

Salg af el

Ørstedes leveringsbetingelser for salg af el til privatkunder, 1. juli 2018

1. Generelle bestemmelser

Disse leveringsbetingelser ('Leveringsbetingelser' gælder for alle elleverancer (inklusive transport heraf) fra elhandelselskabet Ørsted Salg & Service A/S, hvor kundens ('Kunden') anvendelse hovedsageligt er bestemt til at være ikkeerhvervsmæssig. Ørsted Salg & Service A/S, Kraftværksvej 53, 7000 Fredericia (cvr-nr. 27 21 05 38) er et datterselskab i Ørsted A/S-koncernen og beskrives i det følgende som 'Ørsted'.

Elaftalen ('Elaftale') mellem Ørsted og Kunden består af:

- (a) En forside ('Forside')
- (b) Bilaget Om din Elaftale ('Om din Elaftale')
- (c) Disse Leveringsbetingelser.

Er der uoverensstemmelse mellem de tre dele af Elaftalen, fortolkes delene ud fra en alfabetisk rangorden, hvor (a) har forrang for (b) og (c), mens (b) har forrang for (c).

Udover Elaftalen er Kunden omfattet af Ørstedes til enhver tid gældende Privatlivspolitik.

Definitionerne i Leveringsbetingelserne anvendes tilsvarende i de øvrige dele af Elaftalen.

2. Forholdet mellem kunden og netselskabet

Kundens geografisk bestemte netselskab ('Netselskab') varetager på vegne af Ørsted transport af strømmen fra højspændingsnettet til leveringsadressen via distributionsnettet. Under hele aftaleperioden med Ørsted skal Kunden være tilsluttet distributionsnettet. Kunden har i den forbindelse et særskilt aftaleforhold med Netselskabet angående tilslutningen, og for dette aftaleforhold gælder Netselskabets bestemmelser for tilslutning til og brug af distributionsnettet ('Tilslutningsbestemmelser'). Det er en forudsætning for Ørsted, at Kunden til enhver tid opfylder Netselskabets til enhver tid gældende Tilslutningsbestemmelser. Tilslutningsbestemmelserne kan findes på Netselskabets hjemmeside.

I forbindelse med Kundens aftaleindgåelse har Ørsted fuldmagt til at repræsentere Kunden over for Netselskabet og Energinet.dk, som er systemansvarlig for det danske elsystem og sikrer balancen mellem elforbrug og elproduktion i Danmark.

I forhold til Netselskabet skal Kunden særligt være opmærksom på og respektere følgende vilkår:
(a) Netselskabet har ansvaret for en tilfredsstillende spændingskvalitet og kan afbryde elforsyningen i tilfælde af nødvendigt arbejde på distributionsnettet.

(b) Kunden skal give Netselskabet uhindret adgang til elanlæg, herunder elmåler og elinstallationer på Kundens ejendom i forbindelse med eftersyn, afprøvning, aflæsning, kontrol, reparation og udskiftning af elanlæg mv. og i forbindelse med afbrydelse af elforsyningen.

(c) Er elforsyningen til Kundens ejendom blevet afbrudt, og skal der ske genåbning, skal Kunden sørge for, at alle elektriske apparater på ejendommen er slukkede, inden genåbningen finder sted.

(d) Kunden skal på anmodning fra Netselskabet foretage selvaflæsning af elmåler og indberette resultatet til Netselskabet.

(e) Netselskabet kan til enhver tid foretage kontrolaflæsning af elmålere og hente elforbrugsdata hjem.

(f) Kunden skal straks underrette Netselskabet, hvis der er tegn på, at elmåleren viser forkert.

3. Elleverancen

Elleverancen sker i det punkt, som, efter Kundens aftaleforhold med Netselskabet, betragtes som tilslutningspunktet for Kundens elinstallation.

Elleverancens kvalitet skal opfylde de til enhver tid gældende kvalitetsspecifikationer, der fremgår af Netselskabets Tilslutningsbestemmelser og/eller offentlige forskrifter.

