LEVERINGSBETINGELSER FOR ELLEVERANCE TIL PRIVATKUNDER

Version 4
Gældende fra og med 1. november 2026

1. Generelle bestemmelser

nef Strøm A/S (CVR-nr. 20 84 31 87) er et datterselskab i nef-koncernen og benævnes i det følgende nef.

Disse leveringsbetingelser gælder for alle elleverancer inklusive netydelse (distribution) fra nef, hvor elleverancerne hovedsageligt er bestemt til ikke-erhvervsmæssig anvendelse for kunden, medmindre andet fremgår af aftalen med kunden. Betingelserne gælder desuden, når der er indgået aftale om køb af produktion leveret til net fra solcelleanlæg, husstandsvindmøller eller batterier. Leveringsbetingelserne udgør en integreret del af aftalen. Hvis der er uoverens-stemmelser mellem bestemmelserne i aftalen og disse Leveringsbetingelser, har aftalens bestemmelser forrang.

1.1. Fortrydelsesret

Ved aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for nefs forretningssted kan kunden træde tilbage fra aftalen inden 14 dage fra aftalens indgåelse (fortrydelsesret). Kunden skal inden udløbet af fortrydelsesfristen utvetydigt afgive en erklæring til nef om, at kunden ønsker at fortryde aftalen. Kunden kan vælge at benytte standardformularen i Forbrugeraftalelovens bilag 3 eller gennem kundeportalen i Datahub. Er meddelelsen afsendt inden fortrydelsesfristens udløb, anses fristen for overholdt.

1.2 Løbetid

For aftaler om nefs standardprodukt gælder, at aftalen ikke er tidsbegrænset, men løber til den opsiges. Aftalen kan opsiges med en måneds skriftligt varsel til den 1. i den efterfølgende måned.

For aftaler om nefs øvrige produkter, fremgår leveringsperioden af aftalen.

For aftaler om køb af produktion leveret til net gælder, at aftalen ikke er tidsbegrænset, men løber til den opsiges.

2. Forholdet mellem kunden og netvirksomheden

Det er en forudsætning for nefs levering af elektricitet til kunden, at kunden har en aftale om tilslutning til det kollektive elforsyningsnet med sit lokale netvirksomhed. Forholdet mellem kunden og den lokale netvirksomhed er reguleret af netvirksomhedens til enhver tid gældende tilslutningsbestemmelser. Netvirksomheden forestår transport af den leverede energimængde fra højspændingsnettet og til forbrugsstedet. I forhold til sit lokale netvirksomhed skal kunden især være opmærksom på følgende vilkår:

a) Netvirksomheden har ansvaret for en tilfredsstillende spændingskvalitet og kan afbryde elforsyningen i tilfælde af nødvendige arbejder på det kollektive elforsyningsnet.

b) Kunden skal give netvirksomheden uhindret adgang til elanlæg, herunder elmåler, og elinstallationer på kundens ejendom i forbindelse med eftersyn, afprøvning, aflæsning,

Tårupstrandvej 15 63 32 11 00
5300 Kerteminde nef@nef.dk CVR nr. 20 84 31 87
nef.dk

kontrol, reparation og udskiftning af elanlæg mv. samt afbrydelse af elforsyning.

c) Er elforsyningen til kundens ejendom blevet afbrudt, og skal der ske genåbning, skal kunden sørge for, at alle elektriske apparater på kundens ejendom er slukkede, inden genåbningen finder sted.

d) Kunden skal på anmodning fra netvirksomheden foretage selvaflæsning af elmåler og indberette måleresultatet til netvirksomheden.

e) Netvirksomheden kan til enhver tid foretage kontrolaflæsning af elmåler og hjemhente forbrugsdata

f) Kunden skal straks underrette netvirksomheden, hvis der er tegn på, at elmåleren viser forkert.

g) Kunden kan få oplysning om netvirksomhedens behandling af personoplysninger på netvirksomhedens website og i netvirksomhedens tilslutningsbestemmelser. Netvirksomheden bruger personopysninger for at kunne levere sikker og pålidelig forsyning af elektricitet til alle kunder. Netvirksomheden behandler bl.a. personoplysninger, når det varsler afbrydelser, foretager målerudskiftning eller måler kundens elforbrug.

