

Vilkår for salg af el til privatkunder

Gældende fra 01.07.2026

1. Generelle bestemmelser

AURA Elhandel A/S, cvr-nr.: 25 56 77 14, Skanderborgvej 180, 8260 Viby J (herefter benævnt 'AURA') er en del af AURA-koncernen.

Disse vilkår (herefter benævnt 'Vilkår') gælder for alle elleverancer (inklusive udgifter til transport og afgifter heraf) fra AURA, hvor elleverancen hovedsageligt er bestemt til ikke-erhvervsmæssig anvendelse.

Vilkårene udgør sammen med ordrebekræftelsen den samlede aftale mellem dig og AURA (herefter samlet benævnt 'Aftalen'). Hvis der er uoverensstemmelse mellem ordrebekræftelsen og vilkårene, har ordrebekræftelsen forrang.

Du og AURA benævnes samlet parterne og hver for sig en part.

1.1 Fortrydelsesret

Ved aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for AURA's forretningssted kan du træde tilbage fra Aftalen inden 14 dage fra Aftalens indgåelse (fortrydelsesret). Du skal inden udløbet af fortrydelsesfristen utvetydigt afgive en skriftlig erklæring til AURA om, at du ønsker at fortryde Aftalen. Du kan vælge at benytte standardformularen i Forbrugeraftalelovens bilag 3. Er meddelelsen afsendt inden fortrydelsesfristens udløb, anses fristen for overholdt.

Hvis du har anmodet AURA om leveringsstart inden udløbet af fortrydelsesfristen og vælger at benytte retten til at fortryde, er AURA berettiget til at opkræve betaling for levering af strøm jf. Aftalen, herunder ydelser til netselskab og Energinet, samt afgifter og moms til staten, for perioden indtil leverancen kan bringes til ophør i henhold til fortrydelsesretten.

2. Forholdet mellem dig og netselskabet

Det er en forudsætning for AURA's levering af elektricitet til dig, at du har en aftale om tilslutning til det kollektive elforsyningsnet med dit lokale netselskab. Forholdet mellem dig og det lokale netselskab er reguleret af netselskabets til enhver tid gældende tilslutningsbestemmelser. Netselskabet forestår transport af den leverede energimængde fra

højspændingsnettet til aftagestedet. I forhold til dit lokale netselskab skal du især være opmærksom på følgende vilkår:

- Netselskabet har ansvaret for en tilfredsstillende spændingskvalitet og kan afbryde elforsyningen i tilfælde af nødvendigt arbejde på det kollektive elforsyningsnet.
- Du skal give netselskabet uhindret adgang til elanlæg, herunder elmåler og elinstallationer på din ejendom i forbindelse med eftersyn, afprøvning, aflæsning, kontrol, reparation og udskiftning af elanlæg mv. samt afbrydelse af elforsyning.
- Er elforsyningen til din ejendom blevet afbrudt, og skal der ske genåbning, skal du sørge for, at alle elektriske apparater på din ejendom er slukkede, inden genåbningen finder sted.
- Du skal på anmodning fra netselskabet foretage selvaflæsning af elmåler og indberette måleresultatet til netselskabet.
- Netselskabet kan til enhver tid foretage kontrolaflæsning af elmåler og hjemtage forbrugsdata.
- Du skal straks underrette netselskabet, hvis der er tegn på, at elmåleren viser forkert.

Det er en forudsætning, at du til enhver tid opfylder dit lokale netselskabs betingelser for tilslutning til og anvendelse af det kollektive elforsyningsnet, for at AURA kan overholde sine forpligtelser i Aftalen.

AURA har fuldmagt til at repræsentere dig i forbindelse med leverandørskiftet over for Energinet og dit netselskab.

Mister du din netadgang, uanset årsagen hertil, kan AURA ikke holdes ansvarlig for opfyldelse af Aftalen.

3. Kommunikation mellem dig og AURA

AURA kommunikerer som udgangspunkt til dig via e-mail. Det er dit ansvar at informere AURA om ændringer i dine kontaktoplysninger, så du kan modtage information fra os. Derudover kan AURA kommunikere til dig gennem anden elektronisk post eller eksempelvis gennem din regning.

