

# Vilkår for salg af el til privatkunder

Disse vilkår gælder for den aftale om levering af el, som du har indgået med Andel Energi. Nogle af punkterne er særligt vigtige, og derfor har vi fremhævet dem her. Vi anbefaler dog, at du læser alle vilkårene.

- Du kan altid følge dit forbrug og finde dine regninger på Min side på [andelenergi.dk](http://andelenergi.dk) eller i Andel Energi appen.
- Du bestemmer selv, hvordan du vil betale din regning. Andel Energi tilbyder forskellige betalingsformer med og uden betalingsgebyr. På Min side på [andelenergi.dk](http://andelenergi.dk) kan du nemt skifte betalingsform. Læs mere om betaling i punkt 5.3.
- Andel Energi kan opkræve en række gebyrer i forbindelse med aftalen. Du kan altid se de aktuelle gebyrer i gebyr-oversigten på [andelenergi.dk/gebyr](http://andelenergi.dk/gebyr). Læs mere om gebyrer i punkt 5.4.
- Som betingelse for at indgå aftalen, eller fortsætte leveringen af el, kan Andel Energi kræve, at du stiller sikkerhed for dine betalingsforpligtelser. Læs mere i punkt 7.
- Du har ret til at fortryde aftalen inden for 14 dage fra den dag, du indgik aftalen. Andel Energi skal have besked om din fortrydelse via formularen på [andelenergi.dk/fortryd](http://andelenergi.dk/fortryd), eller ved at du kontakter vores kundeservice på 70 29 29 29. Læs mere om betingelserne i punkt 11.
- Skal du flytte, er det vigtigt, du giver Andel Energi besked, så du får din aftale med til din nye bolig. Du kan melde flytning på [andelenergi.dk/flyt](http://andelenergi.dk/flyt). Læs mere om flytning i punkt 12.
- Du kan opsige din aftale med 1 måneds varsel til udgangen af en måned. Hvis du ikke overholder din del af aftalen, kan Andel Energi bl.a. opsige aftalen med øjeblikkelig virkning. Læs mere i punkt 8 og punkt 13.
- Andel Energi sender de fleste meddelelser til dig på den mail, du har oplyst, eller via anden digital post, som f.eks. Betalingservice. Det kan bl.a. være ordrebekræftelser, varslinger om ændringer, servicemeddelelser og betalingspåmindelser. Læs mere om meddelelser i punkt 15.
- Det er dit ansvar at sørge for, at Andel Energi altid har din aktuelle adresse, mail og telefonnummer. Du kan altid opdatere dine kontaktoplysninger på Min side på [andelenergi.dk](http://andelenergi.dk). Er du fritaget for Digital Post fra det offentlige, kan du anmode om også at blive fritaget for digital kommunikation fra Andel Energi.
- Som kunde hos Andel Energi er du omfattet af vores privatlivspolitik, der beskriver, hvordan vi behandler dine persondata. Du kan altid finde den gældende privatlivspolitik på [andelenergi.dk/privatlivspolitik](http://andelenergi.dk/privatlivspolitik).

## Gebyr for betaling med Betalingsservice stiger

Vær opmærksom på, at gebyret for betaling med Betalingsservice stiger den 1. august 2025.

I dag koster det et gebyr på 6,25 kr. pr. regning, når du betaler med Betalingsservice. Fra 1. august 2025 koster det et gebyr på 8 kr. pr. regning.

Vil du gerne slippe for betalingsgebyr, kan du vælge at betale dine regninger med MobilePay eller betalingskort.

# Vilkår for salg af el til privatkunder

Gældende fra 1. maj 2023

## 1. Generelle bestemmelser

Disse vilkår ('Vilkår') gælder for alle leverancer af el (inklusive transport heraf) fra elhandelsselskabet Andel Energi A/S, hvor kundens ('Kunden') anvendelse hovedsageligt er bestemt til at være ikke-erhvervs-mæssig.

Andel Energi A/S, Hovedgaden 36, 4520 Svinninge (cvr-nr. 242 135 28) er et datterselskab i Andel-koncernen og bliver i det følgende betegnet som 'Andel Energi'.

