

## Leveringsbetingelser

Disse betingelser gælder for Energiselskabet Natur-Energi A/S CVR Nr. 30913728 ("NE") salg af el inkl. netydelse (eldistribution) til købere ("kunden"), hvor leverancen hovedsagligt er bestemt til ikke erhvervsmæssig anvendelse. Du kan altid finde de gældende leveringsbetingelser på <https://www.natur-energi.dk/privat/leveringsbetingelser>

### 1. Tilslutning til nettet

Kunden skal til enhver tid være tilsluttet det kollektive el-forsyningsnet via sin lokale elnetvirksomhed ("Netvirksomheden") og opfylde Netvirksomhedens betingelser for tilslutning og anvendelse heraf. Netvirksomheden varetager på vegne af NE transport af strømmen fra højspændingsnettet/tilslutningspunktet til leveringsadressen via distributionsnettet. Ved leverandørskifte repræsenterer NE kunden overfor Kundens Netvirksomhed. NE kan ophøre med leverancer i perioder, hvor Netvirksomheden afbryder forsyningen. I forhold til Netvirksomheden skal Kunden særligt være opmærksom på og respektere følgende vilkår: A) Netvirksomheden har ansvaret for en tilfredsstillende spændingskvalitet og kan afbryde forsyningen i tilfælde af nødvendigt arbejde på distributionsnettet B) Kunden skal give Netvirksomheden uhindret adgang til el-anlæg, herunder målere og installationer på Kundens ejendom i forbindelse med eftersyn, afprøvning, aflæsning, kontrol, reparation og udskiftning af anlæg m.v. og i forbindelse med afbrydelse af forsyningen 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 Netvirksomheden foretage selvaflæsning af el-målere og hente forbrugsdata hjem. Netvirksomheden kan til enhver tid foretage kontrolaflæsning E) Kunden skal straks underrette Netvirksomheden, hvis der er tegn på, at elmåleren viser forkert.

### 2. Måling og målerdata

Netvirksomheden er ansvarlig for el-målere og målingernes korrekthed. Ved tvivl om korrektheden kan såvel NE som Kunden rette henvendelse til Netvirksomheden. Kunden skal acceptere efterreguleringer som følge af forsinkede forbrugsdata, Netvirksomhedens korrektion af målerdata efter målefejl. Ved manglende eller fejlbehæftede målerdata, afregnes ud fra beregnet forbrug baseret på tidligere forbrug og tilsluttede brugsgenstande.

### 3. Leverancen

Leverancen sker til det tilslutningspunkt og påbegyndes på det tidspunkt, som følger af aftalen. Leverancens kvalitet skal opfylde de til enhver tid gældende kvalitetsspecifikationer, der fremgår af Netvirksomhedens tilslutningsbestemmelser og/eller offentlige forskrifter. Kunden skal underrette NE om forhold, der kan have betydning for NE's levering, for eksempel større ændringer i Kundens forventede forbrug. NE kan i nogle tilfælde vælge at henvise Kunden til at rette henvendelse til Netvirksomheden.

### 4. Priser

Elprisen fremgår af ordrebekræftelsen/min side. Kundens elpris er sammensat af tre dele; betaling for forbrug af el, betaling for transport af el samt betaling for offentlige forpligtelser og afgifter. Kunden faktureres for el og for transport fra Netvirksomheden og afgifter til staten i en samlet