Det er en forudsætning, at kunden til enhver tid opfylder sin lokale netvirksomheds betingelser for tilslutning til og anvendelse af det kollektive elforsyningsnet, for at nef kan overholde sine forpligtelser efter aftalen og i medfør af disse leveringsbetingelser. nef har fuldmagt til at repræsentere kunden i forbindelse med leverandørskiftet over for Energinet og kundens netvirksomhed.

3. Levering | Kvalitet

Elleverancen er inklusive balancekraft. Det betyder, at kunden til enhver tid kan aftage el efter øjeblikkeligt behov. nef har dog ret til midlertidigt at ophøre med leverancen i de tilfælde, hvor netvirksomheden afbryder forsyningen. nef leverer den aftalte energimængde på det overordnede højspændingsnet i kundens prisområde (øst henholdsvis vest for Storebælt). Elkvaliteten skal opfylde de til enhver tid gældende kvalitetsspecifikationer i netvirksomhedens betingelser. Kunden underretter nef om forhold, der kan have betydning for nefs levering fx forestående større ændringer i kundens forbrug, ændring af adresse eller lignende.

4. Måling | Måledata | Afregning | Regulering

Netvirksomheden er ansvarlig for måleudstyret og indestår for målingernes korrekthed. Hvis kunden eller nef får mistanke om, at de gennemførte målinger ikke er korrekte, retter nef om nødvendigt henvendelse til netvirksomheden med henblik på en afklaring. Kunden skal acceptere efterregulering af regningerne som følge af forsinket modtagelse af forbrugsdata eller netvirksomhedens korrektion af måledata efter målefejl. Hvis måledata ikke foreligger eller er fejlbehæftede, afregnes kunden ud fra et beregnet forbrug baseret på tidligere forbrug på aftagestedet og kundens tilsluttede brugsgenstande.

Tårupstrandvej 15 63 32 11 00
5300 Kerteminde nef@nef.dk CVR nr. 20 84 31 87
nef.dk

nef afregner elleverancen enten forud eller bagud i forhold til kundens faktiske forbrug, eller som en kombination af de to afregningsformer. Endelig afregning sker på grundlag af det faktisk målte elforbrug, når nef har modtaget måledata fra netvirksomheden. Det er kundens pligt gennem netvirksomheden at sikre nef de nødvendige måleraflæsninger,

Er der produktion på samme installationsadresse, følger afregningskadancen som anvendes på forbrugsinstallationen. Der vil desuden blive foretaget samfakturering således, at produktionen leveret til net modregnes i forbrugsfaktureringen.

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 nef er påført oplysning om sidste rettidige betalingsdato samt hvortil, betaling skal ske. Hvis betaling sker efter sidste rettidige indbetalingsdato, er nef berettiget til at beregne renter af betalingskravet i overensstemmelse med Rentelovens regler. nef opkræver ligeledes gebyrer for rykkerskrivelser og andre nødvendige omkostninger til inddrivelse af restancer.

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

nefs standardprodukt er et spotprodukt, hvor prisen følger spotprisen time for time.

Køb af produktion leveret til net afregnes til den noterede timepris på Nord Pool fratrukket handels- og administrationsomkostninger.

I tillæg til den energiafhængige pris på alle produkter kommer et årligt abonnement pr. målepunkt.

For aftaler om nefs øvrige produkter fremgår prisen og/eller prissætningen af aftalen. nef fortsætter automatisk med at levere el til kunden efter udløbet af en aftalt leveringsperiode, med mindre andet særskilt fremgår af aftalen. Levering af el efter udløbet af en aftalt leveringsperiode sker på de vilkår, der gælder for nefs standardprodukt.

