

# Energiselskabet Natur-Energi A/S' leveringsbetingelser for salg til privatkunder



1. november 2020

## 1. Generelt

- 1.1 Disse leveringsbetingelser ("Leveringsbetingelser") gælder for al Energiselskabet Natur-Energi A/S' handel med el inklusiv netydelse (distribution) med kunder ("Kunden"), hvor ellers hovedsageligt er til privat brug. Gældende Leveringsbetingelser kan altid findes på [www.natur-energi.dk/betingelser](http://www.natur-energi.dk/betingelser)
- 1.2 Energiselskabet Natur-Energi A/S CVR-nr. 30913728 ("Natur-Energi") er et datterselskab af NRGi a.m.b.a.

## 2. Aftale og produkter

- 2.1 Natur-Energi og Kundens konkrete aftale om handel og leverance af el omtales i det følgende "Aftalen". Af Aftalen fremgår Kundens produkt. Nærmere oplysninger om Natur-Energis produkter, herunder produkternes standardvilkår, egenskaber og priser, findes på [www.natur-energi.dk/produkter](http://www.natur-energi.dk/produkter). Leveringsbetingelserne er en integreret del af Aftalen. I tilfælde af uoverensstemmelser mellem bestemmelserne i Leveringsbetingelserne og Aftalen, er det Aftalen, der har forrang.
- 2.2 Såfremt der er aftalt særlige vilkår for eksempelvis priser, binding, afregning med videre vil disse fremgå af Aftalen. Hvis de særlige vilkår ifølge Aftalen er tidsbegrænsede, vil det efter tidsbegrænsningens udløb være produktets standardvilkår i forhold til priser, afregning med videre, som er gældende.
- 2.3 Kunden har ved indgåelsen af Aftalen bekræftet, at Kunden hovedsageligt handler uden for sit erhverv. Hvis det viser sig, at Kunden hovedsageligt handler inden for sit erhverv, kan Natur-Energi kræve, at Natur-Energis Leveringsbetingelser for salg af el til erhvervsdrivende finder anvendelse.

## 3. Priser

- 3.1 Kundens samlede pris er sammensat af følgende tre komponenter:
  1. Betaling for el: Kunden betaler en handelspris for hver forbrugt kWh el. Det kan enten være en fast pris, som er aftalt på forhånd, en variabel pris, som typisk følger indkøbsprisen time for time inklusiv et tillæg, eller en pris, som løbende fastsættes for en periode ad gangen. Metoden til fastsættelse af kWh-handelsprisen for de enkelte produkter fremgår af produktbeskrivelserne på [www.natur-energi.dk](http://www.natur-energi.dk). Såfremt den variable pris baseres på indkøbsprisen, udgøres indkøbsprisen af:
    - Spot-prisen på den nordiske elbørs (NordPool).
    - Eventuelle balance-, profil- og handelsomkostninger ved indkøb af el.
    - Eventuelle udgifter til klima-elementer såsom certifikater, CO2-kompensation, klimainvesteringer og lignende.Herudover kan betaling for el inkludere et månedligt abonnement per elmåler/aftagenummer. Det valgte produkt, priser samt metode til opgørelse heraf fremgår af Aftalen.
  2. Betaling for transport af el: Kunden betaler et netabonnement samt en nettarif. Det er beløb, som Natur-Energi bliver opkrævet af Kundens Netselskab på basis af hver enkel elmåler/aftagenummer og tilhørende forbrug. Disse beløb fakturerer Natur-Energi videre til Kunden. Kunden betaler således dette og de øvrige beløb, som Natur-Energi opkræves for leveringen af net- og systemydelser til Kunden.
  3. Betaling for offentlige forpligtelser, skatter og afgifter: Natur-Energi opkræver de offentlige forpligtelser, skatter og afgifter, som Natur-Energi er forpligtet til at opkræve Kunden, og sender disse direkte videre til staten.
- 3.2 Både Netselskabet, Energinet og den danske stat kan ændre satserne, ligesom de kan indføre yderligere former for betalinger, afgifter med videre. Sådanne ændringer vil uden videre slå igennem i Kundens samlede elpris og vil alene blive varslet over for Kunden, såfremt gældende lovgivning kræver det. De satser, som Natur-Energi opkræves af Netselskabet, Energinet og det offentlige, kan findes på Netselskabets, Energinets og SKATs hjemmesider.
- 3.3 Kunder, som er berettigede til særlige afgiftsforhold, er selv ansvarlige for at identificere og give besked til Natur-Energi om disse. I så fald indgås en Tillægsaftale herom. Der kan findes yderligere information på [www.natur-energi.dk/elafgift](http://www.natur-energi.dk/elafgift)

