



Privat

# Leveringsbetingelser

EI



**NORLYS**



# Leveringsbetingelser for el

Gældende pr. 1. april 2020

## 1. Generelle bestemmelser

Norlys Energi A/S (CVR: 25 11 83 59) er et datterselskab i koncernen Norlys Holding (CVR: 25 48 21 90) og benævnes i det følgende som Norlys.

Disse leveringsbetingelser gælder for alle el-leverancer inklusive netydelse (distribution) fra Norlys, hvor el-leverancerne hovedsageligt er bestemt til ikke-erhvervsmæssig anvendelse for dig (kunden), medmindre andet fremgår af Aftalen. Leveringsbetingelserne udgør en integreret del af Aftalen. Hvis der er uoverensstemmelser mellem bestemmelserne i Aftalen og disse leveringsbetingelser, har Aftalens bestemmelser forrang.

### 1.1. Fortrydelsesret

Ved aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for Norlys' forretningssted kan du træde tilbage fra Aftalen inden 14 dage fra Aftalens indgåelse (fortrydelsesret). Du skal inden udløbet af fortrydelsesfristen utvetydigt afgive en erklæring til Norlys om, at du ønsker at fortryde Aftalen. Du kan benytte dig af fortrydelsesret ved at ringe til kundeservice, eller ved at benytte fortrydelsesformularen. Informationerne hertil kan findes på [norlys.dk](http://norlys.dk). Er der givet besked om fortrydelse inden fortrydelsesfristens udløb, anses fristen for overholdt.

Har du anmodet Norlys om leveringsstart inden udløbet af fortrydelsesretten, og vælger du samtidig at udnytte retten til at fortryde Aftalen, er Norlys berettiget til at opkræve betaling for abonnemeter og den el, der er leveret, inden Aftalen blev bragt til ophør.

## 2. Forholdet mellem dig og netselskabet

Det er en forudsætning for Norlys' levering af elektricitet til dig, at du har en aftale om tilslutning til det kollektive el-forsyningsnet med dit lokale netselskab. Forholdet mellem dig og det lokale netselskab er reguleret af netselskabets til enhver tid gældende tilslutningsbestemmelser. Netselskabet forestår transport af den leverede energimængde fra højspændingsnettet og til forbrugsstedet. I forhold til dit lokale netselskab skal du især være opmærksom på følgende vilkår:

- Netselskabet har ansvaret for en tilfredsstillende spændingskvalitet og kan afbryde el-forsyningen i tilfælde af nødvendigt arbejde på det kollektive el-forsyningsnet
- Du skal give netselskabet uhindret adgang til el-anlæg, herunder elmåler og el-installationer på din ejendom

i forbindelse med eftersyn, afprøvning, aflæsning, kontrol, reparation og udskiftning af el-anlæg mv. samt afbrydelse af el-forsyning

- Er el-forsyningen til din ejendom blevet afbrudt, og skal der ske genåbning, skal du sørge for, at alle elektriske apparater på din ejendom er slukkede, inden genåbningen finder sted
- Du skal på anmodning fra netselskabet foretage selvaflæsning af elmåler og indberette måleresultatet til netselskabet
- Netselskabet kan til enhver tid foretage kontrolaflæsning af elmåler og hjemhente forbrugsdata
- Du skal straks underrette netselskabet, hvis der er tegn på, at elmåleren viser forkert

Det er en forudsætning, at du til enhver tid opfylder dit lokale netselskabs betingelser for tilslutning til og anvendelse af det kollektive el-forsyningsnet, for at Norlys kan overholde sine forpligtelser i Aftalen og i medfør af disse leveringsbetingelser.

Norlys har fuldmagt til at repræsentere dig i forbindelse med leverandørskiftet over for Energinet.dk og dit netselskab.

