



FORSYNINGEN

Bestemmelser for levering af el

Frederikshavn Elhandel A/S

Gældende pr. 1. januar 2026

INDHOLDSFORTEGNELSE

1. GENERELLE BESTEMMELSER.....	3
1.1. Fortrydelsesret.....	3
2. FORHOLDET MELLEM KUNDEN OG NETSELSKABET.....	3
3. LEVERING OG KVALITET.....	4
3.1 Spot med fleksibel afregning.....	4
4. MÅLING, MÅLEDATA, AFREGNING OG REGULERING.....	4
5. BETALINGSBETINGELSER OG PRISER.....	4
5.1. Modregning.....	5
6. BETALINGSBETINGELSER OG PRISER.....	5
7. BETALINGSBETINGELSER OG PRISER.....	5
8. LEVERINGSHINDRINGER OG FORCE MAJEURE.....	5
9. ERSTATNINGSANSVAR.....	6
9.1. Blandet bolig/erhverv.....	6
10. LEVERINGSFORHOLDETS LØBETID, OPSIGELSE, FLYTNING OG OPHØR.....	6
10.1. Opsigelse.....	6
10.2. Flytning.....	6
10.3. Ophævelse af Aftalen.....	7
10.4. Afbrydelse.....	7
10.5. Ophør og slutafregning.....	7
11. PERSONOPLYSNINGER.....	7
12. UOVERENSSTEMMELER.....	8
12.1. Kundeklager.....	8
12.2. Lovvalg og værneting og domstolsprøvelse.....	8
13. ÆNDRINGER.....	8

1. GENERELLE BESTEMMELSER

Frederikshavn Elhandel A/S (CVR-nr. 25 60 64 26) er et datterselskab i Frederikshavn Forsyning A/S og benævnes i det følgende Elleverandøren.

Disse Leveringsbetingelser gælder for alle elleverancer inklusive netydelse (distribution) fra Elleverandøren, hvor elleverancerne hovedsageligt er bestemt til ikke-erhvervsmæssig anvendelse for Kunden, medmindre andet fremgår af Aftalen med Kunden. Leveringsbetingelserne udgør en integreret del af Aftalen. Hvis der er uoverensstemmelser mellem bestemmelserne i Aftalen og disse Leveringsbetingelser, har Aftalens bestemmelser forrang.

1.1. Fortrydelsesret

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

2. FORHOLDET MELLEM KUNDEN OG NETSELSKABET

Det er en forudsætning for Elleverandørens levering af elektricitet til Kunden, at Kunden har en aftale om tilslutning til det kollektive elforsyningsnet med sit lokale Netselskab. Forholdet mellem Kunden og det lokale Netselskab er reguleret af Netselskabets til enhver tid gældende Tilslutningsbestemmelser. Netselskabet forestår transport af den leverede energimængde fra højspændingsnettet og til forbrugsstedet. I forhold til sit lokale Netselskab skal Kunden især være opmærksom på følgende vilkår:

- a) Netselskabet har ansvaret for en tilfredsstillende spændingskvalitet og kan afbryde elforsyningen i tilfælde af nødvendige arbejder på det kollektive elforsyningsnet.
- b) Kunden skal give Netselskabet uhindret adgang til Elanlæg, herunder Elmåler og Einstallationer på Kundens ejendom i forbindelse med eftersyn, afprøvning, aflæsning, kontrol, reparation og udskiftning af Elanlæg mv. samt afbrydelse af elforsyning.
- c) Er elforsyningen til Kundens ejendom blevet afbrudt, og skal der ske genåbning, skal Kunden sørge for, at alle elektriske apparater på Kundens ejendom er slukkede, inden genåbningen finder sted.
- d) Kunden skal på anmodning fra Netselskabet foretage selvaflæsning af Elmåler og indberette måleresultatet til Netselskabet.
- e) Netselskabet kan til enhver tid foretage kontrolaflæsning af Elmåler og hjemhente forbrugsdata.
- f) Kunden skal straks underrette Netselskabet, hvis der er tegn på, at Elmåleren viser forkert.

Det er en forudsætning, at Kunden til enhver tid opfylder sit lokale Netselskabs betingelser for tilslutning til og anvendelse af det kollektive elforsyningsnet, for at Elleverandøren kan overholde sine forpligtelser efter Aftalen og i medfør af disse Leveringsbetingelser.

Elleverandøren har fuldmagt til at repræsentere Kunden i forbindelse med leverandørskiftet over for Energinet.dk og Kundens Netselskab.

