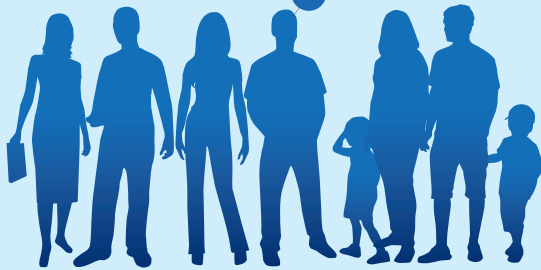




Europa-  
Kommissionen



# Europæiske energifor- brugeres **RETTIGHEDER**

Hvad får du som energiforbruger ud af  
EU-lovgivningen?

**Europe Direct er en service, der har til formål at hjælpe  
med at besvare Deres spørgsmål om Den Europæiske Union.**

**Frikaldsnummer (\*):  
00 800 6 7 8 9 10 11**

(\* Oplysningerne er gratis ligesom de fleste opkald (nogle operatører, telefonboks eller hoteller  
kan dog kræve penge for opkaldet).

Yderligere oplysninger om EU fås på internet via Europaserveren (<http://europa.eu>)

Luxembourg: Den Europæiske Unions Publikationskontor, 2015

Print ISBN 978-92-79-45155-3 doi:10.2833/64489 MJ-04-15-029-DA-C

PDF ISBN 978-92-79-45139-3 doi:10.2833/910880 MJ-04-15-029-DA-N

© Den Europæiske Union, 2015

Eftertryk tilladt med kildeangivelse

*Printed in Belgium*

TRYKT PÅ HVIDT PAPIR BLEGET UDEN BRUG AF FRIT KLOR (ECF)

Fotos:

©VLADGRIN/iStock/Thinkstock; ©Syntika/iStock/Thinkstock; ©Studiogstock/iStock/Thinkstock; ©Venimo/iStock/Thinkstock;  
©Siridhata/iStock/Thinkstock; ©Bannosuke/iStock/Thinkstock; ©Lislud/iStock/Thinkstock; ©Snkan Haz?r/Herrera/Think-  
stock; ©Vectoraart/iStock/Thinkstock; ©Robert Churchill/iStock/Thinkstock; ©Vadim+Shulepnikov/Herrera/Thinkstock;  
©Johavel/iStock/Thinkstock; ©istrejman/iStock/Thinkstock



*Ud over de generelle forbrugerrettigheder, der er fastlagt i EU-lovgivningen <sup>(1)</sup>, har EU siden liberaliseringen af energiforsyningsmarkedet fastsat et sæt rettigheder, som alle EU-borgere har som energiforbrugere. Målet med dem er bl.a. at hjælpe dig som forbruger med at få en bedre energiaftale og kunne følge og styre dit energiforbrug.*

*Dine rettigheder som energiforbruger skal være klart fastlagt i dit lands nationale lovgivning og afspejle bestemmelserne i EU-lovgivningen <sup>(2)</sup>. Den nationale lovgivning skal således sikre dig retten til ...*

<sup>(1)</sup> Forbrugerlovgivning: Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU om forbrugerrettigheder, Rådets direktiv 93/13/EØF om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler og direktiv 2005/29/EF om virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugerne.

<sup>(2)</sup> Energilovgivning: Direktiv 2009/72/EF om fælles regler for det indre marked for elektricitet og direktiv 2009/73/EF om fælles regler for det indre marked for naturgas, direktiv 2012/27/EU om energieffektivitet og direktiv 2010/31/EU om bygningers energimæssige ydeevne, direktiv 2010/30/EU om angivelse af energirelaterede produkters energi- og ressourceforbrug ved hjælp af mærkning og standardiserede produktoplysninger og direktiv 2009/28/EF om fremme af anvendelsen af energi fra vedvarende energikilder og om ændring og senere ophævelse af direktiv 2001/77/EF og 2003/30/EF.