## 3. Levering | Kvalitet

El-leverancen er inklusive balancekraft. Det betyder, at du til enhver tid kan aftage el efter øjeblikkeligt behov. Norlys har dog ret til midlertidigt at ophøre med leverancen i de tilfælde, hvor netselskabet afbryder forsyningen. Norlys leverer den aftalte energimængde på det overordnede højspændingsnet i dit prisområde (øst henholdsvis vest for Storebælt). El-kvaliteten skal opfylde de til enhver tid gældende kvalitetsspecifikationer i netselskabets betingelser. Du skal underrette Norlys om forhold, der kan have betydning for Norlys' levering fx forestående større ændringer i dit forbrug, ændring af adresse eller lignende.

### 3.1. Flexafregning

Flexafregning er afregning af kundens elforbrug på timebasis. Det er en afregningsmetode, som er ved at blive indført for kunder med et årsforbrug under 100.000 kWh, dvs. private elkunder og mindre erhvervs-kunder. Fra og med den 1. december 2017 begyndte netselskaberne at indføre flexafregning. Dit elforbrug kan blive afregnet med timepriser, såfremt du har en fjernaflæst elmåler og dit netselskab samtidig har meldt skift af afregningsform til flexafregning. I tillæg til dette kan du også blive afregnet på timebasis, hvis din Aftale med Norlys muliggør dette.

#### 4. Måling | Måledata | Afregning | Regulering

Netselskabet er ansvarlig for måleudstyret og indestår for målingernes korrekthed. Hvis du eller Norlys får mistanke om, at de gennemførte målinger ikke er korrekte, retter Norlys om nødvendigt henvendelse til netselskabet med henblik på en afklaring. Du skal acceptere efterregulering af regningerne som følge af forsinket modtagelse af forbrugsdata eller netselskabets korrektion af måledata efter målefejl. Hvis måledata ikke foreligger eller er fejlbehæftede, afregnes du ud fra et beregnet forbrug baseret på tidligere forbrug på afgangstedet og dine tilsluttede brugsgenstande. Norlys afregner el-leverancen enten forud eller bagud i forhold til dit faktiske forbrug eller som en kombination af de to afregningsformer. Endelig afregning sker på grundlag af det faktisk målte elforbrug, når Norlys har modtaget måledata fra netselskabet. Det er din pligt, gennem netselskabet, at sikre Norlys de nødvendige måleraflæsninger fx ved at indsende korrekt selvaflæsning én gang om året.

#### 5. Betalingsbetingelser | Priser

Alle priser for elektricitet og netydelse, herunder netabonnement, inklusive skatter og afgifter angives og afregnes i den i Danmark benyttede møntenhed. Regninger fra Norlys er påført oplysning om sidste rettidige betalingsdato, samt hvortil betaling skal ske. Hvis betaling sker efter sidste rettidige indbetalingsdato, er Norlys berettiget til at beregne renter af betalingskravet i overensstemmelse med Rentelovens regler. Norlys opkræver ligeledes gebyrer for rykkerskrivelser og andre nødvendige omkostninger til inddrivelse af restancer.

Oplysninger om aktuelle tariffer, gebyrer og andre priser fremgår af Norlys' hjemmeside, norlys.dk, og udleveres i øvrigt efter anmodning ved henvendelse til Norlys. Norlys har ret til at regulere priserne i overensstemmelse med punkt 13.

##### 5.1. Modregning

Norlys kan foretage modregning med ethvert forfaldent tilgodehavende og enhver forfalden gæld, som du måtte have til Norlys.

#### 6. Sikkerhedsstillelse

Hvis der er grund til at forvente manglende betalingsevne eller betalingsvillighed fra dig, kan Norlys stille krav til dig om kontant depositum, anfordringsgaranti fra din bank eller anden tilfredsstillende sikkerhed som vilkår for at indgå en leveringsaftale eller som vilkår for fortsat levering. Dette gælder også, selvom du ikke aktuelt er i restance overfor Norlys. Sikkerhedens størrelse må ikke overskride Norlys' risiko i det konkrete tilfælde og kan højst udgøre 5 måneders

betaling af elforbrug og gebyrer. Norlys kan kræve, at sikkerheden er stillet, inden leveringen påbegyndes eller fortsættes. Se nærmere punkt 10.3.

#### 7. Misligholdelse

Hvis en Part misligholder sine forpligtelser i henhold til Aftalen væsentligt, har den anden Part ret til at ophæve Aftalen med øjeblikkelig virkning, jf. punkt 10.3 og 10.4.