Kunden skal underrette Ørsted om forhold, der kan have betydning for Ørstedes levering, for eksempel større ændringer i Kundens forventede elforbrug. Ørsted kan i nogle tilfælde vælge at henvise Kunden til at rette henvendelse til Netselskabet. Ørsted har ret til midlertidigt at ophøre med el-leverancen i de tilfælde, hvor Netselskabet eller Energinet.dk afbryder elforsyningen.

4. Elprisen

4.1 Elprisens sammensætning

Kundens elpris er sammensat af tre dele; betaling for forbrug af el, transport af el samt betaling for offentlige forpligtelser og afgifter. De enkelte elementer i elprisen beskrives nærmere i punkt 4.2-4.4.

4.2 Betaling for forbrug af el

Kunden betaler et elabonnement pr. elmåler (aftagenummer). Elabonnementets størrelse fremgår af Forsiden.

Endvidere betaler Kunden en kWh-handelspris for hver forbrugt kWh. kWh-handelsprisen kan være fast eller variabel og metoden for fastsættelse af kWh-handelsprisen fremgår af Om din Elaftale. Hvis kWh-handelsprisen er fast, fremgår denne ligeledes af Forsiden.

4.3 Betaling for transport af el

Kunden betaler det netabonnement, som Ørsted til enhver tid opkræves af Netselskabet for Kundens elmåler (aftagenummer).

For hver forbrugt kWh betaler Kunden endvidere den nettarif, som Ørsted til enhver tid opkræves af Netselskabet for transport af el.

Endvidere betaler Kunden øvrige beløb, som Ørsted til enhver tid opkræves af Netselskabet og/eller Energinet.dk for leveringen af net- og systemydelse til Kunden.

4.4 Betaling for offentlige forpligtelser, skatter og afgifter

Kunden betaler de takster for offentlige forpligtelser, skatter og afgifter, som Ørsted til enhver tid er forpligtet til at opkræve Kunden på vegne af den danske stat.

4.5 Ændringer i nettarif, offentlige forpligtelser, skatter og afgifter

Netselskabet/Energinet.dk/den danske stat kan ændre satserne for de i punkt 4.3-4.4 anførte betalinger i opad- eller nedadgående retning, ligesom de kan indføre yderligere former for betalinger, afgifter mv. Sådanne ændringer vil uden videre slå igennem i Kundens samlede elpris og vil alene blive varslet over for Kunden, såfremt gældende lovgivning ufravigeligt måtte kræve det. De til enhver tid gældende satser, som Ørsted opkræves af Netselskabet, kan findes på Netselskabets hjemmeside, mens de gældende satser til Energinet.dk og for offentlige forpligtelser og afgifter kan findes på ørsted.dk.

4.6 Kunder, som er berettigede til særlige afgiftsforhold

Kunden er selv ansvarlig for at undersøge og give besked til Ørsted, hvis Kunden er berettiget til at blive underlagt særlige afgiftsforhold. I så fald indgås en særskilt aftale, som udgør et tillæg til Elaftalen. Læs mere om særlige afgiftsforhold på ørsted.dk/afgiftsforhold.

5. Afregning, elforbrugsdata og elmålerudstyr

5.1 Afregning

Løbende afregning af Kundens elforbrug sker som udgangspunkt efter Ørsteds valg. Det kan være for- og/eller bagudbetaling med et interval på 1-6 måneder.

Løbende afregning kan efter Ørsteds valg ske aconto på baggrund af et estimeret elforbrug fra Netselskabet og de kendte afregningspriser på afregningstidspunktet.

Fjernaflest elmåler

Hvis Kunden har en fjernaflest elmåler, og Netselskabet er begyndt at timeafregne Kundens elforbrug overfor Ørsted, sker den endelige afregning minimum fire gange om året. Den endelige afregning foretages ud fra Kundens realiserede elforbrug time for time og den/de afregningspriser i de pågældende timer.