## 4. Leveringsforholdets løbetid, opsigelse og ophør

- 4.1 Leverancen begynder på det tidspunkt, som fremgår af Aftalen, og når Natur-Energi er registreret som Kundens elskab i den centrale Datahub, hvilket er en betingelse for opstart af leverancen. Aftaler mellem Natur-Energi og Kunden er som udgangspunkt løbende og fortsætter, indtil de opsiges eller bringes til ophør af en af Aftalens parter.
- 4.2 Aftalen er fra begge parter side uopsigelig i fem måneder fra Aftalens indgåelse ("Bindingsperioden"). Hvis Natur-Energi får meddelelse om, at Kunden uberettiget har bragt Aftalen til ophør i Bindingsperioden eller inden udløb af opsigelsesperioden, har Natur-Energi ret til at opkræve et opsigelsesgebyr til dækning af omkostninger forbundet med afviklingen af Aftalen, jævnfør nærmere afsnit 12.
- 4.3 Kunden kan efter udløb af Bindingsperioden opsiges aftalen med en måneds varsel til udgangen af en måned. Hvis Kunden på opsigelses tidspunktet ejer eller fremgår som ejer i offentlige registre af den ejendom, som Aftalen vedrører, får Kundens opsigelse uanset ovennævnte først effekt fra det tidligste af følgende tidspunkter:
  - a. Når Natur-Energi 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 andet elskab om levering til ejendommen.
  - b. Når Natur-Energi fra Kunden eller ad anden vej modtager meddelelse om og har haft mulighed for at verificere, at elforsyningen til ejendommen er afbrudt.
  - c. Når Natur-Energi 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.
- 4.4 Hvis Kunden beder Natur-Energi afbryde elforsyningen til ejendommen jævnfør afsnit 4.3 stk. b, vil Natur-Energi straks videresende anmodningen til det relevante Netselskab. Netselskabet vil herefter foretage afbrydelsen. Natur-Energi kan blive pålagt et gebyr af Netselskabet for afbrydelsen, som Kunden i så fald er forpligtet til at betale.

- 4.5 Natur-Energi kan igangsætte afbrydelse af elforsyningen til Kunden, når denne ophæver Aftalen. Natur-Energi kan ikke hæve Aftalen eller igangsætte afbrydelse af elforsyningen
- alene på grund af manglende betaling for allerede afholdt forbrug, eller
  - såfremt der er indgået en anden aftale om sikring af den fremtidige betaling.
- 4.6 Hvis Natur-Energi har ophævet Aftalen med Kunden og afbrudt elforsyningen, kan Kunden ikke kræve levering fra Natur-Energi, førend Kunden har betalt det skyldige beløb og hvis påkrævet har stillet sikkerhed for fremtidig betaling.
- 4.7 Omkostninger forbundet med afbrydelse samt genoprettelse af elforsyning betales af Kunden.
- 4.8 Ved aftalens ophør vil Kunden fra Natur-Energi modtage slutfregning senest seks uger efter, leverandørskifte har fundet sted i Datahubben eller tidspunktet for leveringsophør i forbindelse med flytning. Slutfregning betragtes som altovervejende hovedregel som endelige saldoopgørelser.
- 4.9 Natur-Energi har ret til at opkræve et gebyr i forbindelse med slutfregning ved adresseflytning eller opsigelse af Aftalen til dækning af omkostninger i forbindelse hermed, jævnfør nærmere afsnit 12.

