

Aftale om forbrugerbeskyttelse på detailmarkedet for el

Et mere troværdigt og gennemsigtigt elmarked

8. maj 2025

Stemmeaftale mellem

Regeringen (Socialdemokratiet, Venstre og Moderaterne), Danmarksdemokraterne,
Socialistisk Folkeparti, Det Konservative Folkeparti, Enhedslisten, Dansk Folkeparti,
Radikale Venstre og Alternativet

Over de seneste år er antallet af virksomheder, der sælger strøm, og antallet af produkter på elmarkedet steget. Den øgede konkurrence er til gavn for danskerne, der ifølge Forsyningstilsynet kan vælge mellem ca. 56 elhandelsvirksomheder på detailmarkedet. Samtidig er der dog konstateret en stigning i klager over elhandelsvirksomhederne, fx hvor forbrugere uden deres accept er blevet overført til en anden elhandelsvirksomhed – for eksempel på baggrund af en telefonisk henvendelse – eller hvor den indgåede aftale efterfølgende har vist sig at afvige fra det, forbrugeren havde forventet. Dette har medført politianmeldelser fra både Forbrugerombudsmanden og Forsyningstilsynet (FSTS). Det er ikke acceptabelt, og med denne aftale skal det gøres meget sværere for elhandelsvirksomheder at snyde ved at indføre mærkbare konsekvenser for de virksomheder, der ikke overholder reglerne.

Aftalepartierne vil med denne aftale skabe mere tillid til elhandelsvirksomhederne på detailmarkedet og samtidig sikre, at der konkurreres på priser og gennemsigtige vilkår og ikke på kreativ markedsføring. Aftalen skal desuden gøre det nemmere og tryggere for private forbrugere at vælge elhandelsvirksomhed og købe produkter.

Skabe mere tillid til elhandelsvirksomhederne og straffe dem der overtræder reglerne

Aftalepartierne ønsker at styrke tilliden til elhandelsvirksomhederne og skabe en mere velfungerende sektor. Dette indebærer ændringer, der skal begrænse antallet af uegnede elhandelsvirksomheder, der kommer ind på markedet, samtidig med at forbrugernes tillid de eksisterende elhandelsvirksomheder styrkes. Resultatet skal være et mere tillidsvækkende marked, hvor elhandelsvirksomheder prioriterer gennemsigtighed og overholdelse af reglerne.

Aftalepartierne er på den baggrund enige om, at:

- Der indføres en karantænemulighed i Energinets Datahub, som gør det muligt at udelukke eller begrænse elhandelsvirksomheder fra relevante funktioner i Datahub, herunder muligheden for at hverve nye elkunder i karantæneperioden. Karantænen vil bygge på en vilkårsmodel, hvor elhandelsvirksomhedernes anvendelse af datahub gøres betinget af, at de til enhver tid overholder en række grundlæggende forbrugerbeskyttende regler, der er vigtige for markedets integritet, og for at forbrugerne kan have tillid til elhandelsvirksomhederne. Overtrædelse af de fastsatte vilkår – hvis virksomheden modtager et påbud for at have overtrådt regler – vil medføre, at virksomheden straks får karantæne fra DataHub. De grundlæggende forbrugerbeskyttende regler udgøres i første omgang af markedsføringslovens regler om forbud mod vildledende markedsføring og forbud mod uanmodede henvendelser. Derudover vil det blive fastsat som et vilkår, at elhandelsvirksomheder skal sikre tilbagebetaling af elkunders tilgodehavender ved slutfregning. Med tiltaget gives bemyndigelse til, at klima-, energi- og forsyningsministeren kan fastsætte nærmere regler for betingelserne for og varigheden af en karantæne fra DataHub på bekendtgørelsesniveau. De konkrete regler forventes blandt andet at omfatte en standardperiode for karantæne, som kan forlænges ved konstatering af flere overtrædelser eller udstedelse af flere påbud inden for en nærmere angivet periode. Standardperioden for karantæne forventes at blive 3 måneder.
- Der indføres en bødemodel for elhandelsvirksomheders overtrædelse af den forbrugerbeskyttende sektorlovgivning på elområdet. Bødeniveauet vil afhænge af virksomhedens om sætning og overtrædelsens karakter, ligesom det kendes fra markedsføringslovens område.

Bødemodellen vil udover at have en præventiv effekt sikre et højt bødeniveau for virksomheder, der ikke følger reglerne. Det vurderes også, at en ny bødemodel vil have en afskrækkende effekt. Hvis en virksomhed har en omsætning mellem 20-50 mio. kr. årligt, og der er tale om gentagne overtrædelser, kan der være tale om et forhøjet bødeniveau på over 500.000 kr. Derudover får Forsyningstilsynet hjemmel til udstedelse af administrative tvangsbøder, hvis elhandelsvirksomheden ikke efterlever et påbud vedrørende tilbagebetaling af for meget indbetalt acontobeløb i forbindelse med slutafregning. Det betyder konkret, at virksomheden bliver pålagt en økonomisk sanktion – fx dagbøder – hvis denne ikke efterlever et påbud. Der vil desuden blive indført en tydelig visning på elpris.dk af hvilke elhandelsvirksomheder, der har fået påbud fra Forsyningstilsynet og/eller Forbrugerombudsmanden.