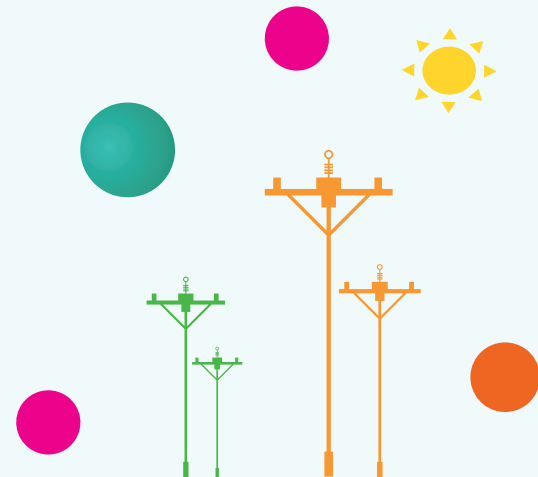


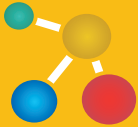
# 1. Tilslutning til elnettet



*Den nationale lovgivning skal således sikre dig retten til ...  
... at få strøm til din bolig gennem tilslutning til det lokale elnet.*

Du har ret til at få strøm til din **bolig** gennem **tilslutning** til det lokale elnet. Tilslutningen foretages af den netoperatør, der er udpeget til at forvalte energiinfrastrukturen i dit lokalområde (for hvert lokale net er der kun udpeget én operatør). Den nationale tilsynsmyndighed i dit land fører tilsyn med vilkår og priser for denne tilslutning. Denne myndighed skal også føre tilsyn med, at den lokale netoperatør sikrer, at den lokale infrastruktur fungerer ordentligt.





## 2. Frit leverandørvalg

*Den nationale lovgivning skal således sikre dig retten til ...*

*... selv at vælge din leverandør blandt de el- og/eller gasforsyningsselskaber i EU, der udbyder tjenester i dit område, og indgå en aftale med den pågældende leverandør.*

Du har ikke indflydelse på udpegningen af netoperatøren i dit område, men du kan frit vælge din energileverandør blandt **samtligge leverandører i EU**, der udbyder tjenester i dit område. Netoperatøren må ikke selv udbyde energiforsyningstjenester. Når netoperatøren er en del af et større selskab, som udbyder energiforsyningstjenester, skal netoperatøren have en særskilt visuel identitet for ikke at blive forvekslet med den del af selskabet, der leverer forsyninger. Du kan vælge en el- og/eller gasleverandør, der er registreret i en anden medlemsstat, forudsat at leverandøren også udbyder sine tjenester i dit område og vil indgå en aftale med dig.



### 3. Nemt og hurtigt skift af leverandør



*Den nationale lovgivning skal således sikre dig retten til ...*

*... at skifte el- og/eller gasleverandør på en nem og hurtig måde uden ekstra gebyrer.*

Hvis du beslutter at **skifte el- eller gasleverandør**, skal du ikke betale gebyr for det. Netoperatøren i dit område skal foretage skiftet inden tre uger, forudsat at du har overholdt betingelserne i den oprindelige aftale (f.eks. opsigelsesfristen og den aftalte minimumsvarighed af aftalen). El- og/eller gasleverandører har ikke lov til at pålægge urimelige forpligtelser, som kan forhindre dig i at skifte leverandør. Senest seks uger efter skiftet modtager du den endelige opgørelse fra din tidligere leverandør.





## 4. Klare oplysninger i aftalen og fortrydelsesret

*Den nationale lovgivning skal således sikre dig retten til ...*

*... at modtage klare oplysninger om din energiaftale før underskrivelsen og en forudgående meddelelse, hvis der foretages ændringer i aftalen, med mulighed for at ophæve aftalen, hvis du ikke kan acceptere de nye vilkår. Du har også ret til at fortryde indgåelsen af en ny aftale inden 14 dage, hvis aftalen blev indgået uden for leverandørens forretningssted eller ved fjernsalg via kommunikationsmidler som internet og telefon.*

Din **aftale** med el- og/eller gasleverandøren skal indeholde oplysninger, der giver dig mulighed for at se følgende:

- leverandørens navn og adresse
- type leverance eller tjenesteydelse, kvaliteten heraf samt det tidspunkt, hvorfra kontrakten løber
- den tilbudte type vedligeholdelsesservice
- hvordan man får oplysninger om priser og vedligeholdelsesgebyrer
- aftalens varighed, vilkår for fornyelse, fortrydelse eller opsigelse
- den kompensation eller refusion, som du har ret til, hvis leverandøren ikke overholder sine forpligtelser
- hvordan du klager, og hvordan tvister afgøres.