faktura fra NE. De enkelte elementer i elprisen er følgende: Betaling for forbrug af el: Afregning af forbrug sker gennem en aftalt pris per forbrugt kWh og/eller en handelsomkostning samt en engrosomkostning. Prisen per kWh kan enten afregnes som en variabel pris eller en aftalt fast pris per kWh over en aftalt periode. For produkter, hvor pris per kWh er variabel og tager udgangspunkt i NE' indkøbspris, opgøres indkøbsprisen per kWh forbrugt el til en skabelonkunde (privatkunde) af Grundlasten (Nordpool trade), Profil omkostningen (faktisk forbrugsmønster) samt en Ubalance (risikodækning). Denne måde at beregne indkøbsprisen anvendes af alle energiselskaber i Norden. For produkter, hvor prisen per kWh er fast, gælder denne faste pris for en aftalt periode, hvorefter der overgås til en aftalt ny pris-afregning. Afregningspris og -metode oplyses ved aftaleindgåelsen og fremgår endvidere af ordrebekræftelsen og kan altid findes under "Min Side" på [www.naturenergi.dk](http://www.naturenergi.dk). NE forbeholder sig retten til løbende at justere priser og afregningsmodeller, hvilket dog altid vil ske med minimum 3 måneders varsel såfremt lovgivningen eller regler udstedt i medfør heraf kræver det. Betaling for transport af el: Kunden betaler det netabonnement, som NE til en hver tid opkræves af Netvirksomheden for Kundens elmåler. For hver forbrugt kWh betaler Kunden endvidere den nettarif, som NE til enhver tid opkræves af Netvirksomheden for transport af el. I tillæg hertil opkræver NE en engrosomkostning til dækning af debitortab på elkunder. Engrosomkostningen opgøres som NE's samlede omkostning til debitortab på elkunder over et regnskabsår divideret med antal solgte KWH i det pågældende regnskabsår. Beløbet opkræves aconto og reguleres bagud på opkrævningen for 3. kvartal for det forudgående kalenderår, når den samlede omkostning til debitortab er opgjort. Acontobeløbet justeres baseret på seneste års realiserede tab. Endvidere betaler Kunden øvrige beløb, som NE til enhver tid opkræves af Netvirksomheden og/eller Energinet.dk for leveringen af net- og systemydelser til Kunden.. Betaling for offentlige forpligtelser og afgifter: Kunden betaler de takster for offentlige forpligtelser, elafgift og moms, som NE til enhver tid er forpligtet til at opkræve hos Kunden på vegne af den danske stat. Kunder med særlige afgiftsforhold er selv ansvarlige for disse, herunder for at give besked til NE herom i det omfang dette måtte være en forudsætning for at opnå særlige afgiftsfordele. Ændringer i netabonnement, nettarif, skatter og afgifter: Netvirksomheden/Energinet.dk/den danske stat kan ændre satserne for de anførte betalinger i opad- eller nedadgående retning, ligesom de kan indføre yderligere former for betalinger, afgifter mv. Sådanne ændringer vil uden videre slå igennem Kundens samlede elpris og vil alene bliver varslet over for Kunden, såfremt gældende lovgivning ufravigeligt måtte kræve det. De til hver tid gældende satser, som NE opkræves af Netvirksomheden, kan findes på Netvirksomheden hjemmeside, mens de gældende satser til Energinet.dk og for offentlige forpligtelser og afgifter kan findes på [www.natur-energi.dk](http://www.natur-energi.dk).

##### 5. Afregning, fakturering, gebyrer og sikkerhedsstillelse NE

NE fakturerer alle beløb i danske kroner. Sidste rettidige indbetalingsdato fremgår af fakturaen. Afregning foretages aconto kvartalsvis forud. Ved nyoprettelse vil acontobetalingen dog være forlænget indtil førstkommende kvartal. Endelig afregning sker på grundlag af det faktisk målte forbrug, efter NE har modtaget målerdata fra Netvirksomheden. Det er fra NE side en forudsætning for aftalens ikrafttræden, at: A) NE kan kreditgodkende Kunden, B) Kunden ikke er registreret i et kreditoplysningsbureau og, C) Kunden ikke er i restance med betalingen for et tidligere eller andet eksisterende aftaleforhold vedrørende levering af el med NE. Hvis der er grund til at forvente manglende betalingsevne eller betalingsvillighed hos Kunden, kan NE stille krav til Kunden om

