



Energistyrelsen
Carsten Niebuhrs Gade 43
1577 København V

Dato: 10. november 2025

Sag: FO-25/09917

Sagsbehandler: /CHAH

Direkte tlf.: +45 41 71 53 22

Sendt til mail ens@ens.dk med kopi til sbcl@ens.dk.

Høringssvar vedrørende høring over bekendtgørelse om elhandelsvirksomhedernes opgaver og forpligtelser i forbindelse med levering af elektricitet til elkunder (elleveringsbekendtgørelsen)

Energistyrelsen sendte den 7. oktober 2025 et udkast til en revideret elleveringsbekendtgørelse i høring.

Forbrugerombudsmanden har følgende bemærkninger til bekendtgørelsesudkastet:

Opbevaring af optagelse af telefoniske henvendelser

Det fremgår af udkastets § 4, stk. 1, at elhandelsvirksomheder skal sikre, at hele indholdet af telefoniske henvendelser til husholdningsforbrugere optages.

Af udkastets § 4, stk. 4, 1. pkt., fremgår det, at optagelsen skal opbevares i en periode på 1 år fra tidspunktet for samtalen. Desuden fremgår det af § 3, stk. 4, 3. pkt., at hvis samtalen ikke efterfølges af indgåelse af en aftale i overensstemmelse med § 3, skal optagelsen slettes senest 6 måneder efter optagelsen.

Det er imidlertid ikke klart, hvor længe elhandelsvirksomheden skal opbevare optagelsen af telefonsamtalen i de tilfælde, hvor samtalen fører til indgåelse af en aftale i overensstemmelse med § 3, men forbrugeren efterfølgende gør brug af fortrydelsesretten efter forbrugeraftalelovens kapitel 4.

Forbrugerombudsmanden bemærker, at Forbrugerombudsmanden ofte modtager klager over vildledende markedsføring i netop disse situationer, hvor en aftale indgås under en (uanset) telefonisk henvendelse, og hvor forbrugeren efterfølgende fortryder aftalen.

Det bør i bestemmelsen tydeligt fremgå, hvor længe optagelsen skal opbevares, når en aftale indgås i overensstemmelse med § 3, men forbrugeren senere gør brug af fortrydelsesretten i forbrugeraftalelovens kapitel 4. Forbrugerombudsmanden antager, at optagelsen i disse tilfælde skal gennemføres i 1 år, idet der under samtalen indgås en aftale i overensstemmelse med § 3,

FORBRUGEROMBUDSMANDEN

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Tlf. 41 71 51 51

CVR-nr. 10 29 48 19

EAN-nr. 5798000018006

FO@forbrugerombudsmanden.dk
www.forbrugerombudsmanden.dk
Læs bl.a. om tilgængelighed

Medlem af International Consumer
Protection & Enforcement Network
(ICPEN)
<http://www.icpen.org>

jf. ordlyden af bestemmelsen. Forbrugerombudsmanden finder, at en opbevaringspligt på 1 år også vil være det mest hensigtsmæssige, idet det som nævnt ovenfor er i disse tilfælde, der ofte har fundet vildledning sted.

Vilkår for benyttelse af DataHub

Det fremgår af udkastets § 23, stk. 1, nr. 1, at en elhandelsvirksomheds fulde adgang til og anvendelse af Energinets DataHub er betinget af, at elhandelsvirksomheden ikke foretager vildledende handlinger eller undladelser i strid med §§ 5, 6, 6 a og 6 b i lov om markedsføring.

Rangordning af søgeresultater

Bestemmelsen i markedsføringslovens § 6 a retter sig mod erhvervsdrivende, der udbyder onlinesøgefunktioner og sammenligningsværktøjer, der giver forbrugere mulighed for at søge efter produkter, der tilbydes af forskellige erhvervsdrivende eller forbrugere på grundlag af en søgning i form af et nøgleord, en sætning eller et andet input, uanset hvor transaktionerne i sidste ende gennemføres.

Forbrugerombudsmanden har ikke kendskab til, at elhandelsvirksomheder udbyder sådanne onlinesøgefunktioner.

Det bør derfor overvejes, om henvisningen til markedsføringslovens § 6 a er relevant for elhandelsvirksomheder, og om hjemlen i udkastets § 23, stk. 1, nr. 1, bør begrænses, således at § 6 a udtages.

Brugeranmeldelser

Markedsføringslovens § 6 b omfatter erhvervsdrivende, der giver adgang til brugeranmeldelser af produkter, herunder når en erhvervsdrivende på sin hjemmeside fremmer anmeldelser, der stilles til rådighed af en anden erhvervsdrivende, såsom et specialiseret anmeldelsesværktøj.

Elhandelsvirksomheder er derfor omfattet af bestemmelsen i de tilfælde, hvor elhandelsvirksomheden fremmer anmeldelser fra andre virksomheder, f.eks. fra Trustpilot. Der er dog alene tale om en oplysningsforpligtelse efter markedsføringslovens § 6 b.