Vilkårene udgør en integreret del af elaftalen mellem Andel Energi og Kunden ('Elaftalen'). Ved uoverensstemmelser mellem Vilkårene og Elaftalen, har Elaftalens bestemmelser forrang.

Udover Elaftalen er Kunden omfattet af Andel Energi A/S' til enhver tid gældende Privatlivspolitik.

## 2. Forholdet mellem kunden og netselskabet

Kundens geografisk bestemte netselskab ('Netselskab') varetager på vegne af Andel Energi transport af strømmen fra højspændingsnettet til leveringsadressen via distributionsnettet.

I hele aftaleperioden med Andel Energi 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 Andel Energi, at Kunden til enhver tid opfylder Netselskabets til enhver tid gældende Tilslutningsbestemmelser.

Tilslutningsbestemmelserne kan findes på Netselskabets hjemmeside.

I forbindelse med Kundens aftaleindgåelse har Andel Energi fuldmagt til at repræsentere Kunden over for Netselskabet og Energinet, 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 kontrol-aflæsning 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 til det punkt, der, 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 oplyse Andel Energi om forhold, der kan have betydning for Andel Energis levering, for eksempel større ændringer i Kundens forventede elforbrug. Andel Energi kan i nogle tilfælde vælge at henvise Kunden til at kontakte Netselskabet. Andel Energi har ret til midlertidigt at stoppe med at levere el i de tilfælde, hvor Netselskabet eller Energinet 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 (aftage-nummer). Elabonnementets størrelse fremgår af Elaftalen.

Herudover 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 Elaftalen.

#### 4.3 Betaling for transport af el

Kunden betaler det netabonnement, som Andel Energi til enhver tid opkræves af Netselskabet for Kundens elmåler (aftagenummer). For hver forbrugt kWh betaler Kunden også den nettarif, som Andel Energi til enhver tid opkræves af Netselskabet for transport af el.

Herudover betaler Kunden øvrige beløb, som Andel Energi til enhver tid opkræves af Netselskabet og/eller Energinet 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 Andel Energi 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/den danske stat kan ændre satserne for de nævnte betalinger i punkt 4.3-4.4 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 kun blive varslet over for Kunden, hvis den gældende lovgivning udtrykkeligt kræver det.

De til enhver tid gældende satser, som Andel Energi opkræves af Netselskabet, kan findes på Netselskabets hjemmeside. De gældende satser for offentlige forpligtelser og afgifter kan findes på henholdsvis Energinets hjemmeside [energinet.dk](http://energinet.dk) og Energistyrelsens hjemmeside [ens.dk](http://ens.dk).

#### 4.6 Kunder som er berettigede til særlige afgiftsforhold

Kunden er selv ansvarlig for at undersøge og give besked til Andel Energi, hvis Kunden er berettiget til særlige afgiftsforhold. I så fald indgås en særskilt aftale, som udgør et tillæg til Elaftalen. Er Kunden allerede godkendt til særlige afgiftsforhold, får Andel Energi automatisk besked om det, og Kunden skal ikke gøre noget. Læs mere om særlige afgiftsforhold på [andelenergi.dk/afgiftsforhold](http://andelenergi.dk/afgiftsforhold).

### 5. Afregning, regninger og betaling

#### 5.1 Afregning

Løbende afregning af Kundens elforbrug sker som udgangspunkt efter Andel Energis valg. Det kan være for- og/eller bagudbetaling med et interval på 1-6 måneder. Det fremgår af Elaftalen, hvordan Kunden bliver afregnet.

##### Fjernaflest elmåler

Hvis Kunden har en fjernaflest elmåler, og Netselskabet er begyndt at timeafregne Kundens elforbrug over for Andel Energi, sker den endelige afregning 12 gange om året. Den endelige afregning foretages ud fra Kundens realiserede elforbrug time for time og den/de afregningspris(er) 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 over for Andel Energi, sker den endelige afregning minimum én gang om året. Den endelige afregning foretages ud fra Kundens realiserede elforbrug og den/de faktiske afregningspris(er) i den relevante periode.