5.1 Gebyrer

nef anvender bl.a. følgende typer af gebyrer som led i håndteringen af aftalen:

- Gebyr for fremsendelse af betalingspåmindelse, inkassovarsel, sikkerhedsstillelse og varsel om ophør af elleverance
- Flyttegebyr
- Faktureringsgebyr (fremsendelse af faktura med post (valgfri))

De aktuelle gebyrer kan findes på nefs website, www.nef.dk. Bemærk at de fleste gebyrer opkræves pr. registreret elmåler. Endvidere kan netvirksomheden pålægge kunden en række gebyrer, som efterfølgende opkræves af nef.

Tårupstrandvej 15 63 32 11 00
5300 Kerteminde nef@nef.dk CVR nr. 20 84 31 87
nef.dk

nef forbeholder sig retten til at ændre i eksisterende gebyrer, herunder at indeksregulere dem, samt at indføre nye gebyrer, såfremt dette måtte findes påkrævet og rimeligt, jf. herved punkt 13.

I begge tilfælde vil kunden blive varslet herom i overensstemmelse med gældende lovgivning.

5.2. Modregning

nef kan foretage modregning med ethvert forfaldent tilgodehavende og enhver forfalden gæld, som kunden måtte have til nef eller til virksomheder, som nef er koncernforbundet med (dog ikke netvirksomhed).

6. Sikkerhedsstillelse

Hvis der er grund til at forvente manglende betalingsevne eller betalingsvillighed hos kunden, kan nef stille krav til kunden om kontant depositum, anfordringsgaranti fra kundens bank eller anden tilfredsstillende sikkerhed som vilkår for at indgå en leveringsaftale eller som vilkår for fortsat levering. Dette gælder også, selvom kunden ikke aktuelt er i restance overfor nef. Sikkerhedens størrelse må ikke overskride nefs risiko i det konkrete tilfælde og kan højst udgøre 5 måneders betaling. nef 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. kundens manglende opfyldelse af nefs krav om sikkerhedsstillelse eller ophør af kundens aftale med sin lokale netvirksomhed. Hvis kunden misligholder sine betalingsforpligtelser, er nef berettiget til at indberette dette til godkendte kreditoplysningsbureauer og/eller advarselsregistre efter gældende regler. Hvis kundens netvirksomhed eller den systemansvarlige virksomhed (Energinet.dk) afbryder eller begrænser leverancerne til kunden som følge af forhold, der ikke skyldes kunden, betragtes dette ikke som misligholdelse af aftalen.

Ved dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering, skal nef straks underrettes herom. nef kan i disse tilfælde 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 nefs og kundens forpligtelser overfor hinanden i henhold til disse leveringsbetingelser 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 nef eller kunden 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

Tårupstrandvej 15 63 32 11 00
5300 Kerteminde nef@nef.dk CVR nr. 20 84 31 87
nef.dk

- Brande, ildsvåde og hærværk
- It-manipulation eller andre utilsigtede hændelser, som forårsager it-og kommunikations-nedbrud
- Sammenbrud eller skade på elanlæg, der ikke skyldes netvirksomhedens 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 leveringsbetingelserne eller aftalen. Pengemangel er ikke force majeure. Kan nef ikke opfylde sine forpligtelser efter aftalen på grund af, at netvirksomheden eller Energinet.dk har erklæret force majeure i distributions- og/eller transmissionssystemet, udgør dette forhold tillige force majeure i forholdet mellem nef og kunden.

