elhandelsvirksomhed får 3 måneders karantæne og dermed bliver udelukket for at håndtere nye kunder i Datahub i 3 måneder, er det f.eks. uklart, hvordan elhandelsvirksomheden og kunden er stillet, såfremt leverandørskiftet er anmeldt **inden** karantænen med igangsættelse i karantæneperioden?

Et tænkt scenarie kunne f.eks. være:

- Elhandelsvirksomheden indgår en elaftale med en ny kunde 1. november med opstart 1. januar.
- Elhandelsvirksomheden får karantæne 1. december og 3 måneder frem.
- Kan leverandørskiftet pr. 1. januar iværksættes eller bliver det annulleret som følge af den pålagte karantæne?

Det er iøvrigt væsentligt, at Forsyningstilsynet er opmærksom på, at kundeforhold på elmarkedet netop ikke er statiske. Det betyder, at eksisterende kunder tilknytter nye målere til deres eksisterende aftaler. Vil den karantæneramte elhandelsvirksomhed fortsat kunne håndtere disse, hvor der reelt er tale om en ny måler/aftagenummer, men denne indgår på den eksisterende elaftale, som elkunden har?

Dette og lignende scenarier kan opstå, hvor det på det foreliggende grundlag er uklart, hvilke frister og skæringsgrænser, der påtænkes iværksat og som vil afgøre ovennævnte scenarier. Dette, samt de øvrige bekymringer, som Green Power Denmark har italesat, understreger vigtigheden af, at ordningen udformes med et realistisk og praksisnært perspektiv, indeholder rimelige afgrænsninger og ikke mindst klare og proportionelle trin for påtale, påbud, karantæne og eventuelle bøder.

§ 25, stk. 4 - påklage

Det fremgår af lovbemærkningerne til L53, at ministeriet anser elhandelsvirksomhedernes retssikkerhed for tilgodeset ved muligheden for domstolsprøvelse af det administrative udstedte forbud – uanset at påklagen ikke har opsættende virkning for den meddelte karantæne. Der henvises som argumentation, at

karantænen bortfalder, hvis domstolen træffer afgørelse om, at et meddelt påbud er ugyldigt og derfor ophæves. Green Power Denmark skal hertil bemærke, at ventetiden på en domstolsprøvelse oftest vil være væsentlige længere end karantænen varighed på 3 måneder, hvorfor domstolsprøvelsens i denne henseende bliver uden betydning. Dertil kommer, at skadevirkningerne på elhandelsvirksomhedens omdømme ved et uretmæssigt meddelt påbud og efterfølgende karantæne er svært genoprettelige, uanset om elhandelsvirksomheden efterfølgende måtte få medhold ved domstolene.

Denne grundlæggende mangel på balance mellem behovet for en hurtig reaktion og proportionaliteten i de tiltag, der iværksættes, er slående. Green Power Denmark skal derfor opfordre til, at den faktiske implementering af karantæneordningen nøje (gen)overvejes.

Sanktioner (§§39-40)

Bødemodellen for overtrædelser

Green Power Denmark bemærker med henvisning til høringsnotatet af 24. oktober 2025, at den omtalte bødemodel der er kendt fra markedsføringsloven, kun omfatter elhandelsvirksomhedens aktiviteter og ikke øvrige ydelser eller koncernforbundne selskabers omsætning. Green Power Denmark støtter denne ændring i lov om elforsyning.

Green Power Denmark har dog fortsat en række betænkeligheder ved bødemodellen, som vi ikke finder egnet til det danske detailmarked for salg af elektricitet. Som anført i tidligere høringssvar er detailmarkedet for el præget af høj omsætning fra eksogene variable, som elhandelsvirksomheden ikke har mulighed for at påvirke (tariffer og elafgifter). Konsekvensen af de eksogene omsætningsposter er, at mange veletablerede selskaber ende i den høje kategori i bødemodellen. Virksomheder med en lav omsætning og en aggressiv markedsføringsstrategi vil typisk ende i den lave kategori.

