



# Betingelser for køb af el ved OK for private

## 1. Parterne og anvendelsesområde

Disse generelle betingelser gælder for privatkunders ("Kunden") køb af husstandsel ved OK a.m.b.a. CVR-nr. 39170418 ("OK") som supplement til eventuelle skriftlige aftaler mellem parterne.

Bemærk venligst, at det er en betingelse for indgåelse af aftalen med OK, at Kunden skal kreditgodkendes af OK.

NB: Er Kunden egenproducent af el via et opsat solcelleanlæg eller vindmølle, skal Kunden gøre OK opmærksom på dette, evt. via mail på [ok@ok.dk](mailto:ok@ok.dk) inden aftaleindgåelse, da der gælder særlige vilkår for afregning m.m.

## 2. Forholdet til andre betingelser og politikker

Såfremt aftalen mellem parterne ikke regulerer et eller flere forhold, gælder bestemmelserne herom i nærværende betingelser.

Såfremt der er uoverensstemmelse i en mellem parterne indgået skriftlig aftale og nærværende betingelser, gælder følgende rangorden:

1. Parternes skriftlige aftale.
2. Nærværende betingelser.

Foruden nærværende betingelser gælder mellem parterne tillige OK's persondatapolitik, der er at finde på [www.ok.dk/persondatapolitik](http://www.ok.dk/persondatapolitik).

## 3. Ændringer af betingelser

OK forbeholder sig retten til at ændre i de oplysninger, som OK jf. forbrugeraftaleloven skal give Kunden inden Aftalens indgåelse.

OK kan ændre og indføre priser, gebyrer og andre vilkår i Aftalen i følgende situationer:

- Til dækning af udefrakommende omkostninger forbundet med OK's levering af sine ydelser i henhold til Aftalen, såsom afgifter og omkostninger til netselskaber, banker, postdistributionselskaber eller lignende
- For at imødekomme stigninger iht. forbrugerprisindekset
- 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.

Uanset ovenstående kan OK dog altid uden forudgående varsel gennemføre ændringer der ikke er til ugunst for Kunden.

Ændringerne varsles og iværksættes i overensstemmelse med gældende lovgivning. Kan Kunden ikke acceptere ændringerne, kan Kunden opsige Aftalen med virkning fra ændringens ikrafttræden. Net- og systemydelsen viderefaktureres uændret og ændring heraf giver derfor ikke opsigelsesret.

Ændringer kan varsles ved individuel kommunikation, f.eks. ved anvendelse af elektronisk post (herunder f.eks. e-mail, digital post og sms), faktura, Betalingserviceoversigt eller lignende kommunikationsformer. I forbindelse med varslingen kan der henvises til oplysninger på OK's hjemmeside eller lignende steder.

## 4. Vilkår for levering af el

### Leveringsforhold

OK er Kundens el-leverandør. OK varetager den direkte kontakt med Kunden og opkræver samtlige udgifter forbundet med levering af el. OK hæfter for betaling overfor netselskaber og det offentlige. Som forbruger af el modtages én samlet regning for forbrug og levering fra el-leverandøren, OK.

Når der indgås en aftale med OK om levering af el, gives OK samtidig ret til at registrere Kunden som aftager på den adresse, hvor OK leverer el, herunder tilmelde Kunden og Kundens eventuelle ægtefælle/samlever, som bruger på aftagenummeret på adressen. OK leverer el til øjeblikkeligt aftag efter behov på forbrugsstedet. Det lokale netselskab er ansvarlig for drift og vedligeholdelse af elnettet og i tilfælde af, at netselskabet afbryder forsyningen, eller der er nedbrud på det kollektive forsyningsnet, er OK berettiget til midlertidigt at ophøre med leverancen af el.

For at OK kan levere el, skal Kunden være tilsluttet det kollektive forsyningsnet og have en funktionsdygtig elmåler opsat på leveringsstedet. De nærmere vilkår og retningslinjer herfor er reguleret af det lokale netselskab, og det er det lokale netselskab, der er ansvarlig for den fysiske transport af el frem til leveringsstedet, hvorfor det er netselskabet, der er ansvarlig for følgende:



- Tilstrækkelig kapacitet og kvalitet i det lokale net.
- Elmålere og elinstallationer på forbrugsstedet, herunder eventuelt eftersyn, afprøvning, aflæsning, kontrol mv.
- Reparationer og genoprettelse af evt. afbrydelser i elforsyningen i tilfælde af nødvendige arbejder på det kollektive forsyningsnet.

Hvis der er problemer med selve den fysiske leverance af el, skal Kunden kontakte OK, men OK kan henvise til det lokale netselskab for yderligere bistand.