kontant depositum eller anden sikkerhed som vilkår for indgåelse af eller fortsat leverance under aftalen i overensstemmelse med de til enhver tid gældende regler. De til enhver tid gældende gebyrer fremgår på [www.natur-energi.dk/prisblad](http://www.natur-energi.dk/prisblad). Indførelse af nye gebyrer og ændringer i eksisterende gebyrer vil for eksisterende kunder altid ske med 3 måneders varsel såfremt lovgivningen eller regler udstedt i medfør heraf kræver det. Disse gebyrer kan omfatte fakturerings- og betalingsgebyr afhængig af fakturerings- og betalingsmetode, gebyr for ophør af aftalen indenfor bindingsperioden, flyttegebyr, gebyr for tilsendelse af ekstra faktura, rykkergebyr, men begrænser sig ikke nødvendigvis til disse. Ved for sen betaling opkræves morarenter og gebyrer i henhold til Renteloven. Herudover kan både NE og Netvirksomheden pålægge en række gebyrer 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 håndteringstillæg for administration hos NE og netgebyr for Netvirksomhedens besøg hos Kunden med henblik på afbrydelse af forsyningen (lukkebesøg). Kunden skal friholde NE for sådanne netgebyrer, og NE kan hos Kunden opkræve betaling til dækning heraf. Netgebyrernes størrelse kan variere afhængig af, hvilken Netvirksomhed Kunden har. Netvirksomhedens gebyrer fremgår af deres respektive hjemmesider, som Kunden opfordres til at holde sig ajour med. I øvrigt kan der rettes henvendelse til NE for yderligere spørgsmål vedr. gebyrer.

## 6. Misligholdelse

Købelovens mangelsregler kan finde anvendelse. Ved en parts væsentlige misligholdelse kan den anden part ophæve aftalen med øjeblikkelig virkning. Eksempler på væsentlig misligholdelse er Kundens manglende opfyldelse af krav om sikkerhedsstillelse, jf. Betingelsernes punkt 6, eller ophør af Kundens aftale med sin lokale Netvirksomhed. Ved begæring om rekonstruktion, åbning af tvangsakkord, gældssanering, konkurs eller dødsfald skal NE straks underrettes herom. NE kan kræve, at Kunden eller dennes bo stiller betryggende sikkerhed, medmindre der forudbetales, eller der er stillet betryggende sikkerhed for kommende ydelser. Stilles den krævede sikkerhed ikke inden for den af NE angivne frist, har NE ret til at ophæve aftalen med øjeblikkelig virkning. Kunden kan rette erstatningskrav og andre misligholdelsesbeføjelser i anledning af NE' misligholdelse af aftalen til Natur Energi A/S på den nedenfor angivne adresse.

## 7. Leveringshindringer – force majeure

I tilfælde af leveringshindringer, der skyldes forhold uden for NE kontrol (force majeure), suspenderes alle NE' forpligtelser så længe hindringen består. Som ikke udtømmende eksempler på force majeure kan nævnes ekstraordinære naturkræfter, krige, terror, brande, hærværk, itmanipulation, it-nedbrud, sammenbrud eller skade på el-anlæg, umulighed med hensyn til at fremskaffe arbejdskraft, maskiner eller materialer og arbejdsstridigheder, uanset om parten selv er part i eller årsag til arbejdsstridighederne, forsyningsusikkerhed, herunder utilstrækkelig energiproduktion og/eller -import (varemangel). Force majeure foreligger endvidere, hvis NE kun ved afholdelse af ganske uforholdsmæssigt store, økonomiske opofrelser kan opfylde sine forpligtelser. Kan NE ikke opfylde sine forpligtelser på grund af, at Energinet.dk eller Netvirksomheden har erklæret force majeure i transmissionssystemet, kan NE også påberåbe sig denne force majeure over for Kunden.