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

Administrative tvangsbøder

Green Power Denmark er fortsat betænkelig ved forslaget om at give Forsyningstilsynet mulighed for at pålægge administrative tvangsbøder i forbindelse med påbud om tilbagebetaling af tilgodehavender i forbindelse med slutafregningen, og bekymringen er ikke blevet mindre ved gennemlæsning høringsnotatet til lovforslaget om ændring af elforsyningsloven af 24. oktober 2025. Green Power Denmark er opmærksom på, at det ikke er påbuddet i sig selv, der udløser en administrativ tvangsbøde, men det ændrer ikke ved, at der kan pålægges en bøde for den manglende efterkommelse af et påbud uanset om påbuddets berigtigelse konkret bestrides. Dette kan f.eks. være tilfældet i forhold til et påbud om tilbagebetaling af et tilgodehavende til en husholdningsforbruger, hvor det faktiske beløb, som forbrugeren reelt er berettiget til at få udbetalt er omtvistet.

Udover at der kan opstå velbegrundet tvister omkring det faktiske beløb, som forbrugeren er berettiget til at få udbetalt, og derved også den bevismæssige klarhed, så forudsætter muligheden for at udstede administrative tvangsbøder umiddelbart også, at sanktionsniveauet ligger fast og at der ikke indgår en skønsmæssig vurdering af bødestørrelsen. Green Power Denmark skal derfor spørge ind til, hvilken beregningsmodel, der faktisk forventes anvendt. En henvisning til den bødemodel, som kendes for overtrædelser af markedsføringsloven giver nemlig anledning til undren, idet udmålingen af bøder efter denne netop beror på domstolenes konkrete vurdering inden for givne bødeintervaller og vil kunne justeres i opad- eller nedadgående retning.

§41 ikrafttræden

Kravet, der er beskrevet i § 11, stk. 2, nr. 2, pålægger elhandelsvirksomheder en ny udviklingsopgave, da dette bestemt ikke er standard i branchen. Derudover vil den nye tilføjelse til elleveringsbekendtgørelsen om bagatelgrænser i forbindelse med korrektioner (§ 19) også medføre behov for IT-udvikling af afregningssystemerne.

For at give elhandelsvirksomhederne en realistisk tidslinje vil vi opfordre til, at samtlige krav i bekendtgørelsen, der giver anledning til IT-udvikling, først træder i kraft den 1. juli 2026 - på linje med kravene om MitID-validering og optagelse af telefonsamtaler.

Behovet for en rimelig implementeringstid understreges desuden af, at der i øjeblikket skal implementeres en lang række andre ændringer i energi- og balancemarkederne, hvilket i forvejen presser ressourcerne til at udvikle og tilpasse de forretningskritiske IT-systemer.

Såfremt det fortsat er intentionen, at bekendtgørelsen skal træde i kraft ved årsskiftet, vil Green Power Denmark derfor opfordre til, at følgende bestemmelser først får virkning fra den 1. juli 2026:

- § 3: Implementering af MitID-validering eller anden form for skriftlighed
- § 4: Optagelse af telefoniske henvendelser til husholdningsforbrugere
- § 11: Elhandelsvirksomheder skal sikre, at elkunder, som virksomheden har et kundeforhold til, på anmodning har let adgang til supplerende oplysninger om hidtidigt forbrug og priser
- § 19: Efter slutaftregningen, jf. stk. 1, må en elhandelsvirksomhed kun foretage en efterfølgende korrektion af husholdningsforbrugeres betaling for levering af elektricitet i forbindelse med en korrektionsafregning, der gennemføres i Datahub,

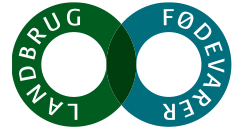
Green Power Denmark vurderer samlet, at bekendtgørelsesudkastet udgør et vigtigt skridt mod en styrket forbrugerbeskyttelse og et mere gennemsigtigt elmarked, omend der fortsat er et par væsentlige knaster, der skal løses. For at sikre en proportional og praktisk implementering bør de fremhævede forhold afklares og de nødvendige justeringer foretages i den endelige udmøntning.

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



Energistyrelsen
Carsten Niebuhrs Gade 43
1577 København V

Sendt til:

ens@ens.dk

sbcl@ens.dk

Høring over bekendtgørelse om elhandelsvirksomheders opgaver og forpligtelser i forbindelse med levering af elektricitet til elkunder (elleveringsbekendtgørelsen).