- Der indføres et krav for nye virksomheder om indbetaling af et depositum på 1 mio. kr. til Energinet for at få adgang til Energinets datahub, som gør det muligt at være elhandelsvirksomhed. Tiltaget skal modvirke såkaldte ” ”virksomhedskarruseller” i branchen dvs. at en elhandelsvirksomhed opretter nye elhandelsvirksomheder og fortsætter deres aktiviteter på trods af påbud og politianmeldelser.
- Elhandelsvirksomhedernes opgørelse af aconto-beløb skal ske oftere og med en fast kalance. Der indføres derfor krav om, at acontooprævnin g maksimalt må ske for en periode på tre måneder, og at virksomhederne sørger for at informere og give elkunderne et overblik over deres betalinger.

Bekæmpe snyd og bevidst uklarhed ved telefonsalg

Aftalepartierne ønsker at gøre det vanskeligere for elhandelsvirksomheder at vildlede forbrugerne under telefonsamtaler, og undgå at forbrugerne indgår aftaler uden at vide det. Samtidig skal det være nemmere for både Forsyningstilsynet, Energinet og Forbrugerombudsmanden at vurdere, om reglerne bliver overholdt.

Aftalepartierne er på den baggrund enige om, at:

- Elhandelsvirksomhederne (eller virksomhedens samarbejdspartner) skal sikre, at hele samtalen - ved henvendelser til elkunder, der har til hensigt at få dem til at skifte elhandelsvirksomhed – bliver optaget og gemt. Hele samtalen skal også gemmes og på forespørgsel sendes til relevante myndigheder. Dette kan bruges som dokumentation ved f.eks. klagesager. Manglende dokumentation fra virksomheden medfører, at der ikke er indgået en gyldig aftale.
- Det indføres som krav, at indgåelse af en aftale om levering af elektricitet kræver anvendelse af Mit-ID eller en tilsvarende løsning, fx skriftlighed. Der tages dog hensyn til eksisterende procedurer på detailmarkedet, fx i forbindelse elhandelsvirksomheders konkurs, hvor forbrugere kan flyttes til nye aftaler, der kan indgås ved passiv accept.
- Det skal gøres nemmere for forbrugere at forstå de vigtigste betingelser og vilkår ved aftaleindgåelse og dermed få et bedre indblik i det elprodukt, der vælges. Der stilles krav om, at elhandelsvirksomhederne skal anvende et obligatorisk kontraktresumé ved aftaleindgåelse med en elkunde. Energistyrelsen udarbejder en skabelon for et kontraktresumé med de vigtigste parametre for aftalen, som elhandelsvirksomheden skal give til elkunden i forbindelse med indgåelse af en elaftale.

Skabe et mere gennemsigtigt elmarked

Aftalepartierne ønsker, at det skal være nemmere at gennemskue elprodukter og priser på detailmarkedet. Dette vil gøre det sværere for elhandelsvirksomhederne at vildlede forbrugerne. Det skal samtidig være nemmere for forbrugerne at gennemskue sit eget forbrug og sin egen regning.

Aftalepartierne er på den baggrund enige om, at:

- Forsyningstilsynet får hjemmel til at fastsætte nye krav om oplysninger på elhandelsvirksomhedernes egne hjemmesider, herunder sikring af, at Forsyningstilsynet sætter krav om, at virksomhederne særskilt skal offentliggøre de samlede forbrugsafhængige (fx spotpristillæg) og -uafhængige omkostninger (fx et abonnementsgebyr) ud over den rene elpris på virksomhedernes hjemmesider. Sprogbrugen på detailmarkedet for el skal derudover ensartes.
- Elhandelsvirksomheder skal fremover sikre, at forbrugerne kan tilgå en sammenstilling af deres forbrug og tilhørende priser på forbrugstidspunktet. Det gælder både elpriser og tariffer. Dette er ikke alene vigtigt for at give elkunderne mulighed for at kontrollere deres elregning og sikre, at de betaler den korrekte pris for deres faktiske forbrug, men det kan også være interessant for kunder at kunne følge med i, hvordan deres forbrugsmønster direkte påvirker deres samlede omkostninger. Digitale løsninger skal spille en central rolle i at sikre, at elkunder nemt og effektivt kan få adgang til oplysningerne.

Derudover opdaterer Forsyningstilsynet prisportalen elpris.dk, så virksomhedernes mulighed for at manipulere med deres placering i rangeringen på elpris.dk minimeres. Hjemmesidens brugergrænseflade bliver også opdateret for at forenkle layoutet. I 2026 vil Forsyningstilsynet foretage en evaluering af elpris.dk, hvor branchen inddrages.

Økonomiske konsekvenser

Tiltag om karantæne fra DataHub og adgangsbarriere forventes isoleret set at betyde en marginal tariffstigning for den enkelte forbruger, idet Energinet skal administrere ordningerne.

Aftalepartierne noterer sig, at aftalen medfører merudgifter for Energistyrelsen, der afholdes inden for eksisterende rammer. De nye opgaver i Forsyningstilsynet kan ligeledes varetages gennem prioritering af tilsyn inden for eksisterende ramme.

Aftalens karakter

Aftalen har karakter af en stemmeaftale. Aftalepartierne forpligter sig til at stemme for de lovforslag og bevillingsmæssige hjemler, der udmønter aftalens indhold. Aftalepartierne står derfor frit, når den nødvendige lovgivning er vedtaget. Efter høringen af lovforslaget, vil høringssvarene blive drøftet i aftalekredsen inden fremsættelse, ligesom de efterfølgende bekendtgørelsesændringer vil blive drøftet i aftalekredsen forud for udstedelse.