

## VEJLEDNING til forbrugerne i tilfælde af uønsket leverandørskift

06-04-2011

### EL- OG NATURGASFORSYNING

#### - UØNSKET LEVERANDØRSKIFT

Nedenstående vejledning og gode råd gælder for det tilfælde, at du

1. *enten* har modtaget besked om, at du har skiftet elleverandør, men du mener ikke, at du har bedt om dette,
2. *eller* du har fortrudt et leverandørskifte.

Først er det vigtigt, at du ved, at der findes regler for, hvordan elselskaberne skal gennemføre et leverandørskifte. Efter disse regler kan et leverandørskifte kun ske, hvis kundens accept foreligger.

Disse regler findes som en forskrift, som selskabet ENERGINET.DK<sup>\*)</sup> har udarbejdet.

Energinet.dk

Forskriften hedder »Forskrift H1 - Skift af elleverandør«, og den findes på Energinet.dk's hjemmeside:  
<http://energinet.dk/SiteCollectionDocuments/Danske%20dokumenter/El/Forskrift%20H1%20Skift%20af%20elleverandør.pdf>

#### Gode råd til, hvad du kan gøre

For det første skal du være opmærksom på, at selv om telefoniske henvendelser til elselskaberne er gyldige, så er det af bevismæssige grunde ikke godt nok.

#### **Situation 1 – Du afviser at have bedt om at skifte elleverandør:**

Du har fået en besked om, at du har skiftet elleverandør. Du har fx fået en e-mail med en kontrakt og/eller en acontoopkrævning på første rate til det nye elselskab.

Du mener ikke, at du lavet nogen aftale med en ny elleverandør. Du kan også have besøgt en hjemmeside, og du har fået udfyldt noget på hjemmesiden, uden at du var klar over, at du indgik aftale med en ny elleverandør.

For at få stoppet den nye leveringsaftale og blive tilbageført til den tidligere elleverandør, er det **vigtigt**, at du straks tager kontakt med det nye elselskab.

---

<sup>\*)</sup> ENERGINET/DK ejer gastransmissionsnettet og eltransmissionsnettet på 400 kV samt 132 kV-nettet i Nordsjælland, er medejer af elektriske forbindelser til Norden og Tyskland. Desuden ejer virksomheden naturgaslageret i Lille Torup i Himmerland. Energinet.dk disponerer over elnettet på 132 og 150 kV og har adgang til naturgaslagret i Stenlille på Sjælland. Selskabet ejes af Klima- og Energiministeriet.

**Følgende råd bør du følge for at få stoppet det nye kundeforhold:**

1. Klag skriftligt og helst med et almindeligt brev, som er det bedste. (Du kan bevissikre din afsendelse af brevet ved at gå på posthuset og sende det derfra. Her kan du få en indleveringsattest. En indleveringsattest er et bevis på, at et almindeligt brev er indleveret til Post Danmark (til postbefordring). Indleveringsattesten kan købes samtidig med, at brevet indleveres på posthuset. Blanketten »Postkvittering/Indleveringsattest« fås på posthuset og skal udfyldes, inden brevet indleveres. Indleveringsattesten koster et gebyr på ca. 15 kr. (prisen kan du få oplyst på posthuset).
2. Skriv tydeligt i brevet,
  - hvad det er, du er utilfreds med, og
  - hvilket krav, du ønsker at fremsætte.