Landbrug & Fødevarer har modtaget vedlagt i høring og har følgende bemærkninger:

Landbrug & Fødevarer bakker op om den politiske aftale af 8. maj 2025 om forbrugerbeskyttelse på detailmarkedet for el. Vi har efterfølgende (30. juni 2025) afgivet kommentarer til lovforslaget.

Vi kan støtte indførelse af krav om MitID-validering eller fysisk underskrift i forbindelse med indgåelse af aftaler om levering af el. Vi støtter også fuldt ud kravet om optagelse af telefonsamtaler, og de krav til dette, der er beskrevet i bekendtgørelsesudkastet. Dog finder vi, at opbevaringsperioden på 1 år er for kort. Vi vil anbefale 3 år.

Det er vigtigt for os, at elkunderne sikres ret til detaljerede prisoplysninger, herunder adgang til supplerende oplysninger om hidtidigt forbrug og priser således, at elkunden selv kan foretage løbende vurderinger og en detaljeret kontrol.

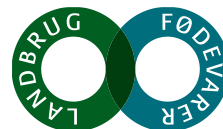
I forhold til acotobetaling for el, så er det vigtigt, at der her bliver strammet op. Vi kan derfor støtte kravet om, at for meget betalt acotobeløb skal tilbageføres til elkunden i forbindelse med hver fakturering, dog mindst én gang i hvert kvartal. I udkastet hedder det, at "forud for tilbagebetaling kan der ske modregning i næste aconto betaling". Vi er usikker på, hvad der reelt ligger i ordet "kan". Hvilke frihedsgrader er der her? Kunne man ikke i stedet skrive "skal"?

Det er tillige vigtigt for os, at elhandelsvirksomheder giver elkunderne adgang til relevant information i en overskuelig form om deres acotobetaling, herunder det forudsatte forbrug og prisgrundlag, betalte beløb samt modregninger og tilbagebetalinger.

Vi kan tilslutte os de forslåede bestemmelser for indførelse af karantæne, hvis bestemmelserne for anvendelse af datahub ikke efterleves.

Landbrug & Fødevarer vil gerne forbeholde os muligheden for at vende tilbage med yderligere kommentarer, hvis vi finder behov for dette. Ønsket 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

Energistyrelsen
Att.: sbcl@ens.dk
Carsten Niebuhrs Gade 43
1577 København
Danmark

Viby, 4. november 2025

Høring over bekendtgørelse om elhandelsvirksomheders opgaver og forpligtelser i forbindelse med levering af elektricitet til elkunder (nyudstedelse af elleveringsbekendtgørelsen)

Som led i høringsprocessen fremsender OK a.m.b.a. ("OK") hermed vores input til høringssvar vedrørende elleveringsbekendtgørelsen.

Indledningsvis vil vi gerne tilkendegive, at OK er meget enige i de grundlæggende beskyttelseshensyn i nyudstedelsen af bekendtgørelsen og vi ønsker aktivt at bidrage til dette arbejde.

Til § 3, stk. 3 – MitID-verificering eller fysisk underskrift

Som bestemmelsen er formuleret, kan det få den betydning at manglende MitID-verificering grundet eks. en fejl eller tekniske årsager pr. automatik medfører, at en given elaftale ikke er bindende for husholdningsforbrugeren.

OK finder det problematisk at bestemmelsen indebærer en potentiel stor risiko for elhandelsvirksomheder og foreslår, at følgende formulering indsættes som § 3, stk. 4:

Elaftalen er bindende for husholdningsforbrugeren, hvis manglende efterlevelse af kravet i stk. 1 skyldes midlertidige tekniske fejl, nedbrud eller lignende forhold, som ikke kan tilregnes elhandelsvirksomheden.

Til § 4, stk. 3 – Information om optagelse

Bestemmelsen oplister en lang række oplysninger som elhandelsvirksomheden skal give husholdningsforbrugeren ved samtalens begyndelse. Det er tydeligt, at stk. 3 er formuleret med udgangspunkt i oplysningsforpligtelsen i databeskyttelsesforordningens artikel 13.