Som væsentlig misligholdelse betragtes bl.a. din manglende opfyldelse af Norlys' krav om sikkerhedsstillelse eller ophør af din aftale med dit lokale netselskab. Hvis du misligholder dine betalingsforpligtelser, er Norlys berettiget til at indberette dette til godkendte kreditoplysningsbureauer og/eller advarselsregistre efter gældende regler. Hvis dit netselskab eller den systemansvarlige virksomhed (Energinet.dk) afbryder eller begrænser leverancerne til dig som følge af forhold, der ikke skyldes dig, betragtes dette ikke som misligholdelse af Aftalen.

Ved dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering skal Norlys straks underrettes herom. Norlys kan i dissetilfælde forlange sikkerhedsstillelse som betingelse for fortsat levering under Aftalen, jf. punkt 6, dog ikke i forbindelse med rekonstruktionsbehandling, medmindre andet er bestemt ved lov.

#### 8. Leveringshindringer | Force majeure

I tilfælde af force majeure suspenderes Norlys' og dine forpligtelser overfor hinanden i henhold til disse betingelser og/eller særskilt aftale, så længe force majeure består. Force majeure forholdet skal søges overvundet hurtigst muligt. Den berørte Part skal straks skriftligt orientere den anden Part om forholdet og oplyse om, hvornår det forventes afhjulpet. Force majeure foreligger, hvis Norlys eller du forhindres i at opfylde Aftalen på grund af forhold, der indtræder efter aftaleforholdets start, og som er uden for den pågældende Parts kontrol. Force majeure kan især foreligge i tilfælde af nedennævnte forhold (ikke udtømmende):

- Ekstraordinære naturkræfter, herunder jordskælv, stormflod og isvinter
- Samfundsfjendtlige handlinger, herunder krig, borgerlig opstand eller terror
- Brande, ildsvåde og hærværk
- It-manipulation eller andre utilsigtede hændelser, som forårsager it- og kommunikationsnedbrud
- Sammenbrud eller skade på el-anlæg, der ikke skyldes netselskabets fejl eller forsømmelser

- Umulighed med hensyn til at opnå nødvendig arbejdskraft, maskiner, materialer eller underentreprenører
- Arbejdsstridigheder, herunder, men ikke begrænset til, strejker og lockouter
- Forsyningsusikkerhed, herunder utilstrækkelig energiproduktion og/eller -import (varemangel)

Force majeure foreligger endvidere, hvis en Part kun ved afholdelse af uforholdsmæssige økonomiske omkostninger kan opfylde sine forpligtelser i henhold til leveringsbestemmelserne eller Aftalen. Pengemangel er ikke force majeure. Kan Norlys ikke opfylde sine forpligtelser efter Aftalen på grund af, at Netselskabet eller Energinet.dk har erklæret force majeure i distributions- og/eller transmissionssystemet, udgør dette forhold tillige force majeure i forholdet mellem Norlys og dig.

## 9. Erstatningsansvar

Parterne er erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler, medmindre andet er fastsat i disse leveringsbetingelser eller i Aftalen mellem Parterne. Norlys er ikke ansvarlig for skade eller tab i forbindelse med fejl og afbrydelser i elnettet, ej heller for leverancens tekniske kvalitet, herunder spændingsniveau, frekvens og støjforhold. Norlys er endvidere ikke ansvarlig for skade og tab som følge af indskrænkninger eller begrænsninger pålagt af netselskabet, den systemansvarlige virksomhed (Energinet.dk) eller den nordiske elbørs, Nord Pool.

Norlys er uden ansvar for det eventuelle driftstab, avancetab og andre indirekte tab, som du måtte lide i kraft af, at denne tillige som erhvervsdrivende forsynes med (aftager) elektricitet fra/på den pågældende adresse (forbrugssted), medmindre Norlys har handlet groft uagtsomt eller forsætligt. Du opfordres til at tegne driftstabsforsikring.