Hvis Kunden er acontoafregnet og har betalt mere eller mindre i forhold til det realiserede elforbrug og/eller de faktiske afregningspris(er) 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 Regninger

Kunden modtager sine regninger på Min side på [andelenergi.dk/minside](http://andelenergi.dk/minside). Regningerne vil være tilgængelige på Min side i op til 5 år. Er Kunden fritaget for digital kommunikation, modtager Kunden sine regninger pr. post.

Andel Energi giver Kunden besked, når en ny regning ligger klar til betaling på Min side. Kunden er selv ansvarlig for, at betalingen gennemføres.

## 5.3 Betaling og modregning

Alle betalinger vedrørende elleverancen afregnes og angives i danske kroner inklusive moms i det omfang, beløbet er momspligtigt. Der pålægges betalingsgebyr efter gældende gebyroversigt, som kan findes på [andelenergi.dk/gebyr](http://andelenergi.dk/gebyr).

Betaling sker efter Kundens valg på en af følgende måder:

- (a) Indbetalingskort (FI)
- (b) Betalingsservice
- (c) Automatisk betaling med app, betalingskort eller lignende

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

Andel Energi kan derudover foretage modregning med ethvert forfaldent tilgodehavende og enhver forfalden gæld, som Kunden måtte have til Andel Energi og selskaber, som Andel Energi er koncernforbundet med. Er Kunden tilmeldt Betalingsservice eller anden automatisk betaling, vil tilgodehavender så vidt muligt blive tilbageført via den betalingsform, Kunden bruger. I forbindelse med tilbagebetaling af tilgodehavender kan Andel Energi bede om nødvendige oplysninger fra Kunden.

### 5.3.1 Særligt om Betalingsservice

Ved tilmelding til Betalingsservice skal Kunden betale sin regning via indbetalingskort, indtil betalingen fremgår af Kundens betalingserviceoversigt.

### 5.3.2 Særligt om automatisk betaling

Kunden har ved tilmelding til automatisk betaling givet samtykke til, at Andel Energi løbende trækker betalingen for Kundens Elaftale via den tilmeldte app, betalingskort eller lignende. Beløbet trækkes i starten af hver måned. Senest 8 dage før beløbet trækkes, modtager Kunden besked på mail, sms eller lignende med angivelse af beløbets størrelse.

Kunden kan til enhver tid tilbagekalde sit samtykke til, at Andel Energi trækker fremtidige betalinger via den tilmeldte app, betalingskort eller lignende. Opsigelse af aftalen skal som udgangspunkt ske samme sted som tilmeldingen. Det er Kundens ansvar at vælge en anden betalingsform. Undlader Kunden at vælge en anden betalingsform, vil Kunden i stedet overgå til betaling via indbetalingskort (FI).

Det er Kundens ansvar, at oplysningerne om den tilmeldte app, betalingskort eller lignende er opdateret hos Andel Energi, hvis f.eks. betalingskortet bliver udskiftet, spærret eller lukket. Hvis en betaling ikke kan gennemføres på grund af Kundens forhold, vil Kunden modtage en påmindelse om betaling fra Andel Energi, som kan pålægges renter, gebyrer og øvrige inddrivelsesomkostninger, jf. punkt 5.3.

Yderligere betalinger kan Andel Energi trække via Kundens valgte betalingsform efter forudgående besked på mail, sms eller lignende med mindst 8 dages varsel. Yderligere betalinger kan være renter og inddrivelsesomkostninger (jf. punkt 5.3), øvrige gebyrer (jf. punkt 5.4) samt eventuel efteropkrævning, hvis der er opkrævet for lidt i forhold til Kundens realiserede elforbrug og den/de faktiske afregningspris(er).

Kunden kan afvise en betaling eller gøre indsigelse mod en allerede gennemført betaling ved at kontakte Andel Energi. Efter reglerne i betalingstjenesteloven har Kunden også mulighed for at gøre indsigelse imod en gennemført betaling ved at rette henvendelse til sin bank.