## 5. Flytning

- 5.1 Hvis Kunden flytter adresse, bliver den eksisterende Aftale og vilkår overført til samtlige elmålere/aftagenumre på den nye adresse. Når den eksisterende Aftale og vilkår overføres til den nye adresse, vil Kunden på den nye adresse blive afregnet ud fra kWh-handelspris og Netselskabets net- og systemydelse på den nye adresse.
- 5.2 Aftalen vil også fortsat gælde for alle elmålere/aftagenumre på den fraflyttede adresse, indtil disse elmålere/aftagenumre opsiges af Kunden i henhold til vilkår for opsigelse jævnfør afsnit 4. Kunden hæfter for forbrug på den fraflyttede adresse indtil elmålere/aftagenumre opsiges, eller anden person overtager Aftalen på adressen.
- 5.3 Udgøres Kunden af flere personer, og fraflytter en af disse personer leveringsadressen, mens en eller flere personer fortsat bor på adressen, kan den fraflyttede person kræve at få slettet sit navn, CPR-nummer med videre med en dags varsel. Sker dette, hæfter den fraflyttede person ikke for fremtidigt forbrug på adressen. Natur-Energi kan anmode den fraflyttede person om at dokumentere fraflytningen.
- 5.4 Meddelelse om flytning skal gives til Natur-Energi tidligst to måneder og senest ti arbejdsdage inden flytningen. Kunden skal oplyse den nye adresse, datoen for flytningen og sit CPR-nummer.
- 5.5 Hvor Aftalen opsiges i forbindelse med adresseflytning, modtager Kunden en slutfregning senest seks uger efter det seneste tidspunkt af enten datoen, hvor Natur-Energi har fået meddelelse om flytningen, eller datoen for flytningen, som Kunden har meddelt Natur-Energi.
- 5.6 Hvis elmåleren ikke kan fjernaflæses af Netselskabet, skal kunden på datoen for flytningen selv aflæse elmåleren. Modtager Natur-Energi ikke en aflæsning fra Netselskabet eller Kunden i forbindelse med flytningen, vil Natur-Energi foretage slutfregning af elforbruget på den fraflyttede adresse på baggrund af et estimeret forbrug, der beregnes af Netselskabet. Modtages en aflæsning efterfølgende, kan Natur-Energi vælge at efterregulere.
- 5.7 I tilfælde af Kundens manglende aflæsning kan Natur-Energi blive pålagt et gebyr fra Netselskabet. Gebyret vil i så fald blive opkrævet hos Kunden.

## 6. Forholdet mellem Kunden, Natur-Energi og Netselskabet

- 6.1 Kundens geografisk bestemte Netselskab varetager transport af strømmen til leveringsadressen. Det er en forudsætning for Natur-Energis salg af el i henhold til disse Leveringsbetingelser, at Kunden har en aftale om tilslutning til det kollektive elforsyningsnet med sit lokale Netselskab og, at Kunden til enhver tid opfylder Netselskabets betingelser.
- 6.2 Elleverancen er inklusiv balancekraft. Det betyder, at Kunden til enhver tid kan aftage el efter øjeblikkeligt behov.
- 6.3 Netselskabet forestår transport af el fra højspændingsnettet til forbrugspunktet, hvorunder Kunden især skal være opmærksom på, at:
- Netselskabet er ansvarlig for kvaliteten af den leverede el, som skal opfylde de til enhver tid gældende kvalitetsspecifikationer, der fremgår af Netselskabets Tilslutningsbestemmelser og/eller offentlige forskrifter.
  - Netselskabet er ansvarlig for strømafbrydelser, herunder afbrydelser i tilfælde af nødvendigt arbejde på det kollektive elforsyningsnet.
  - Netselskabet kan til enhver tid foretage kontrolaflæsning af elmålere og hente elforbrugsdata hjem.
  - Kunden skal give Netselskabet uhindret adgang til elanlæg, herunder elmålere og elinstallationer på Kundens ejendom i forbindelse med eftersyn, afprøvning, aflæsning, kontrol, reparation og udskiftning af elanlæg med videre samt i forbindelse med afbrydelse af elforsyningen.
  - Kunden skal, såfremt elforsyningen til Kundens ejendom er blevet afbrudt, og der skal ske genåbning, sørge for, at alle elektriske apparater på ejendommen er slukkede, inden genåbningen finder sted.
  - Kunden skal på anmodning fra Netselskabet foretage selvaflæsning af elmålere og indberette resultatet til Netselskabet.
  - Natur-Energi har ret til midlertidigt at stoppe elleverancen i de tilfælde, hvor Netselskabet eller Energinet afbryder elforsyningen.
  - Natur-Energi har fuldmagt til at repræsentere Kunden i forbindelse med leverandørskifte over for den systemansvarlige (Energinet) og Netselskabet.
  - Natur-Energis handel med el i henhold til Aftalen og Leveringsbetingelserne omfatter kun de i Aftalen beskrevne elmålere/aftagenumre.
- 6.4 Kunden skal underrette Natur-Energi, såfremt kunden bliver opmærksom på forhold, der kan have betydning for Natur-Energis levering, for eksempel større ændringer i Kundens forventede elforbrug, ændring af navn, ændring af adresse, og så videre.
- 6.5 Natur-Energi forbeholder sig ret til at henvise kunden til Netselskabet vedrørende spørgsmål og information omkring levering.