Eventuelle pålæg eller betingelser, der måtte blive meddelt fra det lokale netselskab, skal til enhver tid opfyldes for, at OK kan levere el. Manglende overholdelse kan føre til, at OK ikke kan levere el, og OK er ikke ansvarlig herfor.

Det er det lokale netselskab, der er ansvarlig for måleudstyr og for målingers korrekthed, hvorfor eventuelle problemer i denne forbindelse skal meddeles OK og det lokale netselskab, straks disse konstateres. Hvis der opstår mistanke om, at målinger og afregninger ikke er korrekte, skal der straks rettes henvendelse til OK, ligesom OK kan rette henvendelse til Kunden, såfremt OK får mistanke om ikke korrekte målinger og afregning. Hvis der konstateres en fejl, sker afregning foreløbigt på baggrund af et beregnet forbrug, indtil endelig korrekt opgørelse kan gennemføres.

### Leveringsbestemmelser og ansvar

Ved bestilling af el hos OK, får OK samtidig ret til at foretage et leverandørskift, ligesom OK forbeholder sig retten til at indhente Kundens aftagenummer(-re) og øvrige oplysninger om Kundens elinstallation, som er tilgængelige fra det lokale netselskab via Energinets DataHub, hvis OK ikke har det i forvejen. Kunden skal oplyse OK om CPR-nummer, og det skal være CPR-nummeret på den person, der er registreret ved den hidtidige el-leverandør. Er der fejl i CPR-nummeret, afvises et af OK anmeldt leverandørskifte, og OK kan således ikke påbegynde levering af el, før korrekt CPR-nummer oplyses. Er der registreret flere brugere i DataHubben, skal CPR-numrene oplyses på alle aftagere. Hvis der er tvivl om hvem, der er registreret som kunde ved den hidtidige el-leverandør, skal Kunden kontakte OK, hvorefter OK hjælper med at fremskaffe de manglende oplysninger.

OK er ikke erstatningsansvarlig for Kundens tab, herunder hverken direkte eller indirekte tab, som følge af drifts- eller strømsvigt og lignende.

Lukker netselskabet for benyttelse af elnettet, kan OK heller ikke stilles til ansvar herfor.

### Pris

Med mindre anden aftale indgås (f.eks. aftale om OK El Fast eller Grøn OK El Fast) varierer prisen fra time til time og fastsættes af OK. Timeprisen fastsættes bl.a. ud fra spotpriserne på Nordpool og konkurrenceforholdene på markedet med tillæg af handelsomkostninger og OK's avance. Der fremsendes ikke særskilt orientering om udviklingen i OK's elpriser, men OK's aktuelle elpriser kan til enhver tid findes på Min OK eller ved at kontakte OK på tlf. 70 10 20 33.

Herudover viderefakturerer OK de net- og systemydelse, afgifter mv. (tariffer), der gælder for det lokale netområde, hvortil levering sker, og som OK hæfter for, jf. punktet Leveringsforhold. Ved flere leveringssteder kan disse være forskellige. Der opkræves pt. ikke gebyrer for denne viderefakturering, der blot indgår som en del af elregningen.

Tarifferne er variable og kan svinge fra time til time og fra årstid til årstid. De aktuelle satser kan oplyses ved henvendelse til OK.

Ved et årligt forbrug under 500 kWh på en elmåler pålægges aftalen om levering af el til måleren et gebyr på 250 kr./år. Gebyret faktureres en gang årligt.

### Abonnement

Det fremgår af Kundens aftale med OK, om der skal betales et månedligt abonnementsgebyr til OK.

Ved aftalens opstart eller ophør i en igangværende kalendermåned betales forholdsmæssigt abonnementsgebyr for det antal dage aftalen er i kraft i den pågældende kalendermåned.

### Grøn strøm

I visse af OK's el-aftaler køber Kunden grøn strøm, som en mulighed for de kunder der ønsker at nedbringe deres CO<sub>2</sub>-aftryk.

El-aftaler med grøn strøm er baseret på 100 % vedvarende energikilder fra Danmark, da OK køber certifikater svarende til hele Kundens elforbrug.

Kunden får dog ikke leveret ren grøn strøm i sine stikkontakter, da al strøm bliver blandet sammen i elnettet.

Priser og øvrige særlige vilkår for el-produkter med Grøn strøm fremgår af den individuelle kontrakt.



Såfremt Kunden måtte ønske at skifte til et el-produkt med grøn strøm, kan der rettes henvendelse til OK herom på 70 10 20 33.