Udgangspunktet i artikel 13 er, at der i de tilfælde, hvor personoplysninger om en registreret indsamles hos den registrerede selv, giver den dataansvarlig (elhandelsvirksomheden) på det tidspunkt, hvor personoplysningerne indsamles, den registrerede alle de oplysninger som er oplistet i bestemmelsen.

Præambelbetragtning 62 til databeskyttelsesforordningen indeholder dog en undtagelsesbestemmelse, som lyder:

*Det er imidlertid ikke nødvendigt at pålægge forpligtelsen til at give information, hvis den registrerede allerede er bekendt med oplysningerne, **hvis registrering eller videregivelse af personoplysningerne udtrykkelig er fastsat ved lov**, eller hvis det viser sig at være umuligt eller vil kræve en uforholdsmæssigt stor indsats at underrette den registrerede.*

(Vores fremhævning)

Denne undtagelse vil bevirke, at indholdet i den nuværende bestemmelse vil være overimplementering af databeskyttelsesforordningens artikel 13. OK vil derfor foreslå, at Energistyrelsen revurderer oplysningspligten i relation til § 4, stk. 3.

For stadig at behandle personoplysninger i overensstemmelse med de databeskyttelsesmæssige principper, vil OK opfordre, til at oplysningspligten ved optagelse af udgående samtaler med husholdningsforbrugere opfyldes i elhandelsvirksomhedens privatlivspolitik for kunder.

Til § 10 – Fakturering og faktureringsoplysninger mv.

Bestemmelsen indebærer, at elkunder skal modtage en faktura på baggrund af faktisk forbrug mindst fire gange årligt.

OK vil fremhæve, at der for nettoafregningsgruppe 6-kunder udelukkende sker opgørelse én gang årligt. Der sker acontoafregning flere gange årligt.

På baggrund af ovenstående finder OK indholdet af den nuværende bestemmelse problematisk. OK foreslår, at følgende formulering indsættes som stk. 4 som en undtagelse til stk. 1:

Stk. 1 finder ikke anvendelse for kundegrupper, hvor afgiftsmæssige forhold umuliggør kvartalsvis faktisk afregning.

Til § 14 – betalingsmetoder

Indholdet af bestemmelsens stk. 4, lyder:

For meget betalte acontobeløb skal tilbageføres til elkundens betalingskonto i forbindelse med hver fakturering, dog mindst én gang i hvert kvartal. Forud for tilbagebetalingen kan der ske modregning i næste acontobetaling.

På baggrund af ovenstående finder OK indholdet af den nuværende bestemmelse problematisk. OK vil fremhæve, at der for nettoafregningsgruppe 6-kunder udelukkende sker opgørelse én gang årligt, hvorfor det ikke er muligt at tilbageføre for meget betalt aconto kvartalsvis.

OK foreslår, at følgende formulering indsættes som undtagelse til stk. 4 som stk. 5 eller 6:

Stk. 4 finder ikke anvendelse for kundegrupper, hvor der ikke skal ske kvartalsvis opgørelse grundet afgiftsmæssige forhold, jf. § 10, stk. 4 (vores forslag ovenfor) skal for meget betalt acontobeløb tilbageføres til elkundens betalingskonto i forbindelse med årlig opgørelse.

Til §§ 23-25 – vilkår for benyttelse af datahub

Indholdet af bestemmelserne kan reelt få den betydning, at et påbud fra Forbrugerombudsmanden om vildledende markedsføring på eks. elpriser vil kunne udløse karantæne, fordi der sker direkte orientering til Energi-styrelsen og Energinet om påbuddet, hvorefter der iværksættes karantæneproces.

OK vil fremhæve, at der særligt er en retssikkerhedsmæssig problematik i, at Forbrugerombudsmandens magtbeføjelser kan betyde, at elhandelsvirksomheder udelukkes fra funktioner i datahub til håndtering af nye kunder. Særligt skal det fremhæves, at § 25, stk. 4 eksplicit udtømmer muligheden for at indbringe et påbud for domstolene. Bestemmelserne rykker ved den magtbeføjelse Forbrugerombudsmanden får på elområdet og OK ser væsentlige retssikkerhedsmæssige betænkeligheder i forhold til, hvilke aktører, der kan pålægge sanktioner.