## 5.4 Gebyrer

Netselskabet kan pålægge Andel Energi 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 kan f.eks. være Netgebyr for Netselskabets besøg hos Kunden med henblik på afbrydelse af elforsyningen (lukkebesøg). Andel Energi opkræver betaling hos Kunden til dækning af Netgebyrer, medmindre årsagen til Netselskabets opkrævning af Netgebyret udelukkende skyldes Andel Energis uagtssomme 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.

Andel Energis til enhver tid gældende gebyrer kan findes på [andelenergi.dk/gebyr](http://andelenergi.dk/gebyr).

## 6. Elforbrugsdata og elmålerudstyr

### 6.1 Elforbrugsdata

Endelig afregning foretages på baggrund af Kundens elforbrugsdata, som de fremgår af Energinets 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 Andel Energi 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.

### 6.2 Elmålerudstyr

Netselskabet er ansvarlig for måleudstyret og for målingernes korrekthed. Kunden opfordres til at foretage en visuel undersøgelse af elmåleren, herunder dennes plombering, forud for og under aftalen med Andel Energi. Har Kunden mistanke om, at elmåleren er beskadiget, står stille, registrerer forkert eller på anden måde har unormal funktion, er Kunden forpligtet til straks at informere Netselskabet. Hvis Kunden eller Andel Energi i øvrigt har mistanke om, at de foretagne elmålinger ikke er korrekte, kan Andel Energi anmode Netselskabet om at kontrollere elmåleren efter de til enhver tid gældende regler. Hvis Kunden ønsker elmåleren undersøgt, skal Kunden kontakte Andel Energi, som herefter står for kontakten til Netselskabet. Netselskabet kan pålægge Andel Energi et gebyr for undersøgelsen, som Andel Energi efterfølgende kan opkræve betaling for hos Kunden jf. punkt 5.4.

## 7. Kreditvurdering og sikkerhedsstillelse

For at Elaftalen kan træde i kraft, er det fra Andel Energis side en forudsætning at:

- (a) Andel Energi 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 Andel Energi.

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

## 8. Misligholdelse

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

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

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

## 9. Leveringsforhindringer og force majeure

I tilfælde af force majeure suspenderes Andel Energis 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 Andel Energi 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, samfunds-fjendtlige 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 Andel Energi ikke opfylde sine forpligtelser i henhold til Elaftalen på grund af, at Netselskabet eller Energinet har erklæret force majeure, kan Andel Energi påberåbe sig denne force majeure over for Kunden.

## 10. Erstatningsansvar

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

Hvis Kunden delvis anvender Andel Energis ydelse til erhvervsmæssige formål, opfordrer Andel Energi Kunden til at tegne en driftstabsforsikring.

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

Andel Energi er endvidere ikke ansvarlig for skade og tab som følge af indskrænkninger eller begrænsninger pålagt af Netselskabet, Energinet 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. Kunden skal i denne forbindelse rette eventuelle erstatningskrav mod Netselskabet.

## 11. Fortrydelsesret

Kunden har ret til at fortryde Elaftalen i 14 dage fra det tidspunkt, hvor Aftalen er indgået. Ønsker Kunden at fortryde Elaftalen, skal Kunden give Andel Energi besked inden udløbet af fristen. Kunden kan give

Andel Energi besked via formularen på [andelenergi.dk/fortryd](http://andelenergi.dk/fortryd) eller ved at kontakte Andel Energis kundeservice.

Har Kunden i forbindelse med aftaleindgåelsen givet samtykke til, at Andel Energis elleverance påbegyndes inden fortrydelsesfristen på 14 dage er udløbet, anerkender Kunden ved udnyttelse af fortrydelsesretten samtidig at skulle betale for elleverancen inklusive en forholdsmæssig andel af de hertil knyttede abonnementer.

## 12. Flytning

Hvis Kunden flytter adresse, bliver Elaftalen overført til den nye adresse. Aftalen vil gælde for samtlige aftagenumre på den nye adresse, medmindre Kunden opsiges Elaftalen.

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

Hvis Kunden på opsigelsestidspunktet er ejer, eller i offentlige registre fortsat står som ejer, af den fraflyttede ejendom, henvises til punkt 13.2 (a)-(c).