Derimod forbyder markedsføringslovens § 9, sammenholdt med pkt. 23 b i lovens bilag 1, erhvervsdrivende i at vildlede forbrugere med hensyn til brugeranmeldelsernes oprindelse. Det fremgår af bestemmelsen, at erhvervsdrivende ikke må angive, at brugeranmeldelser af et produkt er indsendt af forbrugere, som faktisk har anvendt eller købt produktet, uden at træffe rimelige og forholdsmæssige foranstaltninger til at sikre, at anmeldelsen stammer fra sådanne forbrugere.

Det bør derfor overvejes, om henvisningen til markedsføringslovens § 6 b er relevant, og om hjemlen i udkastets § 23, stk. 1, nr. 1, bør ændres, således at § 6 b udtages og/eller hjemlen i markedsføringslovens § 9 sammenholdt pkt. 23 b i lovens bilag 1, indsættes.

Derudover bemærker Forbrugerombudsmanden, at der bør indsættes en henvisning til markedsføringslovens § 9 sammenholdt med pkt. 23 c i lovens bilag 1. Bestemmelsen forbyder indsendelse eller rekvirering fra anden juridiske eller fysiske personer af falske brugeranmeldelser eller anprisninger eller forkert fremstilling af brugeranmeldelser eller sociale anprisninger for at fremme produkter. Bestemmelsen i pkt. 23 c i lovens bilag 1, er relevant, da den forbyder erhvervsdrivende at indsende eller rekvirere falske anmeldelser eller anprisninger, herunder at købe disse fra andre erhvervsdrivende for at fremme sit produkt. Forbrugerombudsmanden har konstateret flere af den slags handelspraksis i praksis.

Det bør derfor overvejes, om henvisningen til markedsføringslovens § 9, sammenholdt med pkt. 23 c i lovens bilag 1, bør indsættes i udkastets § 23, stk. 1, nr. 1.

Vildledende og utilbørlig handelspraksis mellem erhvervsdrivende

Forbrugerombudsmanden bemærker, at der bør indsættes en henvisning til markedsføringslovens § 20 i udkastets § 23, stk. 1, nr. 1, da denne bestemmelse regulerer vildledende handelspraksis mellem erhvervsdrivende.

Opsættende virkning

Bestemmelsen om manglende opsættende virkning i udkastet til bekendtgørelsens § 25, stk. 4, bør omformuleres.

Det er ikke selve den meddelte karantæne, der ikke har opsættende virkning, men derimod domstolsprøvelsen af det underliggende påbud eller klage til Energiklagenævnet, der ikke har opsættende virkning i forhold til den meddelte karantæne.

I lovforslag nr. 123456 af 24. oktober 2025 om ændring af lov om elforsyning, s. 9, 14 og 27, er det også formuleret således, at domstolsprøvelse ikke har opsættende virkning, jf. bl.a. elforsyningslovens § 31, stk. 4 og 5, og markedsføringslovens § 32, stk. 4.

Forbrugerombudsmandens ressourcer

Forbrugerombudsmanden bemærker, at de foreslåede ændringer af elleveringsbekendtgørelsen, herunder navnlig indførelsen af en karantænemodel,

der stort set alene er baseret på Forbrugerombudsmandens indsats, forventelig vil medføre et markant ressourceforbrug for Forbrugerombudsmanden.

Det skyldes især, at det må forventes, at elhandelsvirksomheder, der modtager et påbud fra Forbrugerombudsmanden og dermed en karantæne fra DataHub, vil anmode om, at påbuddet indbringes for retten. En retssag om et påbuds gyldighed indebærer erfaringsmæssigt et betydeligt ressourceforbrug fra Forbrugerombudsmanden.

Forbrugerombudsmanden bemærker hertil, at Forbrugerombudsmandens ressourcer med FL2026 er blevet reduceret med ca. 25 pct., hvilket betyder færre ressourcer til håndhævelse af markedsføringsloven.

Det må derfor forventes, at Forbrugerombudsmanden – med den nuværende bemanning – kun i meget begrænset omfang vil have ressourcer til at udstede påbud til elhandelsvirksomheder, der groft og gentagne vildleder forbrugerne.

Forbrugerombudsmanden finder hertil anledning til at fremhæve, at Forbrugerombudsmanden ikke på noget tidspunkt er blevet tilføjet ressourcer til håndhævelse over for elbranchen trods det vedvarende meget store antal klager over elhandelsvirksomheder.

- 0 -

Har I spørgsmål til høringssvaret, er I velkomne til at kontakte undertegnede på telefon 41 71 53 22 eller e-mail chah@forbrugerombudsmanden.dk.

Med venlig hilsen
På Forbrugerombudsmandens vegne

Chabrina Hansen
Fuldmægtig