Du kan fx skrive, at du ikke har indgået en aftale, og at du ønsker at afbryde aftalen med det samme. Skriv også, at du straks vil tilbageføres til din tidligere leverandør.
3. Skriv i brevet, at du selvfølgelig vil betale for det elforbrug, der har været, dvs. det antal kWh, som er forbrugt.
4. Hvis prisen hos det nye selskab er dyrere end prisen pr. kWh hos dit gamle selskab, så kan du skrive i brevet, at vil kræve at få prisforskellen kompenseret.
5. Bed også om, at det nye selskab bekræfter, at du bliver tilbageført.
6. Det er også en god ide at **sende en kopi af brevet til dit netselskab**. Så har du advaret dit netselskab om, at du er uenig i leverandørskiftet, og at en klage om kundeforholdet er i gang. Er du i tvivl om, hvilket netselskab du kunde hos, så find en tidligere årsregning frem. Her kan du finde dit netselskab.
7. Hvis det nye selskab evt. kræver et gebyr for at "give slip" på dig, er det nemmest, hvis du betaler dette gebyr. Så kan du i et nyt brev tage forbehold, fx ved at skrive:

Jeg betaler det krævede gebyr på x kr. for at få afsluttet mit kundeforhold. Jeg er dog ikke enig i, at jeg skal betale gebyret. Jeg har derfor betalt under protest, og jeg forbeholder mig min retsstilling.

Følger du disse råd, skulle du være godt på vej til at få afsluttet et nye "kundeforhold". Hvad du så evt. kan klage over bagefter, kan du læse om senere.

Det er vigtigt at gentage, at du skal kunne dokumentere, at du har protesteret mod leverandørskiftet, og at din protest er sendt til den nye leverandør.

**Situation 2 – Du fortryder en aftale med en ny elleverandør:**

I tilfælde af at du faktisk godt ved, at du har kontaktet en ny elleverandør og bedt om at få leveret el fra det nye selskab, så har du mulighed for at fortryde aftalen.

Det nye selskab skal sende en kontrakt/leveringsaftale til dig.

Selskabet skal også oplyse dig om din ret til at fortryde aftalen, og fristen for at fortryde skal oplyses. Fortrydelsesfristen er i øvrigt efter lovgivningen 14 dage.

Er først fristen for at fortryde sprunget, så er det vanskeligt at opsigte aftalen, førend den bindingsperiode, der er aftalt, udløber.

### **Følgende råd bør du følge for at fortryde den nye aftale:**

Det er vigtigt at anføre, at disse råd kun gælder, hvis fortrydelsesfristen ikke er udløbet.

1. Send et brev med din besked om, at du fortryder aftalen. Send det på samme måde, som er beskrevet ovenfor under råd til situation 1.
2. Bed også om, at det nye elselskab bekræfter at have modtaget din fortrydelse, og at du bliver tilbageført.
3. Det er også en god ide at **sende en kopi af brevet med fortrydelsen til dit netselskab**. Så har du advaret dit netselskab om, at du har fortrudt leverandørskiftet.

Følger du disse råd, skulle du være godt på vej til at få afsluttet det nye "kundeforhold". Hvad du så evt. kan klage over bagefter, kan du læse om senere.

Det er vigtigt at gentage, at du sikrer dig, at du kan dokumentere din protest mod leverandørskiftet

Godt nok er en mundtlig fortrydelse gyldig, men du bærer risikoen for, at din fortrydelse er afsendt/afgivet. Det betyder, at du skal kunne bevise, at du har fortrudt, at det er sket inden fristens udløb, og at det er sendt.

### **Hvad nu, hvis det nye selskab ikke vil "give slip" på mig?**

Først bør du vide, at der faktisk er flere aktører – og at de tager sig af hver deres forskellige problemer.

#### **Hvem er disse aktører?**

*Energitilsynet (ET):*

ET kan behandle generelle spørgsmål om leverandørskift i relation til netselskaberne og Energinet.dk.

ET kan behandle klager over selskabernes manglende overholdelse af nogle særlige regler, der forpligter selskaberne til at sikre grundlæggende forbrugerrettigheder, i selskabernes generelle elleveringsbetingelser.

*Forbrugerombudsmanden (FO):*

FO kan behandle generelle klager over elhandelsselskabers markedsføring.

Det kan fx være en klage over, at oplysningerne på hjemmesiden er ukorrekte, at bestillingsproceduren på hjemmesiden ikke giver tilstrækkelige oplysninger om, hvad det er, der foregår, og om kontrakterne evt. indeholder urimelige aftalevilkår efter aftaleloven.