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.

På baggrund af ovenstående, foreslår OK, at § 25, stk. 4 ændres til:

Hvis en elhandelsvirksomhed får meddelt et påbud, vil påbuddet ikke få virkning, hvis elhandelsvirksomheden inden for 5 hverdage anlægger sag mod Forbrugerombudsmanden ved domstolene med anerkendelse om, at påbuddet er afgivet med urette. Hvis anerkendelsespåstanden ikke tages til følge, igangsættes karantæneprocessen.

Til § 41 – Ikrafttræden

OK finder det problematisk, at der for de af ændringerne til bekendtgørelsen, foruden MitID og optagelse af telefonsamtaler, kræver IT-udvikling, er en særdeles kort implementeringsfrist.

For at give elhandelsvirksomhederne en realistisk implementeringsfrist vil vi opfordre til, at samtlige krav i bekendtgørelsen, der giver anledning til IT-udvikling, først træder i kraft den 1. juli 2026 - på linje med kravene om MitID-validering og optagelse af telefonsamtaler.

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

Med venlig hilsen,

F. Troels Skipper
Director, Product Management
OK a.m.b.a.

Energistyrelsen

Att. Søren Brandt Clausen

Aarhus, 31/10-2025

Vedr. offentlig høring over nyudstedelse af bekendtgørelse om elhandelsvirksomhedernes opgaver og forpligtelser i forbindelse med levering af elektricitet til elkunder

Tak for jeres arbejde med bekendtgørelsen samt vores mulighed for at give input i høringsfasen.

Vindstød A/S er meget glade for tiltagene og hensigterne bag disse.

Vindstød arbejder *ikke* med telefonsalg eller gadesalg og vores inputs tager derfor udgangspunkt i, hvad vi oplever som konkurrent til de selskaber, der er aktive med disse salgsformer.

Vi har følgende inputs:

§41, Ikrafttræden

Elmarkedet har i den seneste tid været omfattet af mange regelændringer, herunder bl.a. ny Datahub, nyt ubalancedesign, ændringer i elvarme m.m. Herudover er vi i en fase hvor mange IT-ressourcer kastes efter det aktuelle risikobillede, som elmarkedet befinder sig i.

Samtidig er denne nyudstedelse sendt i høring i oktober, med forventet vedtagelse sent på året.

I det lys finder vi det urealistisk for branchen at kunne sikre tilpasning af IT-systemer, procedurer m.m. til ikrafttræden allerede 1. januar 2026. Mange af ændringerne kræver forholdsvis store IT-ændringer, som det er vanskeligt at igangsætte *før* vedtagelse. Der skal også ske større ændringer af procedurer i arbejdsgange, hvilket kræver intern dokumentation og uddannelse.

Samtidig rummer nyudstedelsen en meget hård sanktion (§23) – som vi er tilhængere af – hvilket yderligere kræver, at der er en realistisk implementeringstid. Ellers risikerer selskaber, der loyalt arbejder på at implementere alle regler, at havne i uføre på grund af kort og urealistisk implementeringstid, hvorimod selskaber, der gentagende gange bryder regler og som lovtiltaget er tænkt til, måske er heldige at gå fri fordi de ikke udtages til kontrol. Det bliver tilfældigt, modsat intentionerne med forslaget.

Vi er en virksomhed, der gennem årene har skubbet på tidlig implementering af alle de regelændringer, der har forbedret markedet og forbrugerbeskyttelsen. **Men denne implementeringstid er forhastet.**

Vi ser, at I allerede har udskudt opstarten af 2 punkter (§ 3 og 4).

Vi kan dog ikke forstå, at de to punkter, som er de mest væsentligste for oprydning af branchen netop er de punkter, der har sen ikrafttræden. Optagelse af telefonsamtaler og MIT-ID-bekræftelse er services, der allerede er tilgængelige, men naturligvis kræver en fair implementeringstid.