Ikke-fjernaflest elmåler

Hvis Kunden ikke har en fjernaflest elmåler, og/eller hvis Netselskabet endnu ikke er begyndt at timeafregne Kundens elforbrug overfor Ørsted, sker den endelige afregning minimum én gang om året. Den endelige afregning foretages ud fra Kundens realiserede elforbrug og den/de faktiske afregningspriser i den relevante periode.

Hvis Kunden er acontoafregnet og har betalt mere eller mindre i forhold til det realiserede elforbrug og/eller de faktiske afregningspriser i den relevante periode, bliver der justeret for dette i den endelige afregning. Dette gælder, uanset om Kunden er afregnet til timepriser eller ej.

5.2 Elforbrugsdata

Endelig afregning foretages på baggrund af Kundens elforbrugsdata, som de fremgår af Energinet.dk's it-plattform, DataHub.

Netselskabet er ansvarlig for Kundens elmålerudstyr, måling af Kundens elforbrug og for overførsel af Kundens elforbrugsdata til DataHub.

Hvis Netselskabet, på grund af elmålerfejl eller af anden årsag ikke leverer valide elforbrugsdata rettidigt, kan Ørsted vælge at foretage endelig afregning på baggrund af et skønnet elforbrug, der beregnes af Kundens Netselskab. Kunden skal acceptere dette. Hvis Netselskabet senere korrigerer og fremsender valide elforbrugsdata, efter Kunden har indbetalt på baggrund af et skønnet elforbrug, justeres der efterfølgende for dette.

5.3 Elmålerudstyr

Kunden opfordres til at foretage en visuel undersøgelse af elmåleren, herunder dennes plombering, forud for og under aftalen med Ørsted. Har Kunden mistanke om, at elmåleren er beskadiget, står stille, registrerer forkert eller på anden måde har usædvanlig eller unormal funktion, er Kunden forpligtet til straks at underrette Netselskabet. Hvis Kunden eller Ørsted i øvrigt har mistanke om, at de foretagne elmålinger ikke er korrekte, kan Netselskabet anmodes om at kontrollere elmåleren efter de til enhver tid gældende regler. Hvis Kunden ønsker elmåleren undersøgt, skal Kunden kontakte Ørsted, som herefter står for kontakten til Netselskabet. Ørsted kan blive pålagt et gebyr af Netselskabet for undersøgelsen. Kunden skal friholde Ørsted herfor jf. punkt 6.3.

6. Betaling, modregning og gebyrer

6.1 Betaling og modregning

Alle betalinger vedrørende elleverancen afregnes og angives i danske kroner inklusive moms i det omfang, beløbet er momspligtigt.

Betaling sker efter Kundens valg på en af følgende måder:

- (a) Indbetalingskort (FI)
- (b) Betalingsservice
- (c) Automatisk kortbetaling

Opkrævninger fra Ørsted oplyser om sidste rettidige indbetalingsdato, og hvor betalingen skal ske til. Hvis betaling sker efter sidste rettidige indbetalingsdato, er Ørsted berettiget til at beregne renter i henhold til reteloven og gebyrer for udsendelse af rykkerskrivelser og andre nødvendige inddrivelsesomkostninger i overensstemmelse med den til enhver tid gældende lovgivning.

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

6.2 Særligt om automatisk kortbetaling

Har Kunden valgt automatisk kortbetaling, afregnes Kunden automatisk aconto månedsvis forud, medmindre andet er valgt. Kunden har ved tilmelding givet samtykke til, at Ørsted løbende trækker betalingen for Kundens Elaftale på det tilmeldte betalingskort. Beløbet trækkes i starten af hver måned. Senest 8 dage før beløbet trækkes, modtager Kunden besked på e-mail, sms eller lignende med angivelse af beløbets størrelse og beregningen heraf.

Kunden kan til enhver tid tilbagekalde sit samtykke til, at Ørsted trækker fremtidige betalinger på Kundens betalingskort. Det er Kundens ansvar at vælge en anden betalingsform.