*ANKENÆVNET PÅ ENERGIOMRÅDET (ANE):*

ANE er et nævn, som - i lighed med Forbrugerklagenævnet og andre tilsvarende ankenævn - behandler konkrete, civilretlige klagesager. ANE behandler således de konkrete energiklagesager.

Som typisk eksempler på, hvilke sager ANE kan hjælpe forbrugeren med at få løst, er:

- Klage om, hvorvidt der korrekt er sket et leverandørskifte, dvs. om det er sket med eller uden accept fra den berørte kunde.
- Evt. omkostninger ved at blive tilbageført til oprindelig elleverandør.
- Om der er informeret korrekt om fortrydelsesret, og om fortrydelse er sket og sket til tiden.
- Evt. krav om at få kompenseret en merpris pr. kWh.

## **Hvornår kan der klages til ANE?**

Inden der kan rejses en konkret klagesag ved ANE, er der nogle betingelser, der skal være opfyldt. Disse er ifølge ANE's vedtægter:

- at forbrugeren har rettet skriftlig henvendelse til energiselskabet, uden at problemet er blevet løst (det er dog tilstrækkeligt, hvis der er et brev eller en e-mail fra selskabet om, at tilbageførsel nægtes, eller at fortrydelsen ikke kan godkendes)
- at klagen indgives på et klageskema
  - Det kan bestilles på ForbrugerHotline tlf. 7013 1330, hverdage 9-12
  - Udfyldes online på hjemmesiden "KLAG ONLINE" eller
  - Downloades fra <http://www.energianke.dk/vil-du-klage/7/> og
- at der betales et klagegebyr på 160 kr., som ankenævnet vil opkræve.

## **Hvis jeg skal klage til ankenævnet, hvor lang tid tager det så?**

Når en forbruger kontakter EnergiHotline, vil forbrugeren ofte kun først have ringet til enten det nye selskab eller netselskabet.

Derfor kan der på dette tidspunkt ikke rejses en klagesag endnu.

Men når de ovenfor nævnte klagebetingelser er opfyldt, så vil sagsbehandlingstiden i ANE gennemsnitligt være på 6 måneder, inden en afgørelse foreligger.

Men hvis dit hovedkrav er at få afsluttet det nye kundeforhold, så har sagsbehandlingstiden i ANE ikke så stor betydning. Det vigtigste er, at du kommer i gang med den korrekte klageprocedure (eller evt. at få fortrudt aftalen inden fortrydelsesfristens udløb).

Er der så evt. et økonomisk mellemværende tilbage, så kan dette blive et kagepunkt i en sag ved ANE.

Det gælder fx det forhold, at der måske kræves et gebyr for at "give slip" på kunden. I disse tilfælde bør du betale dette gebyr, se nærmere herom ovenfor under råd til situation 1.

## **Hvis jeg vil klage over den måde, jeg er blevet "lokket" ind i en aftale?**

Her må du kontakte Forbrugerombudsmandens kontor hos Forbrugerstyrelsen. Forbrugerombudsmanden er den myndighed, der fører tilsyn med selskabernes generelle markedsføring. Det kan fx være klager over den måde, oplysninger bliver givet på hjemmesiden. Det kan også være klage over vildledende oplysninger, som jeg fik at sælgeren ved selskabets stand i butikscntret eller ved stationen.

Du kan læse mere om Forbrugerombudsmanden:

<http://www.forbrug.dk/forbrugerombudsmanden/>

og du kan kontakte ForbrugerHotline på:

Tlf. 7013 1330 (mandag-fredag kl. 9-12, torsdag desuden kl. 15-19).

## **Hvis jeg vil klage over, at jeg ikke kan få en kontrakt?**

Her er det Energitilsynet, som du retter henvendelse til. Du kan læse mere her om Energitilsynet:

<http://www.energitilsynet.dk/>