## 10. Leveringsforholdets løbetid

### 10.1. Opsigelse

Det sædvanlige opsigelsesvarsel i forbrugeraftaler som denne er én måneds varsel til en måneds udgang, når der er gået 5 måneder efter Aftalens indgåelse. Andet kan dog følge af tilbuddet eller af din Aftale med Norlys. Hvis Norlys får meddelelse om, at du uberettiget har bragt Aftalen til ophør, inden den udløber, eller inden den kan opsiges ifølge Aftalen, er Norlys berettiget til at opkræve et gebyr på 500 kr. inklusive moms til dækning af omkostninger forbundet med afvikling af Aftalen. For andre typer af aftaler, som du bringer til ophør i strid med Aftalen, er Norlys berettiget til at opkræve abonnement frem til udløbet af det

opsigelsesvarsel inklusive bindingsperiode, der fremgår af Aftalen. Norlys opkræver nævnte gebyr henholdsvis abonnement i tillæg til dit faktiske forbrug.

### 10.2. Flytning

Hvis du flytter adresse (forbrugssted), fortsætter Aftalen på den nye adresse (det nye forbrugssted), medmindre du samtidig opsiger Aftalen, jf. herved punkt 10.1. Prisen for el-leverance på den nye adresse (forbrugssted) fastsættes til Norlys' pris, der er gældende i det pågældende netområde, som du flytter til. Meddelelse om flytning skal gives til Norlys tidligst 2 måneder før flytningen, og senest 5 dage efter flytningen. Ved dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering skal Norlys straks underrettes herom, og måleren skal straks aflæses.

### 10.3. Ophævelse af Aftalen

Norlys kan ikke hæve Aftalen om levering af elektricitet til dig eller foranstalte afbrydelse af el-forsyningen på grund af manglende betaling for allerede afholdt forbrug. Norlys kan varsle ophævelse af Aftalen om levering af elektricitet til dig, såfremt Norlys har stillet krav om sikkerhedsstillelse efter punkt 6, og sikkerheden ikke er stillet inden for en af Norlys fastsat frist. Leveringsaftalen kan ikke hæves, såfremt der er indgået en anden aftale om sikring af den fremtidige betaling.

Du kan ikke kræve levering fra Norlys, hvis Norlys berettiget har hævet Aftalen med dig, før du har betalt det beløb, som du skylder for levering af elektricitet inklusive evt. sikkerhedsstillelse.

### 10.4. Afbrydelse

Norlys kan foranstalte afbrydelse af el-forsyningen til dig, når Aftalen ophæves. Forsyningsafbrydelse kan ikke ske, hvis du modtager levering fra en anden el-leverandør efter ophævelsen. Omkostninger forbundet med forsyningsafbrydelsen afholdes af dig.

### 10.5. Ophør | Slutafregning

Norlys sender slutafregning til dig senest 6 uger efter aftaleforholdets ophør. Tilsvarende sender Norlys flytteafregning til dig senest 6 uger efter leveringsophør på den fraflyttede adresse. Slut- og flytteafregning betragtes, som altovervejende hovedregel, som endelige saldoopgørelser. Dine rettigheder eller forpligtelser ifølge Aftalen kan hverken helt eller delvist overdrages uden Norlys' forudgående skriftlige samtykke, medmindre andet er bestemt ved lov. Norlys må uden dit 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 en tredjemand, der opfylder betingelserne for at drive el-leverandørvirksomhed i Danmark.

## 11. Behandling af personoplysninger

Norlys indsamler og behandler oplysninger om dig, når du bliver kunde og senere i dit kundeforhold.

Formålet med at indsamle, registrere og behandle personoplysninger om kunder, er at kunne levere og afregne de produkter og tjenester, du anvender og køber hos Norlys, samt at udvikle disse og for at kunne tilbyde dig nye eller forbedrede produkter og tjenester.

De personoplysninger, som behandles, er dit navn, adresse, e-mailadresse, telefonnummer, aftagenummer, forbrug, målerstamdata, loginoplysninger, afregningsform, samt konto- og betalingsoplysninger.