9. Erstatningsansvar

Parterne er erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler, medmindre andet er fastsat i disse leveringsbetingelser eller i aftalen mellem parterne. nef 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. nef er endvidere ikke ansvarlig for skade og tab som følge af indskrænkninger eller begrænsninger pålagt af netvirksomheden, den systemansvarlige virksomhed (Energinet.dk) eller den nordiske elbørs, Nord Pool.

nef er uden ansvar for kundens eventuelle driftstab, avancetab og andre indirekte tab, som kunden måtte lide, medmindre nef har handlet groft uagtsomt eller forsætligt. Kunden opfordres til at tegne driftstabsforsikring.

10. Leveringsforholdets løbetid | Opsigelse | Flytning | Ophør

10.1. Opsigelse

For aftaler om nefs standardprodukt gælder, at aftalen ikke er tidsbegrænset.

For aftaler om nefs øvrige produkter, fremgår leveringsperioden af aftalen. Såfremt kunden ønsker at opsige aftalen, inden udløb af leveringsperioden, kan dette ske med en måneds skriftligt varsel til den 1. i den efterfølgende måned mod betaling af et gebyr på 500 kr. inklusive moms til dækning af omkostninger forbundet med afvikling af aftalen.

10.2. Flytning

Hvis kunden flytter adresse (forbrugssted), fortsætter aftalen på den nye adresse (det nye forbrugssted), medmindre kunden samtidig opsiger aftalen, jf. herved punkt 10.1. Prisen for elleverance på den nye adresse (forbrugssted) fastsættes til nefs pris, der er gældende i det pågældende netområde, som kunden flytter til. Meddelelse om flytning skal gives til nef tidligst 2 måneder og senest 7 arbejdsdage inden flytningen. Ved dødsfald, begæring om

Tårupstrandvej 15 63 32 11 00
5300 Kerteminde nef@nef.dk CVR nr. 20 84 31 87
nef.dk

rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering skal nef straks underrettes herom, og måleren skal straks aflæses.

10.3. Ophævelse af Aftalen

nef kan ikke hæve aftalen om levering af elektricitet til kunden eller foranstalte afbrydelse af elforsyningen på grund af manglende betaling for allerede afholdt forbrug.

nef kan varsle ophævelse af aftalen om levering af elektricitet til kunden, såfremt nef har stillet krav om sikkerhedsstillelse efter punkt 6, og sikkerheden ikke er stillet inden for en af nef fastsat frist. Leveringsaftalen kan ikke hæves, såfremt der er indgået en anden aftale om sikring af den fremtidige betaling.

Kunden kan ikke kræve levering fra nef, hvis nef berettiget har hævet aftalen med kunden, før kunden har betalt det beløb, som kunden skylder for levering af elektricitet og har stillet sikkerhed for den fremtidige levering.

10.4. Afbrydelse

nef kan foranstalte afbrydelse af elforsyningen til kunden, når aftalen ophæves. Forsyningsafbrydelse kan ikke ske, hvis kunden modtager levering fra en anden elleverandør. Omkostninger forbundet med forsyningsafbrydelsen afholdes af kunden.

10.5. Ophør | Slutafregning

nef sender slutafregning til kunden senest 4 uger efter aftaleforholdets ophør. Tilsvarende sender nef flytteafregning til kunden senest 4 uger efter leveringsophør på den fraflyttede adresse. Slut- og flytteafregning betragtes som altovervejende hovedregel som endelige saldoopgørelser.

Kundens rettigheder eller forpligtelser ifølge aftalen kan hverken helt eller delvist overdrages uden nefs forudgående skriftlige samtykke, medmindre andet er bestemt ved lov. nef må uden kundens samtykke gennemføre sådanne overdragelser til en nuværende eller fremtidig koncern- eller interesseforbunden virksomhed 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 elleverandørvirksomhed i Danmark.

11. Personoplysninger

Til brug for administration af leveringsforholdet indsamler, behandler og opbevarer nef relevante oplysninger, herunder identifikationsoplysninger, om kunden og om kundens forbrugsrelaterede forhold i overensstemmelse med reglerne i Persondataloven. nef er berettiget til at videregive oplysningerne til andre, herunder det offentlige, hvis det er nødvendigt for at varetage leverancen og forpligtelserne efter aftalen samt, hvor det er i overensstemmelse med rettigheder og forpligtelser efter lovgivningen i øvrigt.