Din leverandør skal give dig disse oplysninger, før du underskriver aftalen. Aftalen skal være klar og forståelig, og der må ikke foreligge ikkekontraktlige hindringer (f.eks. uforholdsmæssigt store mængder dokumentation).

Hvis du indgår en aftale om levering af el og/eller gas uden for leverandørens forretningssted (f.eks. i dit hjem eller på din arbejdsplads) eller ved en anden form for fjernsalg (f.eks. internet og telefon), kan du stadigvæk fortryde dit køb inden 14 dage fra aftalens indgåelse (hvis du eksempelvis ombestemmer dig).

Hvis din aftale giver el- og/eller gasleverandøren lov til at ændre energipriserne, skal det fremgå tilstrækkelig klart af aftalen, hvad grundlaget herfor skal være, og efter hvilken metode prisen reguleres. Din leverandør skal underrette dig, hvis selskabet har til hensigt at ændre aftalen eller priserne. Prisstigninger skal meddeles på en gennemskuelig og forståelig måde. Du kan frit ophæve aftalen, hvis du ikke accepterer de nye vilkår eller de prisstigninger, som leverandøren har fastsat.



## 5. Præcise oplysninger om dit forbrug og fakturering på grundlag heraf

*Den nationale lovgivning skal således sikre dig retten til ...*

*... at få adgang til præcise oplysninger om dit forbrug af el og/eller gas og dermed kunne regulere dit energiforbrug og blive faktureret på grundlag af det faktiske energiforbrug.*

Du skal modtage oplysninger om dit faktiske energiforbrug så ofte, at det giver dig mulighed for at regulere dit energiforbrug. Du har ret til at få oplyst dine forbrugsdata uden ekstra omkostninger. Du kan bede selskabets dataafdeling om at give andre el- og/eller gasleverandører adgang til dine data, og det må ikke koste dig noget.

Hvis du har en intelligent måler, har du på grundlag af din nuværende forsyningsaftale ret til let og gratis adgang til detaljerede historiske oplysninger om dit eget energiforbrug (for hver dag, uge, måned og år) i minimum de to seneste år. Du har også ret til adgang til de samlede oplysninger om dit forbrug i minimum de tre seneste år eller i hele din nuværende forsyningsaftales varighed, hvis denne aftale har løbet i under tre år.

Du har ret til en nøjagtig, individuel måler til el og/eller gas (samt til fjernvarme og fjernkøling og varmt vand) til en konkurrencedygtig pris, når der laves en ny tilslutning i en ny bygning, eller når der sker en større renoivering af en ejendom. I andre tilfælde gælder retten til en nøjagtig, individuel måler til en konkurrencedygtig pris, medmindre der er konstateret tekniske eller finansielle hindringer på nationalt plan.



## 6. Oplysninger om, hvordan du udnytter energien mere effektivt, og om fordelene ved energi fra vedvarende energikilder

*Den nationale lovgivning skal således sikre dig retten til ...*

*... at blive ordentligt informeret om fordelene ved at bruge udstyr og køretøjer, der anvender vedvarende energi, og at blive ordentligt informeret om, hvor meget energi du forbruger, og hvordan du kan udnytte energien mere effektivt.*

Af dine energiregninger, -aftaler, -transaktioner og -kvitteringer bør følgende tydeligt fremgå (medmindre de nationale myndigheder i dit land beslutter noget andet):

- de aktuelle faktiske priser, og hvor meget energi du har forbrugt
- en sammenligning med, hvor meget du forbrugte i samme periode sidste år
- hvem du kan kontakte, hvis du vil vide noget om, hvordan du sparer på energien, f.eks. forbrugerorganisationer, energiagenturer eller lignende organer, herunder internetadresser, og, såfremt det er muligt og nyttigt, sammenligninger med lignende typer kunder.