4. Levering

Elleverancen er inklusiv balancekraft. Det betyder, at du til enhver tid kan aftage el efter øjeblikkeligt behov. AURA har dog ret til midlertidigt at ophøre med leverancen i de tilfælde, hvor netselskabet afbryder forsyningen.

AURA leverer den aftalte energimængde på det overordnede højspændingsnet i dit prisområde (øst henholdsvis vest for Storebælt). Elkvaliteten skal opfylde de til enhver tid gældende kvalitetsspecifikationer i netselskabets betingelser. Du skal underrette AURA om forhold, der kan have betydning for AURA's levering, f.eks. forestående større ændringer i dit forbrug, ændring af adresse eller lignende.

5. Måledata, afregning og regulering

Medmindre andet fremgår af Aftalen, danner dit netselskabs måleudstyr grundlag for afregningen mellem AURA og dig.

Netselskabet er ansvarlig for måleudstyret og indestår for målingernes korrekthed. Hvis du eller AURA får mistanke om, at de gennemførte målinger ikke er korrekte, retter AURA henvendelse til netselskabet med henblik på afklaring. Du skal acceptere efterregulering af regningerne som følge af forsinket modtagelse af forbrugsdata eller netselskabets korrektion af måledata samt genberegninger fra Energinet. Hvis måledata ikke foreligger eller er fejlbehæftede, afregnes du ud fra et beregnet forbrug baseret på tidligere forbrug på aftagestedet og dine tilsluttede brugsgenstande.

Endelig afregning sker på grundlag af det faktisk målte elforbrug, når AURA har modtaget måledata fra netselskabet. Det er din pligt gennem netselskabet at sikre AURA de nødvendige måler aflæsninger.

6. Betalingsbetingelser og priser

Alle priser i Aftalen angives og faktureres i den i Danmark benyttede møntenhed inklusiv moms.

6.1 Elprisen sammensætning

Din samlede elpris består af følgende 3 delelementer; 1) betaling for forbrug af el, 2) transport af el og 3) betaling for offentlige forpligtelser og afgifter. Se nærmere straks nedenfor.

6.1.1. Betaling af forbrug

Du betaler en handelspris for hver forbrugt kWh el. Handelsprisen kan være fast eller variabel og metoden for fastsættelsen af handelsprisen fremgår af Aftalen.

I tillæg hertil betaler du et abonnement pr. aftagenummer. Abonnementets størrelse fremgår af Aftalen.

6.1.2. Transport af el

Du betaler de ydelser som AURA til enhver tid opkræves af netselskabet for din elmåler, herunder netabonnement samt nettarif for transport af hver forbrugt kWh. Herudover betaler du de øvrige beløb, som AURA til enhver tid opkræves af netselskabet og/eller Energinet for levering af net- og systemydelser til dig.

6.1.3. Betaling for offentlige forpligtelser

Du betaler de takster for offentlige forpligtelser, skatter og afgifter, som AURA er forpligtet til at opkræve dig på vegne af staten.

Dit netselskab og Energinet kan ændre i omkostningerne i både op- og nedadgående retning. Sådanne ændringer vil blive viderefaktureret uændret til dig. De gældende satser fra dit netselskab og Energinet kan findes på det pågældende selskabs hjemmeside.

6.2 Betalingsbetingelser

Regninger fra AURA er påført oplysning om sidste rettidige betalingsdato samt hvortil betaling skal ske. Hvis ikke andet er aftalt, er betalingsfristen 14 dage fra regningsdato. Hvis betalingen sker efter sidste rettidige indbetalingsdato, er AURA berettiget til at beregne renter af betalingskravet i overensstemmelse med Rentelovens regler. AURA kan overdrage regningsopkrævningen og inddrivelsen af ubetalte forfaldne fordringer til et serviceselskab. AURA opkræver gebyrer for fakturering, rykkerskrivelser og andre nødvendige omkostninger til inddrivelse af restancer. Oplysninger om gældende satser, gebyrer og andre priser fremgår af AURA's hjemmeside, www.aura.dk.