## 8. Ansvarsbegrænsning

Parterne er ansvarlige efter dansk rets almindelige regler, med mindre andet er fastsat Betingelserne eller i parternes kontrakt. NE er ikke ansvarlig for Kundens eventuelle driftstab, avancetab eller andet indirekte tab, med mindre NE har handlet forsætligt eller groft uagtsomt. NE er aldrig ansvarlig for skade og tab som følge af fejl eller afbrydelser i el-nettet, ej heller for leverancens tekniske kvalitet, herunder spændingsniveau, frekvens og støjforhold. NE er endvidere ikke ansvarlig for indskrænkninger eller begrænsninger pålagt af Netvirksomheden, den systemansvarlige virksomhed, den nordiske el-børs eller Nord Pool.

#### 9. Løbetid, ophør og overdragelse

Aftaleperiode og binding fremgår af ordrebekræftelsen modtaget ved kundeforholdets oprettelse.

Ved aftaleforholdets ophør eller ved Kundens flytning til en anden adresse uden at kundeforholdet ophører, slutfregner NE Kunden senest 6 uger efter, at skift af elhandelsvirksomhed har fundet sted i datahubben, eller fra tidspunktet for leveringsophør på den fraflyttede adresse i forbindelse med flytning. NE er berettiget til at efterfakturere Kunden, hvis Netvirksomheden foretager korrektion af målerdata efter målefejl. NE må uden Kundens samtykke overdrage rettigheder og pligter ifølge aftalen som led i en hel eller delvis overdragelse af sine aktiviteter til tredjemand eller et koncernselskab.

#### 10. Fortrydelsesret

Kunden har ret til at fortryde aftalen indtil 14 dage efter aftalens indgåelse. Kunden skal inden udløbet af fortrydelsesfristen utvetydigt afgive en erklæring til NE om, at Kunden ønsker at fortryde aftalen. Dette sker lettest til salgsafdelingen på telefon 88 18 19 80, men kan også ske via e-mail eller brev. Kunden kan vælge at benytte standardformularen i Forbrugerftalelovens bilag 3. Er meddelelsen afsendt inden fortrydelsesfristens udløb, anses fristen for overholdt. Er leverancen påbegyndt inden aftalen fortrydes, accepterer Kunden at betale for det faktiske forbrug indtil fortrydelsen og en forholdsvis andel af den månedlige handelsomkostning.

#### 11. Opsigelse

Kunden kan opsigte aftalen med 1 måneds varsel til udgangen af en måned, dog tidligst med virkning 6 måneder efter tidspunktet for aftaleindgåelsen. Opsiger Kunden aftalen inden for bindingsperioden, forbeholder NE sig retten til at opkræve et opsigelsesgebyr til dækning af omkostninger forbundet med afvikling af aftalen. Opsigelse af aftalen skal ske skriftligt enten via email eller brev. Ifm. slutfregning forbeholder NE sig retten til at opkræve et gebyr for udbetaling af tilgodehavende, som kan afhænge af udbetalingsmetode, jf. Betingelsernes punkt 6. Disse gebyrer fremgår af [www.natur-energi.dk/prisblad](http://www.natur-energi.dk/prisblad). Hvis Kunden på opsigelsestidspunktet ejer eller fortsat fremstår som ejer i offentlige registre af den ejendom, som en elaftale vedrører, får Kundens opsigelse uanset ovennævnte først effekt fra det tidligste af følgende tidspunkter: A) Når NE 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 el-handelsselskab om el-leverance til ejendommen, eller B) Når NE 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 NE fra Kunden eller ad anden vej modtager meddelelse om og har haft mulighed for at verificere, at Kunden ikke længere fremgår som ejer af ejendommen i offentlige registre. Hvis Kunden fremsætter ønske til NE om afbrydelse af elforsyningen til ejendommen, jf. (B) overfor, vil NE straks videresende

anmodningen til den relevante netvirksomhed. Netvirksomheden vil herefter forestå afbrydelsen. NE kan blive pålagt et gebyr af Netvirksomheden for afbrydelsen, som Kunden er forpligtet til at friholde NE for, jf. Betingelsernes punkt 6.