Når du køber hårde hvidevarer og elartikler (såsom køleskabe, frysere, vaskemaskiner, tørretumblere, opvaskemaskiner, elovne, fjernsyn, lamper og airconditionanlæg), har du ret til at få oplyst, hvor meget energi de forbruger, og vælge mere effektive produkter. Butikkerne skal skilte med **EU's energimærke** samt et datablad med detaljeret information om produktets energimæssige ydeevne.

Hvis du overvejer at anskaffe eller udskifte en installation, der producerer el eller varme/køling ved hjælp af vedvarende energikilder, har du ret til at blive informeret af forhandleren eller den udpegede nationale myndighed om fordelene og omkostningerne ved dette udstyr og om, hvor energieffektivt det er.

Dit elselskab skal give dig oplysninger om de forskellige energikilder, selskabet anvender (vedvarende energikilder, atomkraft osv.), og disses miljøpåvirkninger. Oplysningerne skal præsenteres på en letforståelig og sammenlignelig måde.



## 7. Særlig forbrugerbeskyttelse, hvis du er en »sårbar« kunde



*Den nationale lovgivning skal således sikre dig retten til ...*

*... at modtage passende beskyttelse, hvis du betragtes som en »sårbar kunde« i de relevante nationale bestemmelser.*

Medlemsstaterne skal definere **begrebet sårbar kunde** i deres nationale lovgivning og sørge for, at der er truffet passende foranstaltninger til at beskytte disse sårbare kunder. Medlemsstaterne har en vis fleksibilitet til at definere sårbare kunder på grundlag af forholdene i deres eget land, men de har pligt til at sikre, at sårbare kunders rettigheder håndhæves, og at der ved hjælp af passende tiltag sættes ind over for påvist energifattigdom.



## 8. Nem klagebehandling og afgørelse af tvister

*Den nationale lovgivning skal således sikre dig retten til ...*

*... at klage til dit el- eller elselskab og, såfremt du ikke er tilfreds med behandlingen af din klage, at sende den videre til en uafhængig instans med henblik på en hurtig, fair, udenretslig afgørelse mod betaling af et overkommeligt gebyr.*

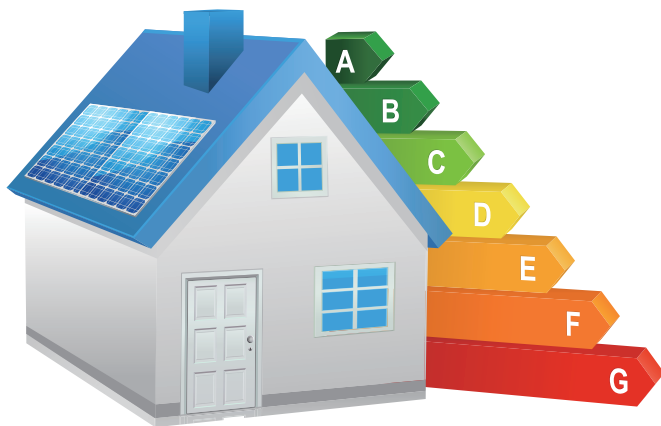
Din el- og/eller gasleverandør skal informere dig om, hvordan du indgiver en klage. Du kan **indgive en klage** til dit el- eller gasselskab, og du har ret til at forvente en service af høj standard, når din leverandør håndterer din klage. Dette skal sikre dig en hurtig afgørelse af tvisten og en refusion og/eller godtgørelse, hvis du er berettiget hertil. Hvis du ikke er tilfreds med behandlingen af din klage, har du også ret til at sende den til en uafhængig **instans med henblik på en udenretslig tvistbilæggelse**, f.eks. til en energiombudsmand. Disse muligheder begrænser ikke din ret til på et senere tidspunkt at indbringe sagen for en domstol.