Dine personoplysninger vil blive opbevaret hos Norlys, så længe det er nødvendigt for opfyldelse af ovennævnte formål, hvilket vil være i hele leveringsperioden og som regel 5 år efter ophøret heraf.

Norlys kan videregive personoplysninger til koncernselskaber med henblik på opfyldelse af aftaleholdet. Derudover kan Norlys, hvor det er nødvendigt og i overensstemmelse med gældende lov, videregive personoplysninger til netselskabet, Energinet.dk, offentlige myndigheder, revisorer og andre eksterne rådgivere samt andre parter, der leverer produkter eller ydelser til Selskabet, som for eksempel leverandører af IT-systemer og konsulentfirmaer. Norlys indgår de nødvendige aftaler om beskyttelse af personoplysninger med tredjemand. Desuden kan personoplysninger videregives og overføres i forbindelse med anmodninger fra politimyndigheder, eller hvor videregivelse er nødvendig for at overholde en retlig forpligtelse.

I sager om afbrydelse af el-forsyningen registrerer og behandler Norlys oplysninger om dig, hvis el-forsyningen afbrydes eller forsøges afbrudt, herunder oplysninger om 1) forhold, der indebærer, at afbrydelse af el-forsyningen umiddelbart ikke kan ske, fx pga. forhold vedrørende dyrehold, børn eller hjælpeløse personer, eller 2) forhold, der giver anledning til overvejelser om sikkerheden for Norlys' ansatte eller for personer, der varetager Norlys' interesser, fx din adfærd, eller 3) øvrige forhold på din ejendom af relevans for afbrydelsen. Oplysningerne registreres og

behandles til brug for gennemførelse af den aktuelle afbrydelse og eventuelle fremtidige afbrydelsessager. Oplysningerne anvendes i kontakten med dig. Norlys videregiver oplysninger til netselskabet i det omfang, det er et nødvendigt led i kommunikationen mellem Norlys og netselskabet, fx om grunden til, at afbrydelse af el-forsyningen umiddelbart ikke kan ske.

Får Norlys kendskab til, at et barn eller en ung under 18 år lever under forhold, der bringer dets sundhed eller udvikling i fare, sørger Norlys for, at kommunen underrettes herom i overensstemmelse med lov om social service. Får Norlys kendskab til, at dyrehold behandles uforsvarligt, sørger Norlys for, at politiet underrettes herom.

Ved din godkendelse af Aftalen, giver du samtidig Norlys tilladelse til at kontakte dig pr. telefon, brev, mail eller på anden vis med henblik på opfyldelse af Aftalen i enhver henseende, herunder til indhentelse af supplerende oplysninger, fx til brug for korrekt afregning. Du er forpligtet til at give Norlys sådanne informationer, som er nødvendige for Aftalens opfyldelse. Du giver endvidere Norlys mulighed for at sende en kopi af en tjekliste med dine rettigheder, når en sådan er udarbejdet af Europa-Kommissionen, jf. EI-leveringsbekendtgørelsens § 16.

Vi bestræber os på at sørge for, at alle personoplysninger er korrekte og opdaterede. Du har pligt til straks at orientere os, såfremt du bliver opmærksom på fejl i dine personoplysninger, eller hvis der sker ændringer i dine personoplysninger. Hvis du informerer os om dette, eller vi i øvrigt bliver opmærksomme på fejl i dine personoplysninger, vil vi søge at få dem berigtiget, slettet eller rettet omgående.

Du har altid ret til at anmode om indsigt i de personoplysninger, vi har registreret om dig, og du har ret til at modtage en kopi heraf. Du har også ret til at gøre indsigelse mod vores behandling af dine personoplysninger, og til at få indsigt i formålet for, at vi opbevarer og behandler dine personoplysninger. Du har også ret til at anmode om sletning af, de af dine personoplysninger, som du mener er ukorrekte, forældede m.v. Du kan også anmode om, at behandlingen af dine personoplysninger blokeres. Yderligere informationer om vores behandling af dine personoplysninger kan findes i vores persondatapolitik på [norlys.dk](http://norlys.dk).