## 5. Kreditvurdering

Hvis OK vurderer, at der er særlig grund til at forvente manglende betalingsevne eller manglende betalingsvillighed, kan OK stille krav om sikkerhedsstillelse i henhold til gældende regler. Dette gælder uanset hvilke vilkår, der i øvrigt måtte være aftalt for det el-produkt, Kunden køber. OK kan kræve, at sikkerheden er stillet inden levering påbegyndes eller fortsættes.

## 6. Fakturering og betaling

Er Kunden oprettet efter 01.04.2023 opgøres og opkræves Kundens forbrug månedligt bagud ud fra Kundens forbrug, som dette er registreret i Energinets DataHub. Fakturering sker dog ikke månedligt, hvis Kunden har elvarme eller solceller.

Hvis Er Kunden oprettet før 01.04.2023, og er der ikke aftalt månedsafregning eller indgået sær aftale, sker afregning via acontoopkrævninger hver 3. måned på baggrund af det forventede forbrug, som OK skønner ud fra de tilgængelige oplysninger. Acontoafregning sker i 4 lineært fordelte aconto perioder pr. år. Acontoafregninger opkræves forud for 3 måneder ad gangen på baggrund af din aktuelle pris pr. kWh på tidspunktet for opkrævningen. Betalingsfristen fremgår af fakturaen.

Ved ændringer i grundlaget for opkrævninger, herunder væsentlige prisændringer, kan beløbet korrigeres iht. gældende lovgivning. I det omfang det er muligt at modtage faktisk forbrugsdata kan OK uden varsel ændre perioden for afregninger i overensstemmelse hermed, herunder a conto-opkrævninger og/eller afregninger fra faktisk afholdt forbrug baseret på indkommet målerdata.

Ved udfærdigelsen af opgørelser, tages der højde for de forskellige priser, der har været gennem perioden, således at elprisen for forbruget tager højde for de svingende elpriser, nettarif og afgifter under hensyntagen til det af Kunden valgte produkt og den aktuelle afregningsform.

Minimum én gang årligt sender OK en opgørelse over det samlede årlige forbrug. Såfremt der er betalt aconto, afregnes der herfor efter modregning med de foretagne aconto-betalinger. Via Min OK på [min.ok.dk](http://min.ok.dk) har Kunden adgang til egne forbrugsdata og et sammenligningsgrundlag med et teoretisk beregnet forbrug for en bolig som Kundens, idet OK er forpligtet til at oplyse herom, jf. gældende lovgivning. OK gør opmærksom på, at OK ikke er ansvarlig for de teoretiske tal og det teoretisk beregnede forbrug, herunder eventuelle afvigelser og konklusioner draget på baggrund heraf.

## 7. Gebyrer, renter, modregning mv.

Ved for sen betaling udsendes rykkerbreve pålagt rykkergebyrer mv. iht. rentelovens bestemmelser. Ved forsinket betaling kan OK kræve sikkerhedsstillelse for fremtidigt forbrug i henhold til gældende regler herom. OK kan foretage modregning med ethvert krav mellem Kunden og OK eller selskaber, som OK er koncernforbundet med.

## 8. Ophør af elforsyning

### Aftalens periode og opsigelse

Med mindre anden aftale indgås, løber en aftale om levering af el fra OK, indtil aftalen opsiges af Kunden. Aftalen kan af Kunden opsiges med 30 dages varsel.

Fastpris:

Bindingsperioden er gældende for leveringsperiodens første 5 måneder, hvorefter der kan ske opsigelse med en måneds varsel til udgangen af en måned.

Ved opsigelse før fastprisafतालens udløb opkræves 400 kr. til dækning af administration og tab.

Produkter hvor prisen varierer time for time:

Bindingsperioden er gældende for leveringsperiodens første 5 måneder, hvorefter der kan ske opsigelse med en måneds varsel til udgangen af en måned.

### Ophør som følge af misligholdelse

I tilfælde af Kundens misligholdelse af aftalen, er OK berettiget til at ophæve aftalen og stoppe levering af el i henhold til gældende dansk ret.

Forinden leveringsophør fremsender OK påkrav om sikkerhedsstillelse til betaling af fremtidigt forbrug, og den manglende betaling for allerede leveret el overgives til inkasso.

## Flytning



Hvis Kunden flytter, skal Kunden kontakte OK senest 8 hverdage inden fraflytningsdato på tlf 70 10 20 33. OK hjælper med korrekt fraflytning, og flytter Kundens leverance af el fra OK med over til Kundens nye adresse, såfremt Kunden flytter ind på en adresse hvor Kunden overtager ansvaret for el-leverancen.