AURA har ret til at regulere priserne i overensstemmelse med vilkårenes punkt 15.

AURA kan foretage modregning med ethvert forfaldent tilgodehavende og enhver forfalden gæld, som du måtte have til AURA eller til selskaber, som er koncernforbundet med.

7. Sikkerhedsstillelse

AURA kan som vilkår for at indgå Aftalen eller som vilkår for at fortsætte leveringen til dig kræve et kontant depositum, en anfordringsgaranti fra din bank eller anden tilfredsstillende sikkerhed for din betalingsforpligtelse, hvis AURA vurderer, at der er særlig grund til at forvente manglende betalingsevne eller betalingsvillighed hos dig.

AURA kan endvidere kræve, at du skal betale månedsvis eller kvartalsvis forud. Dette gælder også, selvom du ikke aktuelt er i restance overfor AURA.

Sikkerhedsstillelsen dækker AURA's risiko i det konkrete tilfælde, og kan højst udgøre 5 måneders betaling. AURA kan kræve, at sikkerheden er stillet, inden leveringen påbegyndes eller fortsættes.

8. Misligholdelse

Hvis du eller AURA misligholder forpligtelserne i henhold til Aftalen væsentligt, har den anden part ret til at ophæve Aftalen med øjeblikkelig virkning eller med de frister, som gælder efter lovgivningen. Som væsentlig misligholdelse betragtes blandt andet din manglende opfyldelse af AURA's krav om sikkerhedsstillelse inden for en af AURA fastsat frist eller ophør af din aftale med dit lokale netselskab.

I tilfælde af misligholdelse kan AURA ligeledes bestemme, at du fremadrettet skal opkræves betaling for den samlede elpris jf. Aftalen månedsvis eller kvartalsvis forud, hvis du ikke allerede gør det. Hvis du misligholder dine betalingsforpligtelser, er AURA berettiget til at indberette dette til godkendte kreditoplysningsbureauer og/eller advarselsregistre efter gældende regler.

Hvis dit netselskab eller den systemansvarlige virksomhed (Energinet) afbryder eller begrænser leverancerne til dig som følge af forhold, der ikke skyldes dig, betragtes dette ikke som misligholdelse af Aftalen.

Ved dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering skal AURA straks underrettes herom, og måleren skal straks aflæses. AURA kan i disse tilfælde forlange sikkerhedsstillelse som betingelse for fortsat levering under Aftalen - dog ikke i forbindelse med rekonstruktionsbehandling, medmindre andet er bestemt ved lov.

9. Force majeure

I tilfælde af force majeure suspenderes AURA's og dine forpligtelser overfor hinanden i henhold til nærværende vilkår 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 AURA eller du 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
- Brande, ildsvåde og hærværk
- IT-manipulation eller andre utilsigtede hændelser, som forårsager IT- og kommunikationsnedbrud
- Sammenbrud eller skade på elanlæg, der ikke skyldes netselskabets 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 AURA ikke opfylde sine forpligtelser efter Aftalen på grund af, at netselskabet eller Energinet har erklæret force majeure i distributions- og/eller transmissionssystemet, udgør dette forhold tillige force majeure i forholdet mellem AURA og dig.

10. Erstatningsansvar

Parterne er erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler, medmindre andet er fastsat i Aftalen. AURA 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. AURA er endvidere ikke ansvarlig for skade og tab som følge af indskrænkninger eller begrænsninger pålagt af netselskabet, den systemansvarlige virksomhed (Energinet) eller den nordiske elbørs, Nord Pool.

AURA er uden ansvar for dit eventuelle driftstab, avancetab og andre indirekte tab, som du måtte lide i kraft af, at du tillige som erhvervsdrivende forsynes med (aftager) elektricitet fra/på den pågældende adresse (aftagested), medmindre AURA har handlet groft uagtstomt eller forsætligt. Du opfordres til at tegne driftstabsforsikring.