Ændring af fakturering m.m. (ændringerne i § 10, 14, 19) er grundlæggende IT-ændringer, der kræver ny-udvikling, tests og dokumentation, særligt hvis man skal leve til op til kravene for ISO-certificerede virksomheder. Tilsvarende med visualisering af data i nærmest realtid med høj opløsning og mange prislelementer (ændringerne i § 11).

Flere af ændringerne er i øvrigt noget der skal holdes op mod GDPR- og NIS2-reglerne, hvilket yderligere kræver, at tingene implementeres ordentligt og efter en rettidig udviklingsproces.

- ⇒ Vores forslag er derfor, at alle **ikrafttrædelsesdatoer er 1.7.2026** og dette er det væsentligste input i dette høringssvar.

Det giver branchen en presset men realistisk tidsramme.

§4 Indgåelse af aftaler

Vi anvender ikke telefonsalg, da vi finder det problematisk på mange områder. Vi finder det derfor glædeligt at samtaler skal optages.

Vi har oplevet, at mange aktører foretager telefonsalg fra underleverandører i udlandet til danske forbrugere.

- ⇒ Vi vil foreslå, at personen, der ringer op, skal oplyse hvilket land vedkommende ringer fra, hvis ikke dette er Danmark.

Det er relevant for forbrugeren at vide dette, da en gemt optagelse i et andet land, kan være underlagt lokale regler. Samtidig er det relevant, da sælgerens placering, kan medføre andre konsekvenser i henhold til lokal lovgivning.

- ⇒ Vi vil gerne foreslå, at personen, der ringer op, skal oplyse sit fulde navn, samt navnet på den virksomhed, der ringes *fra* og hvilket selskab, der arbejdes *for*.

Sidstnævnte vil sikre, at det er muligt at finde frem til, hvem man taler med og har særlig relevans, da en stor del af problemerne med telemarketing på elområdet har været hos visse selskabers underleverandører. Dette belyses bl.a. ved, at Forbrugerombudsmanden har været nødsaget til også at føre sager mod underleverandører til elselskaber, da salget er flyttet her til.

Det giver også forbrugeren sikkerhed for, at man ved, hvem der håndterer data. Det skal ikke være tilstrækkeligt at sige, at man "ringer *for* elselskabet", hvis man de facto er ansat i et andet selskab.

Ovenstående vil også forhindre sagerne, hvor forbrugeren er i tvivl om *hvem* der ringer. Der er mange sager, hvor det er uklart *hvilket* energiselskab, der er tale om. Vi ser ofte at telefonsalgs-firmaer bruger den finte, at de ikke fortæller tydeligt, hvilket selskab de ringer fra, før de ved, at der er et salg. Det betyder, at de kan smøre tykt på og hvis ikke der er salg, så finder forbrugeren ikke ud af, hvem der stod bag, hvilket nedbringer muligheden for at klage over selskabet. Ved at kræve, at de skal oplyse detaljerne i starten af samtalen, sikres det, at der ikke kan laves den slags finter, da salg jo ellers ikke vil være gyldigt, hvilket dokumenteres i form af optagelserne.

- ⇒ Vi synes det skal præciseres, at *hele* samtalen skal optages.

Omkring §4, stk. 5. Der skrives: "Hvis elhandelsvirksomheden ikke kan dokumentere, at samtalen er optaget og opbevaret i overensstemmelse med stk. 1 og 4, er aftalen ikke bindende for husholdningsforbrugeren".

- ⇒ Vi vil foreslå at aftalen heller ikke gælder, hvis oplysningskrav til samtalen ikke er overholdt eller hvis samtalen i øvrigt rummer oplysninger, der ikke lever op til den bekendtgørelse.

Det kan ikke være nok, at samtalen ikke er optaget og opbevaret, som ønsket, før en aftale er ugyldig.

Behov for udvidelse af området for dokumentation:

Der er gennem de senere år sket et stort skifte i hvilke salgskanaler, der bruges. Gadesalg, salg i detail og anden fysisk, person-til-person salg, er steget markant i omfang. I disse salgssituationer er forbrugere ofte lige så uforberedte på at tage stilling til el, som ved telefonsalg. Dette har Forbrugerombudsmanden også konkluderet for nyligt.