Det er Kundens ansvar, at det tilmeldte betalingskort er opdateret. Hvis det betalingskort, kunden har givet samtykke til, at Ørsted løbende trækker betaling på, bliver udskiftet, spærret eller lukket, virker den automatiske kortbetaling ikke mere. Kunden vil modtage en påmindelse om betaling fra Ørsted, som kan pålægges renter, gebyrer og øvrige inddrivelsesomkostninger, jf. punkt 6.1.

Yderligere betalinger kan Ørsted trække på det betalingskort, Kunden har tilmeldt efter forudgående besked på e-mail, sms eller lignende med mindst 8 dages varsel. Yderligere betalinger kan være renter og inddrivelsesomkostninger (jf. punkt 6.1), øvrige gebyrer (jf. punkt 6.3) samt eventuel efteropkrævning, hvis der er opkrævet for lidt i forhold til Kundens realiserede elforbrug og den/de faktiske afregningspriser.

6.3 Gebyrer

Netselskabet kan pålægge en række gebyrer ('Netgebyr') som følge af Kundens handlinger eller undladelser i forskellige situationer eller som følge af forskellige hændelser eller faktiske omstændigheder, som er forbundet til Kunden. Det gælder eksempelvis Netgebyr for Netselskabets besøg hos Kunden med henblik på afbrydelse af elforsyningen (lukkebesøg). *Kunden skal friholde Ørsted for sådanne Netgebyrer, og Ørsted kan hos Kunden opkræve betaling til dækning heraf, medmindre opkrævningen af Netgebyret alene beror på forhold, som kan tilregnes Ørsteds uagtsomme handling eller undladelse. Netgebyrernes størrelse kan variere afhængig af, hvilket Netselskab Kunden har. Netselskabets gebyrer fremgår af Netselskabets hjemmeside, og Kunden opfordres til at holde sig opdateret.*

I tillæg til Netgebyrerne, som Kunden skal friholde Ørsted for, opkræver Ørsted for deraf afledte omkostninger:

- (a) 25 kr. inklusive moms ved Kundens manglende selvaflæsning af elmåleren.
- (b) 300 kr. (momsfrit) ved Netselskabets besøg hos Kunden med henblik på afbrydelse af elforsyningen (lukkebesøg).

Endvidere opkræver Ørsted følgende betalingsgebyrer:

- 35 kr. inklusive moms pr. indbetalingskort, Kunden modtager fra Ørsted.
- 6,25 kr. inklusive moms pr. betalingsadvisering, Kunden modtager via Betalingservice.

Kunden kan undgå betalingsgebyr ved at betale via automatisk kortbetaling eller ved at modtage indbetalingskort i e-Boks.

Endelig opkræver Ørsted 50 kr. inklusive moms for indbetaling af skyldigt beløb via bankoverførsel.

Ørsteds til enhver tid gældende gebyrer kan findes på orsted.dk.

7. Sikkerhedsstillelser og kreditgodkendelse

Det er fra Ørsteds side en forudsætning for Elaftalens ikrafttræden, at:

- (a) Ørsted kan kreditgodkende Kunden
- (b) Kunden ikke er registreret i et kreditoplysningsbureau
- (c) Kunden ikke er i restance med betalingen for et tidligere eller andet eksisterende aftaleforhold vedrørende levering af el med Ørsted.

Hvis der er grund til at forvente manglende betalingsevne eller betalingsvillighed hos Kunden, kan Ørsted stille krav til Kunden om kontant depositum eller anden sikkerhed som vilkår for indgåelse af eller fortsat elleverance under Elaftalen i overensstemmelse med de til enhver tid gældende regler.

8. Misligholdelse

Hvis en part væsentligt misligholder sine forpligtelser i henhold til Elaftalen, har den anden part ret til at ophæve Elaftalen med øjeblikkelig virkning. Som væsentlig misligholdelse betragtes blandt andet Kundens manglende opfyldelse af Ørsteds krav om sikkerhedsstillelse jf. punkt 7 eller ophør af Kundens aftaleforhold med Netselskabet.