Meddelelse om flytning skal gives til Andel Energi inden for disse frister:

- Tilflytning: Tidligst 2 måneder før og 5 hverdage efter flytning.
- Fraflytning: Tidligst 2 måneder før og senest 1 hverdag før flytning.

Kunden skal ved flytning oplyse Andel Energi sin nye adresse, datoen for flytningen og sit cpr-nummer. Hvis elmåleren ikke kan fjernaflæses af Netselskabet, skal Kunden foretage selvaflæsning af elmåleren på datoen for flytningen. Modtager Andel Energi ikke en aflæsning i forbindelse med flytningen, kan Andel Energi vælge at foretage en 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 5.4. Modtager Andel Energi efterfølgende en aflæsning, kan Andel Energi vælge at efterregulere slutaftregningen.

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

## 13. Opsigelse og overdragelse

### 13.1 Generelt

Leveringsperiode, opsigelsesvarsel og eventuel binding fremgår af Elaftalen.

Ved enhver form for ophør af Elaftalen modtager Kunden en slutopgørelse senest 6 uger efter ophørsdatoen.

### 13.2 Særlige opsigelsesbetingelser for ejere

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

(a) Når Andel 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 elhandelsselskab om leverance af el til ejendommen, eller

(b) Når Andel Energi 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 Andel Energi fra Kunden eller ad anden vej modtager meddelelse om, og har haft mulighed for at verificere, at Kunden ikke længere står som ejer af ejendommen i offentlige registre. Hvis Kunden anmoder Andel Energi om afbrydelse af elforsyningen til ejendommen jf. (b) ovenfor, vil Andel Energi straks videresende anmodningen til det relevante Netselskab. Netselskabet vil herefter stå for afbrydelsen. Netselskabet kan pålægge Andel Energi et gebyr for afbrydelsen, som Andel Energi efterfølgende kan opkræve betaling for hos Kunden, jf. punkt 5.4.

### 13.3 Overdragelse

Overdragelse af Kundens rettigheder eller forpligtelser i forbindelse med Elaftalen kan hverken helt eller delvist ske uden Andel Energis forudgående skriftlige samtykke, medmindre andet er bestemt ved lov.

Andel Energi må uden Kundens samtykke gennemføre overdragelse af rettigheder og forpligtelser i forbindelse med Elaftalen til et nuværende eller fremtidigt concern- 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 Andel Energi straks have besked, og elmåleren skal straks aflæses. Andel Energi kan i disse tilfælde kræve sikkerhedsstillelse for fortsat leverance af el jf. punkt 7, medmindre andet er bestemt ved lov.

## 15. Kontaktoplysninger og meddelelser

### 15.1 Kontaktoplysninger

Det er Kundens ansvar at sørge for, at Andel Energi altid har Kundens korrekte adresse, mail og telefonnummer.

### 15.2 Meddelelser

Kunden kan modtage meddelelser fra Andel Energi via telefon, brev, mail og anden elektronisk post (herunder Betalingsservice og sms).

Andel Energi kan sende alle former for meddelelser om Aftalen til den mail, Kunden har oplyst. Det kan blandt andet være ordrebekræftelser, varslinger om ændringer af Aftalen og priser jf. punkt 17, servicemeddelelser, regninger, betalingspåmindelser og rykkere. Kunden vil som udgangspunkt ikke modtage meddelelserne med almindeligt brev. Andel Energi kan dog frit vælge at sende meddelelser til Kunden som almindeligt brev.

Meddelelser fra Andel Energi, herunder varslinger efter punkt 17, anses for at være kommet frem til Kunden, når Andel Energi har kommunikeret via de kontaktoplysninger, som Kunden har oplyst til Andel Energi. Når Andel Energi sender meddelelser til Kunden på mail, har meddelelsen samme juridiske retsvirkning, som hvis den var sendt til Kunden med almindelig post. Kunden skal derfor åbne og kontrollere meddelelser modtaget på mail fra Andel Energi på samme måde som meddelelser modtaget med almindelig post.