- ⇒ Derfor vil vi foreslå, at dokumentationskravet også omfatter denne form for salg

Ellers vil vi blot vil se problemerne fortsætte i denne ikke-regulerede salgssituation i et stigende omfang, og så opnår politikerne ikke den "oprydning" som de tydeligt har ytret, at de ønsker. Dette særligt fordi Forbrugerombudsmanden netop har advaret mod disse salgssituationer. Det mener vi, at der bør lyttes til, da salgssituationen allerede har overhalet telefonsalg i omfang.

Vi er med på, at politikerne specifikt omtalte telefonsalg i deres indledende forslag. Men mon ikke dette skyldes, at det hidtil har været den salgskanal, der har fået mest omtale – det skyldes næppe et ønske om afgrænsning. Ved at medtage gadesalg også, undgår vi, at der i de kommende år kører vildledende salg af denne vej, som der først senere tages fat på.

§7 Ændringer i kontrakter

I stk. 7 skrives: "Stk. 7. En ændring af elkundens kontraktbetingelser, som består i, at elkunden skifter til en variabel elpriskontrakt, kræver elkundens samtykke".

- ⇒ Bør det ikke præciseres, at det er ved skifte fra en aftale med fastpris?
- ⇒ Bør kravet om samtykke ikke også gælde ved skifte fra variabel til fastpris? Heri er jo også en stor risiko for kunden.

§ 10. Fakturering

Vi har enkelte kunder med et yderst begrænset forbrug eller med ønske om færre bilag. Vi håber, der er mulighed for årlig fakturering. Kvartalsvis fakturering er jo øget bøvls og omkostninger for nogle forbrugere.

- ⇒ Vi vil foreslå, at alle selskaber skal tilbyde kunder mindst kvartalsvis afregning, hvis kunder ønsker dette.

Vi tillader os at bemærke, at årlig fakturering jo ikke er til kundens ugunst.

Det er også relevant på elmålere med begrænset forbrug, eksempelvis solcelleejere.

§ 11, Fakturering og adgang til data

- ⇒ Kan I præcisere at prisoversigten også inkluderer netydelser, skatter og afgifter m.m.

Såfremt det er tilfældet, hvordan skal evt. mangler i levering af data via datahubben fra netselskaber håndteres, samt evt. korrektioner? Vi vil meget nødtigt stå i en situation, hvor det grundet 3. part ikke er muligt for os at stille data til rådighed for kunderne. Vi har gennem flere år haft en gratis service, der rummede elpris og forbrug, dvs. uden øvrige ydelser, der i øvrigt er ens for alle energiselskaber. Det har smidiggjort evt. problemer med dataflows for engrosydelsere o.l. og det har tilfredsstillet ønskerne fra vores kunder.

- ⇒ Så vores forslag er, at enten omfatter data den rå elpris og forbrug, alternativt skal elhandlere ikke have i problemer, når data er mangelfulde, forsinkede eller korrigeret.
- ⇒ Vi vil også foreslå, at data skal være senest 7 dage efter fakturering af den pågældende periode.

Det sikrer forbrugeren hurtig respons. Samtidig er elhandelsvirksomheden ikke forpligtet til at vise data før fakturering, hvilket jo kan være svært, hvis elhandlere foretager validering af data inden fakturering.

I §11 stk. 2 skrives ” mindst de foregående tre år eller perioden fra indgåelse af kontrakten”.

- ⇒ Vi vil gerne foreslå, at dette ændres til ” mindst de foregående tre år eller perioden fra leverandørskiftet til elhandelsvirksomheden”

Det skyldes, at en ny kontrakt ikke bør forkorte forbrugers adgang til data.

- ⇒ Vi vil foreslå, at der i stilles krav om ”foregående 24 måneder” i stedet for 3 år, hvilket også er perioden i §11 stk. 2. Så er der tale om ensartethed.

Vi henviser i øvrigt til mere detaljeret høringssvar fra Greenpower Denmark.

Vi står til rådighed, hvis I har spørgsmål.

På forhånd tak.

Med venlig hilsen

Morten Nielsen

Vindstød A/S