Hvis Kunden misligholder sine betalingsforpligtelser, kan Ørsted indberette det til kreditoplysningsbureauer og/eller advarselsregistre efter gældende regler.

Hvis Netselskabet eller Energinet.dk afbryder eller begrænser elforsyningen til Kunden som følge af forhold, der ikke skyldes Kundens og/eller Ørsteds handling eller undladelse, betragtes det ikke som misligholdelse af Elaftalen.

9. Leveringshindringer og force majeure

I tilfælde af force majeure suspenderes Ørsteds og Kundens forpligtelser i henhold til Elaftalen, så længe opfyldeshindringen består. Den berørte part skal straks skriftligt orientere den anden part om forholdet og oplyse om, hvornår det forventes afhjulpet. Force majeure forholdet skal søges overvundet hurtigst muligt.

Force majeure foreligger, hvis Ørsted eller Kunden forhindres i at opfylde Elaftalen på grund af forhold, der indtræder efter indgåelse heraf, og som er uden for den pågældende parts kontrol, og hvis den pågældende part har udvist tilstrækkelig omhu. Force majeure kan især foreligge ved ekstraordinære naturkræfter, samfundsfjendtlige handlinger, krige, terror, brande, hærværk, it-manipulation eller andre hændelser, som forårsager it-nedbrud, sammenbrud eller skade på elanlæg, umulighed med hensyn til at opnå nødvendig arbejdskraft, maskiner, materialer eller underentreprenører og arbejdsstridigheder, herunder, men ikke begrænset til, strejker og lockouter. Arbejdsstridigheder anses for at være uden for partens kontrol, uanset at denne part selv er part i eller årsag til stridighederne. Force majeure foreligger også, hvis force majeure-forholdet medfører, at den pågældende part kun ved afholdelse af ganske uforholdsmæssige, økonomiske opofrelser kan opfylde sine forpligtelser. Pengemangel er ikke force majeure.

Kan Ørsted ikke opfylde sine forpligtelser i henhold til Elaftalen på grund af, at Netselskabet eller Energinet.dk har erklæret force majeure, kan Ørsted påberåbe sig denne force majeure over for Kunden.

10. Erstatningsansvar

Parterne er erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler, medmindre andet er fastsat i Elaftalen. Ørsted er dog uden ansvar for Kundens eventuelle driftstab, avancetab og andre indirekte tab, som Kunden måtte lide i sin egenskab af erhvervsdrivende, medmindre Ørsted har handlet groft uagtsomt eller forsætligt.

Hvis Kunden gør delvis anvendelse af Ørsteds ydelse til erhvervsmæssige formål, opfordres Kunden til at tegne driftstabsforsikring.

Ørsted er ikke ansvarlig for manglende elforsyning, skade eller tab i forbindelse med fejl og afbrydelser i elnettet, ligesom Ørsted ikke er ansvarlig for elleverancens tekniske kvalitet, herunder spændingsniveau, frekvens og støjforhold.

Ørsted er endvidere ikke ansvarlig for skade og tab som følge af indskrænkninger eller begrænsninger pålagt af Netselskabet, Energinet.dk eller den nordiske elbørs, Nord Pool Spot. Fejl og mangler, som skyldes tekniske forhold i distributionsnettet, samt Netselskabets manglende overholdelse af Tilslutningsbestemmelserne, er Netselskabets ansvar. Kundens eventuelle erstatningskrav i denne forbindelse rettes mod Netselskabet.

11. Fortrydelsesret

Kunden har ret til at fortryde Elaftalen i 14 dage fra aftaleindgåelsestidspunktet. Ønsker Kunden at fortryde Elaftalen, skal Kunden give Ørsted besked inden udløbet af fristen. Meddelelsen kan gives via formularen på ørsted.dk/fortrydelsesformular eller ved at kontakte Ørsteds kundeservice på 70 26 60 60.