I sager om afbrydelse af elforsyningen registrerer og behandler nef oplysninger om den kunde, hvis elforsyning afbrydes eller forsøges afbrudt, herunder oplysninger om 1) forhold, der indebærer, at afbrydelse af elforsyningen umiddelbart ikke kan ske, fx pga. forhold vedrørende dyrehold, børn eller hjælpeløse personer, eller 2) forhold, der giver anledning til overvejelser om sikkerheden for nefs ansatte eller for personer, der varetager nefs interesser, fx kundens adfærd,

Tårupstrandvej 15 63 32 11 00
5300 Kerteminde nef@nef.dk CVR nr. 20 84 31 87
nef.dk

eller 3) øvrige forhold på kundens 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 kunden. nef videregiver oplysninger til netvirksomheden i det omfang, det er et nødvendigt led i kommunikationen mellem nef og netvirksomheden, fx om grunden til, at afbrydelse af elforsyningen umiddelbart ikke kan ske.

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

Kunden kan ved at skrive til nefs kundecenter få indsigt i de oplysninger, der behandles om kunden, og anmode om at få oplysningerne berigtiget. nef er berettiget til at opkræve et gebyr, såfremt anmodningen om indsigt ønskes besvaret skriftligt.

Kunden kan endvidere på nef.dk få oplysning om nefs behandling af personoplysninger.

12. Uoverensstemmelser

12.1 Kundeklager

Kunden har krav på klagebehandling af god standard. Behandlingen af en klage skal ske hurtigst muligt. Hvis Kunden ikke er tilfreds med nefs opfyldelse af aftalen, en afgørelse truffet af nef eller kundebehandlingen i øvrigt, kan kunden skrive til nef Strøm A/S, Tårupstrandvej 15, 5300 Kerteminde eller ringe på 63 32 11 00. Henvendelsen har ikke opsættende virkning og giver ikke udsættelse med betalinger mv., medmindre dette udtrykkeligt aftales med nef. nef besvarer kundens henvendelse snarest muligt og uden ugrundet ophold. Hvis kunden fortsat er utilfreds, eller hvis kunden ikke har modtaget svar på sin henvendelse inden én måned, kan kunden klage over nef til: Ankenævnet på Energiområdet, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, 41 71 50 00, post@energianke.dk, www.energianke.dk.

12.2 Lovvalg og værneting | Domstolsprøvelse

Tvister mellem kunden og nef afgøres efter danske retsregler, herunder mangelsreglerne i Købelovens forbrugerafsnit. Sager mod nef med relation til disse leveringsbetingelser eller aftalen mellem parterne anlægges som udgangspunkt ved Retten i Odense. Kunden kan dog sædvanligvis vælge at anlægge sag mod nef ved sit eget hjemting, jf. nærmere Retsplejelovens § 244, jf. § 245, stk. 2.

13. Ændringer | Aftalen og Leveringsbestemmelserne

nef forbeholder sig retten til at ændre i de oplysninger, som nef i medfør af Forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, jf. § 9, stk. 2, skal give til kunden inden aftalens indgåelse.

nef forbeholder sig endvidere ret til ensidigt at ændre disse leveringsbetingelser og vilkårene i aftalen, herunder priserne. Væsentlige ændringer til ugunst for kunden iværksættes med et forudgående varsel i overensstemmelse med gældende lovgivning. nef informerer desuden om øvrige ændringer til ugunst for kunden ved individuel kommunikation.

Ønsker kunden ikke at fortsætte aftalen på ændrede vilkår, kan kunden ophæve aftalen.

Tårupstrandvej 15 63 32 11 00
5300 Kerteminde nef@nef.dk CVR nr. 20 84 31 87
nef.dk