3. LEVERING OG KVALITET

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

3.1 Spot med fleksibel afregning

Spot er en fleksibel afregning af kundens forbrug på timebasis. Afregningsmetoden er indført for privatkunder med et årsforbrug på under 20.000 kWh (Spot Privat 1) og for privatkunder med et årsforbrug på mellem 20.000 kWh og 99.999 kWh (Spot Privat 2). Afregningsmetoden er indført for erhvervskunder med et årsforbrug på mellem 20.000 kWh og 99.999 kWh (Spot Erhverv 1), erhvervskunder med et årsforbrug mellem 100.000 kWh og 999.999 kWh, samt erhvervskunder med et årsforbrug over 1.000.00 kWh. Fleksibel afregning blev indført af net selskaberne i 2017. Dit elforbrug kan blive afregnet med timepriser, såfremt du har en fjernaflæst måler og dit netselskab samtidig har meldt skift af afregningsform til fleksibel afregning. I tillæg til dette har du mulighed for at blive afregnet på timebasis, såfremt din aftale med Frederikshavn Elhandel muliggør dette.

4. MÅLING, MÅLEDATA, AFREGNING OG REGULERING

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

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

5. BETALINGSBETINGELSER OG PRISER

Alle priser for elektricitet og netydelse, herunder netabonnement inklusiv skatter og afgifter angives og afregnes i den i Danmark benyttede møntenhed. Regninger fra Elleverandøren er påført oplysning om sidste rettidige betalingsdato, samt hvortil betaling skal ske. Hvis betaling sker efter sidste rettidige indbetalingsdato, er Elleverandøren berettiget til at beregne renter af betalingskravet i overensstemmelse med rentelovens regler. Elle-

verandøren opkræver ligeledes gebyrer for rykkerskrivelser og andre nødvendige omkostninger til inddrivelse af restancer.

Oplysninger om aktuelle tariffer, gebyrer og andre priser fremgår af Elleverandørens hjemmeside forsynin-gen.dk og udleveres i øvrigt efter anmodning ved henvendelse til Elleverandøren. Elleverandøren har ret til at regulere priserne i overensstemmelse med punkt 13.

5.1. Modregning

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

6. BETALINGSBETINGELSER OG PRISER

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

7. BETALINGSBETINGELSER OG PRISER

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

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

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

8. LEVERINGSHINDRINGER OG FORCE MAJEURE

Elleverandøren eller Kunden forhindres i at opfylde Aftalen på grund af forhold, der indtræder efter aftaleforholdets start, og som er uden for den pågældende Parts kontrol. Force majeure kan især foreligge i tilfælde af nedennævnte forhold (ikke udtømmende):

- Ekstraordinære naturkræfter, herunder jordskælv, stormflod og isvinter
- Samfunds fjendtlige handlinger, herunder krig, borgerlig opstand eller terror
- Brande, ildsvåde og hærværk

- It-manipulation eller andre utilsigtede hændelser, som forårsager it-og kommunikationsnedbrud
- Sammenbrud eller skade på Elanlæg, der ikke skyldes Netselskabets fejl eller forsømmelser
- Umulighed med hensyn til at opnå nødvendig arbejdskraft, maskiner, materialer eller underentreprenører
- Arbejdsstridigheder, herunder, men ikke begrænset til strejker og lockouter
- Forsyningsusikkerhed, herunder utilstrækkelig energiproduktion og/eller -import (varemangel)

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

9. ERSTATNINGSANSVAR

Parterne er erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler, medmindre andet er fastsat i disse Leveringsbetingelser eller i Aftalen mellem Parterne. Elleverandøren er ikke ansvarlig for skade eller tab i forbindelse med fejl og afbrydelser i elnettet, ej heller for leverancens tekniske kvalitet, herunder spændingsniveau, frekvens og støjforhold. Elleverandøren er endvidere ikke ansvarlig for skade og tab som følge af indskrænkninger eller begrænsninger pålagt af Netselskabet, den systemansvarlige virksomhed (Energinet.dk) eller den nordiske elbørs, Nord Pool.

9.1. Blandet bolig/erhverv

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

10. LEVERINGSFORHOLDETS LØBETID, OPSIGELSE, FLYTNING OG OPHØR

10.1. Opsigelse

Det sædvanlige opsigelsesvarsel i forbrugeraftaler som denne er én måneds varsel til en måneds udgang, når der er gået 5 måneder efter Aftalens indgåelse. Andet kan dog følge af tilbuddet eller af Kundens Aftale med Elleverandøren. Hvis Elleverandøren får meddelelse om, at Kunden uberettiget har bragt en fastprisaftale til ophør, inden den udløber, eller inden den kan opsiges ifølge Aftalen, er Elleverandøren berettiget til at opkræve et gebyr på 500 kr. inklusiv moms til dækning af omkostninger forbundet med afvikling af Aftalen. For andre typer af aftaler, som Kunden bringer til ophør i strid med Aftalen, er Elleverandøren berettiget til at opkræve abonnement frem til udløbet af det opsigelsesvarsel inklusiv bindingsperiode, der fremgår af Aftalen. Elleverandøren opkræver nævnte gebyr henholdsvis abonnement i tillæg til Kundens faktiske forbrug.