Har Kunden i forbindelse med aftaleindgåelsen givet samtykke til, at Ørsteds elleverance påbegyndes inden fortrydelsesfristen på 14 dage er udløbet,

anerkender Kunden samtidig at skulle betale for elleverancen inklusive en forholdsmæssig andel af de hertil knyttede abonnementer ved udnyttelse af fortrydelsesretten.

12. Flytning

Hvis Kunden flytter adresse, bliver Elaftalen overført til og er dermed gældende for samtlige aftagenumre på den nye adresse, medmindre Kunden opsigser Elaftalen. For andre Elaftaler end fastprisaftaler bliver afregningsprisen på den nye adresse fastsat til den afregningspris, der gælder i det pris- og distributionsområde, som Kunden flytter til.

Elaftalen vil tillige fortsat gælde for aftagenumre på den fraflyttede adresse, indtil Ørsted får besked om opsigelse, jf. punkt 13.

Såfremt Kunden på opsigelsestidspunktet ejer eller fortsat fremstår som ejer i offentlige registre af den ejendom, der fraflyttes, henvises til punkt 13.2 (a)-(c).

Meddelelse om flytning skal gives til Ørsted tidligst to måneder og senest ti arbejdsdage inden flytningen. Kunden skal ved flytning oplyse Ørsted den nye adresse, datoen for flytningen og sit cpr-nummer. På selve datoen for flytningen skal Kunden endvidere foretage selvaflæsning af elmåleren, hvis den ikke kan fjernaflæses af Netselskabet. Modtager Ørsted ikke en aflæsning i forbindelse med flytningen, kan Ørsted vælge at foretage slutaftregning af elforbruget på den fraflyttede adresse på baggrund af et skønnet elforbrug, der beregnes af Kundens Netselskab. Kundens manglende aflæsning kan udløse et gebyr, jf. punkt 6.3. Modtages en aflæsning sidenhen kan Ørsted vælge at efterregulere.

Hvis Kunden fraflytter, før månedens afregningspriser er fastsat, slutaftregnes elforbruget i den pågældende måned på den fraflyttede adresse til de på afregningstidspunktet kendte afregningspriser.

13. Opsigelse, overdragelse mv.

13.1 Generelt

Leveringsperiode, opsigelsesvarsel og eventuel binding fremgår af henholdsvis Forsiden og Om din Elaftale.

Ved enhver form for ophør af Elaftalen vil Kunden modtage en slutopgørelse senest seks uger efter ophørsdatoen.

13.2 Særlige opsigelsesbetingelser for ejere

Hvis Kunden på opsigelsestidspunktet ejer eller fortsat fremstår som ejer i offentlige registre af den ejendom, som Elaftalen vedrører, får Kundens opsigelse uanset punkt 13.1 først effekt fra det tidligste af følgende tidspunkter:

(a) Når Ørsted fra Kunden eller ad anden vej modtager meddelelse om, og har haft mulighed for at verificere, at Kunden eller en anden kunde har indgået en ny aftale med et elhandelsselskab om elleverance til ejendommen, eller

(b) Når Ørsted fra Kunden eller ad anden vej modtager meddelelse om, og har haft mulighed for at verificere, at elforsyningen til ejendommen er afbrudt, eller

(c) Når Ørsted fra Kunden eller ad anden vej modtager meddelelse om, og har haft mulighed for at verificere, at Kunden ikke længere fremstår som ejer af ejendommen i offentlige registre.

Hvis Kunden fremsætter ønske til Ørsted om afbrydelse af elforsyningen til ejendommen jf. (b) ovenfor, vil Ørsted straks videresende anmodningen til det relevante Netselskab. Netselskabet vil herefter forestå afbrydelsen. Ørsted kan blive pålagt et gebyr af Netselskabet for afbrydelsen. Kunden skal friholde Ørsted herfor, jf. punkt 6.3.

13.3 Overdragelse

Kundens rettigheder eller forpligtelser i forbindelse med Elaftalen kan hverken helt eller delvist overdrages uden Ørsteds forudgående skriftlige samtykke, medmindre andet er bestemt ved lov.