## 7. Måledata

- 7.1 Forbruget måles af Netselskabet, hvis målinger og måleudstyr danner grundlag for afregning og gøres tilgængelig for Natur-Energi via Datahubben. Hvis måledata ikke foreligger eller er behæftet med fejl, afregnes forbruget ud fra et skøn over Kundens forbrug.
- 7.2 Endelig afregning sker på baggrund af det faktisk målte forbrug, når måledata foreligger fra Netselskabet. Kunden skal acceptere en efterfølgende korrektion af det opkrævede i tilfælde af fejl eller forsinkelser i forbindelse med Kundens måledata uanset årsagen hertil.
- 7.3 Såfremt Kundens forventede årsforbrug er oplyst i Aftalen, er dette baseret på oplysninger fra Netselskabet, som er gjort tilgængelige i

Datahubben.

- 7.4 Kunden skal rette henvendelse til Natur-Energi, såfremt Kunden har mistanke om, at de foretagne målinger ikke er korrekte, således at Natur-Energi kan rette henvendelse til Netselskabet om dette. Natur-Energi retter ligeledes henvendelse til Netselskabet, såfremt Natur-Energi har mistanke om, at de foretagne målinger ikke er korrekte.

## 8. Afregning

- 8.1 Afregning af forbrug sker fire gange årligt. Kunden afregnes forud ved indbetaling af et acotobeløb. Første acontoafregning sker i forbindelse med leveranceopstart, og acontoafregning sker herefter hver tredje måned.
- 8.2 Acontobeløb til afregning udregnes på baggrund af Kundens forventede forbrug samt
- for aftaler med variabel pris den senest kendte elpris eller
  - for aftaler med fast pris den gældende faste pris.
- 8.3 Natur-Energi korrigerer løbende for faktisk forbrug målt af Netselskabet og oplyst i Datahubben samt for aftaler med variabel pris de realiserede priser, hvorom det gælder, at:
- For Kunder med fjernaflæste elmålere, hvor Netselskabet opgør forbrug på timebasis, foretages endelig afregning på baggrund af Kundens realiserede forbrug time for time og indkøbspriserne de pågældende timer.
  - For kunder med ikke-fjernaflæste elmålere, eller hvor Netselskabet ikke opgør forbrug på timebasis, foretages endelig afregning på baggrund af Kundens realiserede forbrug og den gennemsnitlige indkøbspris i afregningsperioden.
- 8.4 Netselskabet er ansvarlig for måleudstyret og for målingernes korrekthed. Hvis Natur-Energi eller Kunden får mistanke om, at de gennemførte målinger ikke er korrekte, retter Natur-Energi om nødvendigt henvendelse til Netselskabet med henblik på en afklaring.
- 8.5 Regulering af afregning kan kræves for den periode, hvori fejl kan påvises, idet de almindelige forældelsesregler dog gælder. Som fejl anses også fejl i skønnet forbrug som følge af manglende indberetning.
- 8.6 Det er Kundens pligt gennem Netselskabet at sikre Natur-Energi de nødvendige måleraflysninger. Hvis måldata ikke foreligger eller er fejlbehæftede, afregnes Kunden ud fra et beregnet forbrug baseret på tidligere forbrug på leveringsadressen og Kundens tilsluttede brugsgenstande.
- 8.7 For lidt eller for meget indbetalt acotobeløb forrentes ikke i perioden forud for endelig afregning.
- 8.8 Natur-Energi har ret til at foretage modregning med ethvert forfaldent tilgodehavende og enhver forfalden gæld, som Kunden måtte have til Natur-Energi eller til selskaber, som Natur-Energi er koncernforbundne med.
- 8.9 Krav mod Natur-Energi som følge af unøjagtig og forsinket fakturering med videre kan rettes mod Natur-Energi.