OK sørger for at give de fornødne meddelelser om flytningen, men Kunden opfordres til at aflæse sin elmåler pr. fraflytningsdatoen, uanset om denne i øvrigt fjernaflæses af netselskabet. OK modtager automatisk oplysning om Kundens forbrug fra netselskabet pr. fraflytningsdatoen og udarbejder derefter en flytteafregning til dig. Senest 6 uger efter Kundens fraflytning fremsendes flytteopgørelsen, forudsat at vi har modtaget forbrugsdata fra netselskabet rettidigt.

Er Kunden solcelleejer med årsafregning for produktion og forbrug, gælder der særlige regler, og Kunden bedes kontakte OK i god tid forud for fraflytningen med henblik på korrekt registrering og opgørelse af slutforbrug frem til fraflytning.

Kundens pris astsættes ved medflytning af aftalen fortsat i henhold til den indgåede aftale, dog således at OK opkræver de net- og systemydelse, afgifter mv. der gælder for det lokale netområde, hvortil Kunden flytter.

Såfremt Aftalen ønskes opsagt i forbindelse med flytning, skal dette ske med 30 dages varsel.

## 9. Force Majeure

Dersom OK bliver ude af stand til helt eller delvist at opfylde sine forpligtelser på grund af Force Majeure, suspenderes opfyldelsen af de forpligtelser, som påhviler OK i henhold til aftalen, så længe og i det omfang opfyldeshindringen består.

OK skal søge at overvinde Force Majeure situationen så hurtigt som muligt.

Force Majeure forstås som, men er ikke begrænset til, forhold som brand, eksplosion, ulovlig og lovlig strejke, fysiske blokader, lockout, krig, begrænsninger i produktion, oversvømmelser, skader eller havari på fast ejendom, maskiner, anlæg eller transportmidler, IT-nedbrud, manglende mulighed for at fremskaffe arbejdskraft på overenskomstmæssige vilkår, leveringssvigt fra underleverandører eller andre forhold der ligger uden for OK's kontrol.

Hvis en Force Majeure begivenhed medfører, at OK

kun ved afholdelse af ganske uforholdsmæssige økonomiske udgifter kan opfylde sine forpligtelser, skal dette sidestilles med, at OK er ude af stand til helt eller delvis at opfylde sine forpligtelser.

OK er fritaget for ethvert erstatningskrav fra Kunden som følge af Force Majeure, herunder også ethvert indirekte tab.

## 10. Behandling af personoplysninger

OK indsamler personoplysninger om dig i forbindelse med bestillingen af din el aftale. Du kan til enhver tid orientere dig om herom i OK's persondatapolitik på [www.ok.dk/persondatapolitik](http://www.ok.dk/persondatapolitik).

Ved overgivelse af skyldige beløb til inkasso videregives oplysninger om navn, adresse, fødselsdato og beløb til registreret oplysningsselskab efter lovgivning herom.

OK gør opmærksom på, at Kunden i en periode på op til 6 måneder efter Aftalens ophør, kan blive kontaktet af OK med spørgsmål vedrørende oplevelsen med OK El.

Vedligehold af persondata

Da vores kommunikation i høj grad foregår på elektroniske medier, er du selv ansvarlig for løbende at tjekke dine kontaktoplysninger og informere OK om evt. ændringer i din mailadresse. Dette skal ske via [min.ok.dk](http://min.ok.dk) eller på mail til [ok@ok.dk](mailto:ok@ok.dk).

## 11. Andre oplysninger

### Klager

Hvis Kunden måtte ønske at indgive en klage, rejse et erstatningskrav eller gøre andre misligholdelsesbeføjelser gældende, kan dette ske til OK's Kundeservice:

OK a.m.b.a.

Åhave Parkvej 11

8260 Viby J

Telefon: 70 10 20 33 E-mail: [ok@ok.dk](mailto:ok@ok.dk)

OK vil da behandle henvendelsen hurtigst muligt og vende tilbage med en afgørelse. Hvis Kunden ikke er tilfreds med OK's afgørelse, kan der klages til Ankenævnet på Energiområdet, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby ([www.energianke.dk](http://www.energianke.dk)). Klager skal indsendes inden rimelig tid efter OK's afgørelse.



I det tilfælde, at Kunden har købt en vare eller tjenesteydelse online på [www.ok.dk](http://www.ok.dk) kan EU-Kommissionens onlineklageportal også anvendes ved indgivelse af en klage. Det er særlig relevant, hvis Kunden er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Klager indgives her:

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Ved anvendelse af denne klageportal skal du angive OK's e-mailadresse [ok@ok.dk](mailto:ok@ok.dk).

Købelovens mangelsregler kan finde anvendelse.

Læs mere om muligheder for forbedring af energieffektiviteten på [spareenergi.dk](http://spareenergi.dk)

Viby J., Marts 2023