Har du konkrete spørgsmål til vores behandling af dine personoplysninger, eller vil du indgive en klage i den forbindelse, kan du kontakte Norlys ved at sende en e-mail eller ved at ringe til os. Se kontaktoplysningerne på [norlys.dk](http://norlys.dk).

### 11.1. Behandling af CPR-nummer

Når du er energikunde hos Norlys, registrerer og behandler vi dit CPR-nummer. Formålet med at indsamle, registrere og behandle CPR-nummer på energikunder er oprettelse af kontraktforhold samt til kreditvurdering.

Dit CPR-nummer vil blive opbevaret hos Norlys, så længe det er nødvendigt for opfyldelse af ovennævnte formål, hvilket vil være i hele leveringsperioden og som regel 1 år efter ophøret heraf.

Vi gør opmærksom på, at vi videregiver dit CPR-nummer til Energinet, jævnfør Norlys' leveringsbetingelser og Energinets markedsforskrifter. Norlys er forpligtiget til at videregive oplysningerne til andre, herunder det offentlige, hvis det er nødvendigt for at varetage el-leverancen og forpligtelserne forbundet hermed, og hvor det er i overensstemmelse med rettigheder og forpligtelser efter lovgivningen i øvrigt.

## 12. Uoverensstemmelser – kundeklager

### 12.1. Energiankenævnet

Du har krav på klagebehandling af god standard. Behandlingen af en klage skal ske hurtigst muligt. Hvis du ikke er tilfreds med Norlys' opfyldelse af Aftalen, en afgørelse truffet af Norlys eller kundebehandlingen i øvrigt, kan du henvende dig til Norlys' kundeservice på telefon, eller du kan sende en klage på mail. Information om kontaktoplysninger kan findes på [norlys.dk](http://norlys.dk). Henvendelsen har ikke opsættende virkning og giver ikke udsættelse med betalinger mv., medmindre dette udtrykkeligt aftales med Norlys. Norlys besvarer din henvendelse snarest muligt og uden ugrundet ophold. Hvis du fortsat er utilfreds, eller hvis du ikke har modtaget svar på din henvendelse inden én måned, kan du klage over Norlys til:

Ankenævnet på Energiområdet  
Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby  
Telefon: 4171 5000  
[post@energianke.dk](mailto:post@energianke.dk) - [www.energianke.dk](http://www.energianke.dk)

Ankenævnet behandler civile tvister mellem private forbrugere og energiselskaber.

### 12.2. Den fælleseuropæiske klageportal

EU-Kommissionens online klageportal (OTB) kan også anvendes ved indgivelse af en klage. Det er særlig relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Klagen indgives her: [ec.europa.eu/consumers/odr/main/](http://ec.europa.eu/consumers/odr/main/). Ved

indgivelse af en klage skal du angive vores klage mailadresse der kan findes på [norlys.dk](http://norlys.dk).

### 12.3. Lovvalg og værneting | Domstolsprøvelse

Tvister mellem dig og Norlys afgøres efter danske retsregler, herunder mangelsreglerne i Købelovens forbrugerafsnit. Sager mod Norlys med relation til disse leveringsbetingelser eller Aftalen mellem Parterne kan anlægges ved dit eget hjemting, jf. nærmere Retsplejelovens § 244, jf. § 245, stk. 2.

## 13. Ændringer

Norlys forbeholder sig retten til at ændre i de oplysninger, som Norlys i medfør af Forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, jf. § 9, stk. 2, skal give til dig inden Aftalens indgåelse. Norlys kan ændre priser, gebyrer og andre vilkår i denne Aftale i følgende situationer:

- Til dækning af udefrakommende omkostninger forbundet med Norlys' levering af sine ydelser i henhold til Aftalen, såsom afgifter og omkostninger til netselskaber, banker, postdistributionsselskaber eller lignende
- For at imødegå inflation regnet fra den 1. januar 2019 (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 administration af Aftalen

Læs mere på [norlys.dk](http://norlys.dk).

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, Betalingserviceoversigt eller lignende kommunikationsformer. I forbindelse med varslingen kan der henvises til oplysninger på [norlys.dk](http://norlys.dk) eller lignende steder.