## 9. En energiattest for din bolig



*Den nationale lovgivning skal således sikre dig retten til ...*

*... at få information om, hvor energieffektiv den ejendom, du ønsker at købe eller leje, er.*



Du har ret til at få oplyst den energimæssige ydeevne i en ejendom, som du overvejer at købe eller leje. Før du underskriver en aftale, bør du modtage en **energiattest**, der forklarer, hvordan ejendommen er vurderet med hensyn til energieffektivitet. Denne attest skal også indeholde anbefalinger til, hvordan du forbedrer energieffektiviteten i dit hjem.



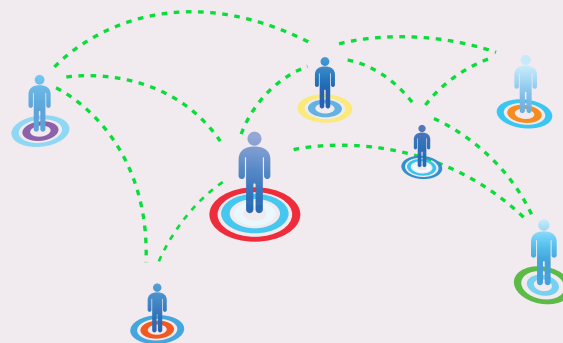
## 10. Et nationalt kontaktpunkt vedrørende energi

*Den nationale lovgivning skal således sikre dig retten til ...*

*... kun at skulle kontakte en enkelt instans i dit land for at få flere oplysninger om dine rettigheder.*

Der skal være et **enkelt kontaktpunkt** i dit land, hvor du kan indhente alle de oplysninger, som du har brug for vedrørende dine energirettigheder, gældende lovgivning og effektiv håndtering af en tvist med dit el- eller gasselskab.

Dine rettigheder som energiforbruger i EU skal fastsættes i de nationale love i dit land. **De nationale tilsynsmyndigheder** har pligt til at hjælpe med at sikre, at forbrugernes rettigheder respekteres, og at forbrugerne beskyttes i overensstemmelse med EU-retten.





**Hvis du vil vide mere om dine rettigheder, kan du henvende dig til:**

**Kontaktpunktet i dit land**

**Ankenævnet på Energiområdet**

www.energianke.dk  
Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby  
Danmark  
Tlf. +45 41715000  
E-mail: post@energianke.dk

**Tilsynsmyndigheden i dit land**

**Energitilsynet**

<http://www.energitilsynet.dk>  
Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby  
Danmark  
Tlf. +45 41715400  
E-mail: post@energitilsynet.dk

**Instansen for udenretslig tvistbilæggelse i dit land**

**Ankenævnet på Energiområdet**

www.energianke.dk  
Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby  
Danmark  
Tlf. +45 41715000  
E-mail: post@energianke.dk

**Konkurrence og  
Forbrugerstyrelsen**

www.kfst.dk  
Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby  
Danmark  
Tlf. +45 41715000  
Fax +45 41715100  
E-mail: kfst@kfst.dk

Du kan finde yderligere oplysninger om dine forbrugerrettigheder på Dit Europa ([http://europa.eu/youreurope/citizens/index\\_da.htm](http://europa.eu/youreurope/citizens/index_da.htm)) eller hos forbrugerorganisationerne i dit land.

## SÅDAN FÅR MAN FAT I PUBLIKATIONER FRA EU

### **Gratis publikationer:**

- et eksemplar:  
via EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>)
- flere eksemplarer eller plakater/kort:  
hos Den Europæiske Unions repræsentationer ([http://ec.europa.eu/represent\\_da.htm](http://ec.europa.eu/represent_da.htm))  
hos delegationerne i ikke-EU-lande ([http://eeas.europa.eu/delegations/index\\_da.htm](http://eeas.europa.eu/delegations/index_da.htm))  
ved at kontakte Europe Direct ([http://europa.eu/europedirect/index\\_da.htm](http://europa.eu/europedirect/index_da.htm))  
eller ringe på 00 800 6 7 8 9 10 11 (frikaldsnummer fra overalt i EU) (\*).

(\* Oplysningerne er gratis ligesom de fleste opkald (nogle operatører, telefonbokse eller hoteller kan dog kræve penge for opkaldet).

### **Betalingspublikationer:**

- via EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