10.2. Flytning

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

10.3. Ophævelse af Aftalen

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

Elleverandøren kan varsle ophævelse af Aftalen om levering af elektricitet til Kunden, såfremt Elleverandøren har stillet krav om sikkerhedsstillelse efter punkt 6, og sikkerheden ikke er stillet inden for en af Elleverandøren fastsat frist. Leveringsaftalen kan ikke hæves, såfremt der er indgået en anden aftale om sikring af den fremtidige betaling.

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

10.4. Afbrydelse

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

10.5. Ophør og slutafregning

Elleverandøren sender slutafregning til Kunden senest 6 uger efter aftaleforholdets ophør. Tilsvarende sender Elleverandøren flytteafregning til Kunden senest 6 uger efter leveringsophør på den fraflyttede adresse. Slut- og flytteafregning betragtes som altovervejende hovedregel som endelige saldoopgørelser.

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

11. PERSONOPLYSNINGER

Til brug for administration af leveringsforholdet indsamler, behandler og opbevarer Elleverandøren relevante oplysninger, herunder identifikationsoplysninger om Kunden og om Kundens forbrugsrelaterede forhold i overensstemmelse med reglerne i persondataloven. Elleverandøren er berettiget til at videregive oplysningerne til andre, herunder det offentlige, hvis det er nødvendigt for at varetage leverancen og forpligtelserne efter Aftalen, samt hvor det er i overensstemmelse med rettigheder og forpligtelser efter lovgivningen i øvrigt.

I sager om afbrydelse af elforsyningen registrerer og behandler Elleverandøren oplysninger om den Kunde, hvis elforsyning afbrydes eller forsøges afbrudt, herunder oplysninger om 1) forhold, der indebærer, at afbrydelse af elforsyningen umiddelbart ikke kan ske, fx på grund af forhold vedrørende dyrehold, børn eller hjælpeløse personer, eller 2) forhold, der giver anledning til overvejelser om sikkerheden for Elleverandørens ansatte eller for personer, der varetager Elleverandørens interesser, fx Kundens adfærd, eller 3) øvrige forhold på Kundens ejendom af relevans for afbrydelsen. Oplysningerne registreres og behandles til brug for gennemførelse af den aktuelle afbrydelse og eventuelle fremtidige afbrydelsessager. Oplysningerne anvendes i kontakten med Kunden. Elleverandøren videregiver oplysninger til Netselskabet i det omfang, det er et nødvendigt led i kommunikationen mellem Elleverandøren og Netselskabet, fx om grunden til, at afbrydelse af elforsyningen umiddelbart ikke kan ske.

Får Elleverandøren kendskab til, at et barn eller en ung under 18 år lever under forhold, der bringer dets sundhed eller udvikling i fare, sørger Elleverandøren for, at kommunen underrettes herom i overensstemmelse

med lov om social service. Får Elleverandøren kendskab til, at dyrehold behandles uforsvarligt, sørger Elleverandøren for, at politiet underrettes herom.

Kunden kan ved at skrive til Elleverandørens Kundeservice få indsigt i de oplysninger, der behandles om Kunden, og anmode om at få oplysningerne berigtiget. Elleverandøren er berettiget til at opkræve et gebyr, såfremt anmodningen om indsigt ønskes besvaret skriftligt.

12. UOVERENSSTEMMELER

12.1. **Kundeklager**

Kunden har krav på klagebehandling af god standard. Behandlingen af en klage skal ske hurtigst muligt. Hvis Kunden ikke er tilfreds med Elleverandørens opfyldelse af Aftalen, en afgørelse truffet af Elleverandøren eller kundebehandlingen i øvrigt, kan Kunden henvende sig til Elleverandørens Kundeservice, telefon 9829 9000. Henvendelsen har ikke opsættende virkning og giver ikke udsættelse med betalinger mv., medmindre dette udtrykkeligt aftales med Elleverandøren. Elleverandøren besvarer Kundens henvendelse snarest muligt og uden ugrundet ophold.

Hvis Kunden fortsat er utilfreds, eller hvis Kunden ikke har modtaget svar på sin henvendelse inden én måned, kan Kunden klage over Elleverandøren til

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

Ankenævnet behandler civilretlige tvister mellem private forbrugere og energiselskaber.

12.2. **Lovvalg og værneting og domstolsprøvelse**

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

13. ÆNDRINGER

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

Elleverandøren forbeholder sig endvidere ret til ensidigt at ændre disse Leveringsbetingelser og vilkårene i Aftalen, herunder priserne. Væsentlige ændringer til ugunst for Kunden iværksættes med et forudgående varsel i overensstemmelse med gældende lovgivning. Elleverandøren informerer desuden om øvrige ændringer til ugunst for Kunden ved individuel kommunikation.

Ønsker Kunden ikke at fortsætte Aftalen på ændrede vilkår, kan Kunden ophæve Aftalen.

Frederikshavn Elhandel A/S
Knivholtvej 15, 9900 Frederikshavn
9829 9000
forsyningen@forsyningen.dk