## 16. Uoverensstemmelser

Hvis Kunden ikke er tilfreds med Andel Energis behandling, kan Kunden henvende sig skriftligt til:

Andel Energi Kundeklager,  
Hovedgaden 36, 4520 Svinninge,  
mail: kundeklager@andelenergi.dk.

Henvendelsen giver ikke udsættelse af betalinger mv., medmindre dette udtrykkeligt er aftalt med Andel Energi. Andel Energi 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 civilretlige tvister mellem private forbrugere og energiselskaber.

EU-Kommissionens online klageportal kan ligeledes anvendes ved indgivelse af en klage. Dette er særligt relevant, hvis Kunden er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Klage indgives da på [ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr).

Uoverensstemmelser i relation til Vilklårene og Elaftalen, som ikke kan løses i mindelighed mellem parterne, herunder ved henvendelse til Ankenævnet på Energiområdet, skal afgøres efter dansk ret og som udgangspunkt ved Retten i Holbæk som rette værneting. Kunden kan dog sædvanligvis vælge at anlægge sag mod Andel Energi ved sit eget hjemting, se nærmere i Retsplejelovens § 244, jævnfør § 245, stk. 2.

## 17. Ændringer

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

- Til dækning af udefrakommende omkostninger forbundet med Andel Energis levering af ydelser i henhold til Elaftalen, såsom afgifter og omkostninger til netselskaber, banker, postdistributionsselskaber eller lignende
- For at imødekomme inflation regnet fra september 2022 (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 [andelenergi.dk/vilkårsændringer](http://andelenergi.dk/vilkårsændringer).

Ændringerne kan iværksættes med forudgående varsel i overensstemmelse med gældende lovgivning.

Varsling af ændringer kan ske ved individuel kommunikation, for eksempel ved anvendelse af mail eller anden elektronisk post (herunder Betalingsservice og sms), regning, Betalingsserviceoversigt eller lignende kommunikationsformer. I forbindelse med varslingen kan der henvises til oplysninger på Andel Energis hjemmeside [andelenergi.dk](http://andelenergi.dk) eller lignende steder.

# Standard- fortrydelsesformular

Du kan vælge at bruge denne blanket, hvis du vil fortryde din aftale.

Formularen sendes til:

Andel Energi A/S  
Hovedgaden 36  
4520 Svinninge  
kundeservice@andelenergi.dk

Jeg meddeler herved, at jeg ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min købsaftale om følgende tjenesteydelser: Levering af el.

Bestilt den \_\_\_\_\_

Forbrugerens navn \_\_\_\_\_

Forbrugerens adresse \_\_\_\_\_

Dato \_\_\_\_\_

Forbrugerens underskrift \_\_\_\_\_

(kun relevant hvis formularens indhold meddeles på papir)

Du kan også vælge at udfylde formularen på [andelenergi.dk/fortryd](https://andelenergi.dk/fortryd)

# Gebyroversigt El til privatkunder

Gældende fra den 1. maj 2023

Betalingsgebyrer	Pris i kr.
Betaling via MobilePay	0,00
Betaling med betalingskort	0,00
Betaling via Betalingsservice	6,25
Betaling via girokort	49,00
<b>Særlige gebyrer</b>	
Udskrift af kopi af faktura	40,00
Indgåelse af betalingsaftale*	140,00
Rykkerskrivelse*	100,00
Inkassomeddelelse*	100,00
Sikkerhedsstillelse	250,00
Undersøgelser ved konstateret uberettiget forbrug	Efter regning

Andel Energi er berettiget til at ændre ovenstående gebyrer, hvilket er nærmere beskrevet i punkt 17 i vilkårene for salg af el til privatkunder.

## Netrelaterede gebyrer

Andel Energi opkræver gebyrer på vegne af dit netselskab. Der kan derfor være netrelaterede gebyrer på din regning. Du kan læse mere om gebyrerne på dit netselskabs hjemmeside.

\* Andel Energi kan pålægge renter efter renteloven. Rentesatsen er Nationalbankens officielle udlånsrente plus et tillæg på 8%.