Ørsted må uden Kundens samtykke gennemføre sådanne overdragelser til et nuværende eller fremtidigt koncern- eller interesseforbundet selskab i Europa og/eller som led i en hel eller delvis overdragelse af sine aktiviteter/aktiver og passiver til tredjemand.

14. Dødsfald og insolvens

Ved dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering, skal Ørsted straks underrettes herom, og elmåleren skal straks aflæses. Ørsted kan i disse tilfælde kræve sikkerhedsstillelse for fortsat elleverance jf. punkt 7, medmindre andet er bestemt ved lov.

15. Person- og kontaktoplysninger

Til brug for bl.a. opfyldelse og administration af Elaftalen, statistiske formål og markedsføring behandler Ørsted personoplysninger om Kunden.

Behandlingen sker i overensstemmelse med Ørsteds til enhver tid gældende Privatlivspolitik, der løbende indenfor persondatalovgivningens rammer kan opdateres ved meddelelse til Kunden.

Ved indgåelsen af Elaftalen modtager Kunden Ørsteds gældende Privatlivspolitik i elektronisk form (som link eller vedhæftning) eller med almindelig post.

Kunden kan altid læse den gældende Privatlivspolitik på ørsted.dk, ligesom Kunden ved henvendelse til Ørsteds kundeservice kan få fremsendt politikken.

Kunden kan få oplysning om Netselskabets behandling af personoplysninger på Netselskabets hjemmeside og i Tilslutningsbestemmelserne. Netselskabet bruger personoplysninger for at kunne levere sikker og pålidelig forsyning af elektricitet til alle Kunder. Netselskabet behandler bl.a. personoplysninger, når det varsler afbrydelser, foretager målerbytte eller måler Kundens elforbrug.

Kunden skal oplyse Ørsted om opdaterede person- og kontaktoplysninger, herunder korrekt adresse, e-mail, telefonnumre mv. Meddelelser fra Ørsted, herunder

varslinger efter punkt 17, anses for at være kommet frem til Kunden, når Ørsted har kommunikeret via e-Boks, Betalingsservice, e-mail, telefonnummer mv., som Kunden har oplyst til Ørsted.

16. Uoverensstemmelser

Hvis Kunden ikke er tilfreds med Ørsteds behandling, kan Kunden henvende sig til Ørsted Customer Experience, Reklamation. Henvendelsen giver ikke udsættelse af betalinger. mv., medmindre dette udtrykkeligt er aftalt med Ørsted. Ørsted svarer Kunden hurtigst muligt.

Hvis Kunden fortsat er utilfreds, har Kunden mulighed for at klage til Ankenævnet på Energiområdet, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, energianke.dk. Ankenævnet behandler civile tvister mellem private forbrugere og energiselskaber.

17. Ændringer

Ørsted kan ændre priser, gebyrer og andre vilkår i Elaftalen i følgende situationer:

- *Til dækning af udefrakommende omkostninger forbundet med Ørsteds levering af sine ydelser i henhold til aftalen, såsom afgifter og omkostninger til netselskaber, banker, postdistributionselskaber eller lignende*
- *For at imødegå inflation regnet fra 1. januar 2017 (indeks 100)*
- *Ved ændret lovgivning, regulering eller praksis*
- *Ved produktændringer*
- *For at skabe incitament til at reducere/ændre energiforbruget eller incitament til en mere effektiv kundeadfærd i forbindelse med administrationen af Elaftalen.*

Læs mere på www.ørsted.dk/vilkårsændringer.

Ændringerne iværksættes med forudgående varsel i overensstemmelse med gældende lovgivning.

Ændringer kan varsles ved individuel kommunikation, for eksempel ved anvendelse af elektronisk post (herunder e-mail, e-Boks og sms), faktura, Betalingsserviceoversigt eller lignende kommunikationsformer. I forbindelse med varslingen kan der henvises til oplysninger på Ørsteds hjemmeside ørsted.dk eller lignende steder.