## 9. Betalingsbetingelser

- 9.1 Alle betalinger vedrørende elleverancen afregnes i danske kroner inklusive moms i det omfang, beløbet er momsplichtigt.
- 9.2 Betaling til Natur-Energi kan ske via de betalingskanaler, Natur-Energi stiller til rådighed. Det kan være, men begrænser sig ikke nødvendigvis til:
- Betalingservice
  - Indbetalingskort
  - MobilePay Invoice
- 9.3 Betalingsfrist samt, hvortil betaling skal ske, fremgår af opkrævningen. Er betalingsfristen en lørdag, søndag, helligdag, grundlovsdag, den 24. december eller den 31. december, er den førstkommande hverdag/bankdag herefter den gyldige betalingsfrist.
- 9.4 Sker betaling efter betalingsfristen, er Natur-Energi berettiget til at kræve renter i henhold til renteloven af restgælden fra denne dato, og indtil betaling sker. Natur-Energi opkræver gebyr ved fremsendelse af rykkerskrivelser, jævnfør nærmere afsnit 12.
- 9.5 Overskrides betalingsfristen for rykkerskrivelser, medfører dette, at Natur-Energi har ret til at udøve misligholdelsesbeføjelser. Udøvelsen af misligholdelsesbeføjelser reducerer ikke Kundens betalingspligt.

## 10. Kreditgodkendelse

- 10.1 Natur-Energis indgåelse af Aftalen er betinget af, at Natur-Energi kan kreditgodkende Kunden. Natur-Energi har til brug for kreditgodkendelse ret til at indhente oplysninger i kreditoplysningsbureauer, advarselsregistre med videre.
- 10.2 Kunde- og kreditoplysninger opdateres løbende ved at indhente oplysninger fra CPR-registret samt kreditoplysningsbureauer godkendt af Datatilsynet.

## 11. Sikkerhedsstillelse

- 11.1 Vurderes det, at der er en særlig grund til at forvente manglende betalingsevne eller betalingsvillighed, kan Natur-Energi, under iagttagelse af lovgivningens regler herom, stille krav om sikkerhedsstillelse som betingelse for at indgå Aftalen eller for fortsat levering. Denne sikkerhed kan være i form af kontant depositum eller lignende.
- 11.2 Undlader Kunden at stille sikkerhed, er Natur-Energi berettiget til at ophæve Aftalen med virkning i henhold til den til enhver tid gældende lovgivning efter, at Kunden skriftligt er varslet om ophævelsen. Eventuelle følger af en ophævelse af elleverancen - foretaget efter ovennævnte fremgangsmåde - er Natur-Energi uvedkommende.

## 12. Gebyrer

- 12.1 Natur-Energi anvender en række gebyrer, som har til formål at dække omkostninger, som Natur-Energi påføres som led i håndtering af Aftalen, som for eksempel kan være, men ikke begrænser sig til:
- Gebyr for opsigelse i bindingsperiode
  - Afbrydelses- og genåbningsgebyrer
  - Aflæsningsgebyr
  - Faktureringsgebyrer
  - Rykker- og inkassogebyrer
  - Slutafregningsgebyr i forbindelse med opsigelse og flytning
  - Engrosgebyr

- 12.2 De aktuelle gebyrer kan findes på [www.natur-energi.dk/produkter](http://www.natur-energi.dk/produkter). Bemærk, at de fleste gebyrer opkræves per registreret elmåler.
- 12.3 Natur-Energi forbeholder sig retten til at ændre i eksisterende gebyrer, herunder at indeksregulere dem, samt at indføre nye gebyrer til dækning af Natur-Energis omkostninger i forbindelse med håndtering af Aftalen eller processer afledt heraf, jævnfør herved afsnit 18. I begge tilfælde vil Kunden blive varslet herom i overensstemmelse med gældende lovgivning.

### 13. Personoplysninger

- 13.1 Til brug for administration af leveringsforholdet indsamler, behandler, videregiver og opbevarer Natur-Energi i overensstemmelse med persondatareglerne relevante personoplysninger om Kunden og Kundens forbrugsrelaterede forhold. Dette sker alene i det omfang og i det tidsrum, det er nødvendigt for opfyldelse af Aftalen eller overholdelse af vores retlige forpligtelser. Personoplysninger omfatter blandt andet navn, CPR-nummer, leveringsadresse, telefonnummer og andre kontaktdata samt alle oplysninger modtaget via Datahubben. Du kan læse mere om vores behandling af personoplysninger i Natur-Energis Kundeunderretning på [www.natur-energi.dk/underretning](http://www.natur-energi.dk/underretning)