## 12. Flytning

Hvis Kunden flytter adresse, så bliver den eksisterende aftale og vilkår overført til og er dermed gældende for samtlige aftagenumre på den nye adresse, medmindre Kunden opsig aftalen, jf. Betingelsernes punkt 12. Om end den eksisterende aftale og vilkår overføres til den nye adresse, så vil Kunden på den nye adresse blive afregnet ud fra afregningspris samt net- og systemydelse på den nye adresse og i det distributionsområde, som Kunden flytter til. Aftalen vil tillige fortsat gælde for aftagenumre på den fraflyttede adresse, indtil NE får besked om opsigelse, jf. Betingelsernes punkt 12. Såfremt Kunden på opsigelsestidspunktet ejer eller fortsat fremstår som ejer i offentlige registre af den ejendom, der skal fraflyttes, henvises til Betingelsernes punkt 12, afsnit 2.

Meddelelse om flytning skal gives til NE tidligst to måneder og senest ti arbejdsdage inden flytningen. Kunden skal ved flytning oplyse NE den nye adresse, datoen for flytningen og sit CPRnr. På selv datoen for flytningen skal Kunden endvidere foretage selvaflæsning af måleren, hvis den ikke kan fjernaflæses af Netvirksomheden. Modtager NE ikke en aflæsning i forbindelse med flytningen, kan NE vælge at foretage slutafregning af elforbruget på den fraflyttede adresse på baggrund af et skønnet forbrug, der beregnes af Kundens Netvirksomhed. Kundens manglende aflæsning kan udløse et gebyr, jf. Betingelsernes punkt 6. Modtages en aflæsning sidenhen kan NE vælge at efterregulere.

## 13. Persondata – accept af markedsføring

Til brug for administration af elaftalen indsamler, behandler og opbevarer NE og NE's CRMsystemleverandør oplysninger om Kunden – herunder CPR-nr., adresse, kontaktoplysninger, kontooplysninger, forbrugs- og leveringsoplysninger, oplysninger om betalingshistorik samt relevante oplysninger om afbrydelse. NE behandler ligeledes ovennævnte personoplysninger til statistiske formål og til brug for markedsføring. CPR-nr. behandles dog kun i det omfang Kunden har givet samtykke hertil eller i medfør af lov. NE udveksler personoplysninger med offentlige myndigheder og private, herunder Energinet.dk, Kundens Netvirksomhed og Danske Commodities A/S samt hvor det ellers er nødvendigt for at varetage leverancen eller påkrævet efter lovgivningen eller regler udstedt i medfør heraf. Kunden kan få indsigt i hvilke oplysninger, der behandles, samt anmode om berigtigelse af oplysninger ved at kontakte NE' kundeservice. NE kan kræve gebyr for at give et skriftligt svar. Kunden har pligt til at oplyse NE om opdaterede person- og kontaktoplysninger – herunder adresse, e-mail, telefonnummer m.v. Meddelelser fra NE, herunder varslinger efter Betingelsernes punkt 16, anses for at være kommet frem til Kunden, når NE har kommunikeret via enten betalingsservice eller til en e-mail eller et telefonnummer m.v., som Kunden har oplyst NE.

## 14. Kundeindsigelser

Indsigelser kan indgives til NE' kundeservice via e-mail på [kundeservice@natur-energi.dk](mailto:kundeservice@natur-energi.dk). Hvis NE ikke kan løse problemet, eller er Kunden utilfreds med NE' svar, kan Kunden kontakte Ankenævnet på Energiområdet [www.energianke.dk](http://www.energianke.dk), Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, telefon 41

71 50 00, e-mail: post@ernergianke.dk. Energiankenævnet kan kun behandle en klagesag, hvis Kunden forinden har klaget skriftligt til NE uden det ønskede resultat. Det er altså en betingelse, at du først har klaget skriftligt til os. EU-Kommissionens online klageportal kan også anvendes ved indgivelse af en klage. Det er særligt relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Klage indgives her: [www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr). Ved indgivelse af en klage skal du angive vores e-mail adresse: [kundeservice@natur-energi.dk](mailto:kundeservice@natur-energi.dk).