### 14. Kundens oplysningspligt

- 14.1 Kunden skal ved aftaleindgåelsen oplyse navn, leveringsadresse, aftagenummer, CPR-nummer, telefonnummer og e-mailadresse. Kunden skal desuden oplyse, hvis faktureringsadressen er en anden end leveringsadressen.
- 14.2 Natur-Energis indgåelse af Aftalen er betinget af, at Natur-Energi har ret til at indhente stam- og forbrugsoplysninger med mere til brug for Natur-Energis kontakt til Datahubben.
- 14.3 Sker der ændringer i de angivne oplysninger, skal disse hurtigst muligt meddeles Natur-Energi.
- 14.4 Meddelelser fra Natur-Energi anses for at være kommet frem til Kunden, når Natur-Energi har kommunikeret via minimum én af de kontaktoplysninger (herunder adresse, telefonnummer og e-mailadresse) som Kunden har oplyst til Natur-Energi.

### 15. Misligholdelse

- 15.1 Hvis en part væsentligt misligholder sine forpligtelser i henhold til Aftalen, har den anden part ret til at ophæve Aftalen med øjeblikkelig virkning. Væsentlig misligholdelse kan blandt andet være Kundens manglende opfyldelse af Natur-Energis krav om sikkerhedsstillelse eller ophør af Kundens aftale med Netselskabet. Hvis Kunden misligholder sine betalingsforpligtelser, er Natur-Energi berettiget til at indbette dette til godkendte kreditoplysningsbureauer og/eller advarselsregistre efter gældende regler.
- 15.2 Hvis Netselskabet eller den systemansvarlige afbryder eller begrænser leverancerne til Kunden som følge af forhold, der ikke skyldes Kunden og/eller Natur-Energi, betragtes dette ikke som misligholdelse af Aftalen.
- 15.3 Ved dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering skal Kunden straks underrette Natur-Energi herom, og aflæsning af elmåleren skal ske straks. Natur-Energi kan i disse tilfælde ophæve Aftalen, alternativt kræve sikkerhedsstillelse medmindre andet præceptivt følger af lovgivningens regler.

### 16. Fortrydelsesret

- 16.1 Kunden har 14 dages fortrydelsesret, som regnes fra dagen, hvorpå Aftalen er indgået. Ønsker Kunden at gøre brug af fortrydelsesretten, skal denne utvetydigt afgive en erklæring til Natur-Energi. Kunden kan vælge at benytte standard fortrydelsesformularen i forbrugeraftalelovens bilag 3. Meddelelsen skal være afsendt senest på dagen, hvor fristen udløber. Såfremt fortrydelsesretten udløber på en lørdag, søndag, helligdag, grundlovsdag, den 24. december eller den 31. december, kan fortrydelse ske den følgende hverdag.
- 16.2 Har Kunden i forbindelse med aftaleindgåelse givet samtykke til, at elleverancen påbegyndes inden fortrydelsesretten udløber, erkender kunden samtidig at skulle betale for elleverancen inklusive eventuelle abonnementer og gebyrer fra det tidspunkt, hvor elleverancen påbegyndes, og indtil leverancen kan bringes til ophør i henhold til fortrydelsen.

### 17. Leveringshindringer og Force Majeure

- 17.1 Indtræffer begivenheder, der ligger uden for Natur-Energis kontrol (Force Majeure) efter indgåelse af Aftalen, er Natur-Energi fri for ethvert ansvar. Dette gælder blandt andet erstatningsansvar for manglende opfyldelse af sine forpligtelser i henhold til Aftalen og Leveringsbetingelserne samt følgerne heraf, hvis dette er blevet umuligt eller urimeligt vanskeligt (herunder vil medføre afholdelse af uforholdsmæssige økonomiske opofrelser).
- 17.2 Som Force Majeure skal blandt andet - men ikke udtømmende - anses ekstraordinære naturkatastrofer, krig, terror, brand, hærværk, IT-nedbrud, sammenbrud eller skade på anlæg, umulighed med hensyn til at få nødvendigt udstyr, materialer, arbejdskraft med videre, i forbindelse med blandt andet strejke og lockout, samt forsyningsusikkerhed, herunder utilstrækkelig energiproduktion og/eller -import.
- 17.3 Såfremt Natur-Energi bliver forhindret i at opfylde Aftalen som følge af Force Majeure, der påberåbes af Netselskabet eller den systemansvarlige, kan Natur-Energi også påberåbe sig ansvarsfritagelse over for kunden med henvisning til denne Force Majeure.

### 18. Ændringer af Aftalen og Leveringsbetingelserne

- 18.1 Natur-Energi kan ændre priser, gebyrer og andre vilkår i Aftalen og disse Leveringsbetingelser i følgende situationer:
- Til dækning af udefrakommende omkostninger forbundet med Natur-Energis levering af sine ydelser i henhold til Aftalen, såsom afgifter og omkostninger til netselskaber, banker, udbydere af betalingsløsninger, postdistributionsselskaber eller lignende.
  - For at imødekomme inflation regnet fra 1. november 2020.
  - Ved ændret lovgivning, regulering eller praksis.
  - Ved produktændringer.
  - For at skabe incitament til at reducere/ændre energiforbruget eller motivere en mere effektiv kundefærd i forbindelse med administration af Aftalen.

Læs mere på [www.natur-energi.dk/vilkårsændringer](http://www.natur-energi.dk/vilkårsændringer)

- 18.2 Ændringerne iværksættes med forudgående varsel i overensstemmelse med gældende lovgivning.
- 18.3 Varsling sker ved individuel kommunikation for eksempel gennem elektronisk post (herunder e-mail, e-Boks og sms), brevpost, faktura eller lignende. I forbindelse med varslingen kan der henvises til oplysninger på Natur-Energis hjemmeside, selvbetjeningsportal eller lignende.

18.4 Ønsker Kunden ikke at fortsætte Aftalen på de varslede ændrede vilkår, kan Kunden opsige Aftalen i varslingsperioden, inden ændringerne træder i kraft.

#### **19. Overdragelse**

19.1 Ingen af parterne kan overdrage Aftalen eller dele heraf uden den anden parts forudgående skriftlige samtykke, medmindre andet er bestemt ved lov.

19.2 Natur-Energi har dog uanset ovenstående ret til at overdrage Aftalen helt eller delvist til nuværende eller kommende koncernselskaber samt koncernforbundne selskaber og/eller som led i en hel eller delvis overdragelse af sine aktiviteter/aktiver og passiver til tredjemand.

#### **20. Erstatningsansvar**

20.1 Parterne er ansvarlige efter dansk rets almindelige regler, medmindre andet er fastsat i Aftalen eller disse Leveringsbetingelser.

20.2 Natur-Energi er ikke ansvarlig for Kundens eventuelle driftstab, tab af avance, data eller andet indirekte tab, medmindre Natur-Energi har handlet forsætligt eller groft uagtsomt. Natur-Energi er ligeledes ikke ansvarlig for skade eller tab som følge af fejl og afbrydelser på nettet eller leverancens tekniske kvalitet, herunder spændingsniveau, frekvens og støjforhold. Natur-Energi er således og endvidere ikke ansvarlig for tab eller skade som følge af indskrænkninger eller begrænsninger pålagt af Netselskabet, den systemansvarlige eller tredjemand, for eksempel den nordiske elbørs, Nord Pool.

#### **21. Klager samt lovvalg og værneting for sagsanlæg**

21.1 Klager vedrørende leverancen i henhold til Aftalen og Leveringsbetingelserne kan rettes skriftligt til Natur-Energis kundecenter, som vil behandle klagen og give svar hurtigst muligt.

21.2 Såfremt Kunden ikke er tilfreds med/enig i Natur-Energis behandling og svar, kan Kunden herefter indgive klage til Ankenævnet på Energiområdet, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, telefonnummer 4171 5000, e-mail: post@energianke.dk.

21.3 Kunden kan ligeledes indgive klage til Ankenævnet på Energiområdet, såfremt Natur-Energi en måned efter, der er indgivet klage hertil, ikke har svaret på denne.

21.4 Uoverensstemmelser mellem Kunden og Natur-Energi afgøres efter danske retsregler. Retssager mod Natur-Energi vedrørende Aftalen og/eller Leveringsbetingelserne skal som udgangspunkt anlægges ved Retten i Aarhus. Alternativt er Kunden dog berettiget til at anlægge sag mod Natur-Energi ved Kundens eget hjemting.

#### **22. Kontakt**

Al henvendelse vedrørende disse Leveringsbetingelser, Aftalen samt andre forhold kan ske til:

Energiselskabet Natur-Energi A/S  
Dusager 22  
8200 Aarhus N  
kundeservice@natur-energi.dk  
7027 7780