#### 15. Tvister – lovvalg

Tvister mellem Kunden og NE afgøres efter dansk ret. Sager mod NE med relation til disse betingelser eller særskilt aftale anlægges ved retten på Frederiksberg eller Kundens hjemting.

#### 16. Ændringer NE

NE forbeholder sig ret til ensidigt at ændre disse betingelser og vilkårene i aftalen, herunder ændre priser og gebyrer eller indføre nye gebyrer. Væsentlige ændringer til ugunst for Kunden iværksættes med et forudgående varsel i overensstemmelse med gældende lovgivning. NE informerer om ændringer til ugunst for Kunden ved anvendelse af e-mail, faktura eller lignende individuel kommunikation. Ønsker Kunden ikke at fortsætte aftalen på ændrede vilkår, kan Kunden ophæve aftalen.

#### 17. Betalingsforhold ved dankort eller andet betalingskort

Tilmelder Kunden sin betaling via Dankort eller andet betalingskort, som er godkendt af NE og Nets, gælder yderligere følgende betingelser: Forventede forbrug af el og handelsomkostning og elnetydelse, herunder el- netabonnement, inklusive skatter og afgifter tilknyttet el-leverancen faktureres forud til udgangen af efterfølgende kvartal. NE forbeholder sig ligeledes retten til at opkræve ufaktureret forbrug fra tidligere perioder. Der henvises i øvrigt til Betingelsernes punkt 6. NE informerer Kunden ved fakturaudstedelse via e-mail, at faktura med tilhørende specifikation er tilgængelig via Selvbetjening på [www.natur-energi.dk](http://www.natur-energi.dk). Denne fakturas beløb trækkes automatisk på Kundens betalingskort ved betalingsfristen nævnt på fakturaen. Kunden har således altid en mulighed for at kontakte NE inden betalingen, hvis Kunden mener der er fejl eller mangler ved regningen. Hvis Kundens kort-betaling afvises, er NE berettiget til at opkræve betaling for fremsendelse af rykker og morarenter. NE benytter en underleverandør, som er godkendt af Nets til betalingsløsning. Ved automatisk trækning på betalingskort gemmes Kundens kortinformationer ikke hos NE, men hos underleverandøren. Inden betalingskortets udløbsdato skal Kunden selv sørge for at foretage en ny tilmelding med et nyt betalingskort. Dette gøres via Selvbetjening på [www.natur-energi.dk](http://www.natur-energi.dk). Ved spærring af betalingskortet er Kunden selv ansvarlig for at foretage en ny tilmelding med et nyt betalingskort. Dette gøres ligeledes via Selvbetjening på [www.naturenergi.dk](http://www.naturenergi.dk). Ved indgåelse af denne aftale giver Kunden tilladelse til, at NE foretager automatiske trækninger på Kundens betalingskort i henhold til ovenstående. Det kontraktlige forhold forbliver bindende uafhængigt af Kundens betalingsstatus. Hvis NE ophører leveranceforholdet på grund af manglende betaling, opgøres forbrug, jf. Betingelsernes punkt 4 og 6, og slutopgørelse fremsendes og opkræves. Ovenstående betalingsbetingelser gælder uafhængigt af, om der er indgået særskilt aftale med NE om betaling via tredjemand. Alle gebyrer fremgår af <https://www.natur-energi.dk/privat/produkter/prisblad/>.

#### 18. Kontakt

Natur Energi A/S (CVR-nr. 30913728)

Tagensvej 87

2200 København N

Att.: Kundeservice

E-mail: [kundeservice@natur-energi.dk](mailto:kundeservice@natur-energi.dk) Telefon: 70

27 77 80.

Åbent mandag til torsdag 8.30 – 16 og fredag 9 – 15.30 – [www.natur-energi.dk](http://www.natur-energi.dk).