11. Leveringsforholdets løbetid

Det aftalte elprodukt leveres som udgangspunkt af AURA til dig indtil Aftalen opsiges, hvis ikke der er angivet en produktperiode. Hvis der er angivet en produktperiode, fortsætter du på et af AURA's standardprodukter for privatkunder ved produktperiodens udløb, hvis ikke der er indgået en ny aftale inden. Herfra gælder bestemmelserne på det pågældende produkt, som fremgår på AURA's hjemmeside www.aura.dk og efter den gældende aftale.

11.1. Flytning

Hvis du flytter adresse, kan du tage AURA med til samtlige aftagenumre på din nye adresse. Du skal vælge et af AURA's valgbare produkter til privatkunder på det tidspunkt du meddeler AURA om flytningen til den nye adresse. Prisen for elleverancen på den nye adresse afspejler den pris, der er gældende i det pågældende netområde, du flytter til.

Aftalen vil fortsat gælde for aftagenumrene på den fraflyttede adresse indtil denne opsiges.

Meddelelse om flytning skal gives til AURA tidligst 60 dage og senest 7 arbejdsdage inden flytningen.

11.2. Ophævelse af Aftalen

AURA kan ikke hæve Aftalen om levering af strøm til dig eller foranstalte afbrydelse af elforsyningen på grund af manglende betaling for allerede afholdt forbrug.

AURA kan varsle ophævelse af Aftalen om levering af strøm til dig, såfremt AURA har stillet krav om sikkerhedsstillelse, og sikkerheden ikke er betalt rettidigt. Aftalen kan ikke hæves, såfremt der er indgået en anden aftale om sikring af den fremtidige betaling.

Du kan ikke kræve levering af strøm fra AURA, hvis AURA berettiget har hævet Aftalen med dig, før du har betalt det beløb, som du skylder for levering af strøm inklusiv eventuel sikkerhedsstillelse.

11.3. Afbrydelse

AURA kan foranstalte afbrydelse af elforsyningen til dig, når Aftalen ophæves. Forsyningsafbrydelse kan ikke ske, hvis du modtager levering fra en anden elleverandør. Omkostninger forbundet med forsyningsafbrydelsen afholdes af dig. Eventuelle følger af en afbrydelse af elleverancer inklusiv net- og systemydelser er AURA uvedkommende.

11.4 Slutafregning

AURA sender dig en opgørelse senest 4 uger efter aftaleforholdets ophør. Tilsvarende sender AURA opgørelse til dig senest 4 uger efter leveringsophør på den fraflyttede adresse. Slut- og flytteeafregning betragtes som hovedregel som endelige opgørelser. AURA forbeholder sig dog retten til at foretage en efterfølgende korrektion - eksempelvis som følge af korrektion af måledata fra dit netselskab.

12. Overdragelse

Dine rettigheder eller forpligtelser ifølge Aftalen kan hverken helt eller delvist overdrages uden AURA's forudgående skriftlige samtykke, medmindre andet er bestemt ved lov. AURA må uden dit samtykke gennemføre sådanne overdragelser 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 en tredjemand, der opfylder betingelserne for at drive elleverandørvirksomhed i Danmark.

13. Behandling af personoplysninger

Beskyttelsen af dine personoplysninger og dit privatliv er AURA's største prioritet.

Læs, hvordan dine personoplysninger behandles på www.aura.dk/persondata-og-cookiepolitik.

14. Uoverensstemmelser og kundeklager

14.1. Energiankenævnet

Du har krav på klagebehandling af god standard. Behandlingen af en klage skal ske hurtigst muligt. Hvis du ikke er tilfreds med AURA's opfyldelse af Aftalen, en afgørelse truffet af AURA eller kundebehandlingen i øvrigt, kan du henvende dig til AURA's kundeservice via følgende mail: klage@aura.dk. Henvendelsen har ikke opsættende virkning og giver ikke udsættelse af betalinger mv., medmindre dette udtrykkeligt aftales med AURA. AURA besvarer din henvendelse snarest muligt og uden ugrundet ophold. Hvis du fortsat er utilfreds, eller ikke har modtaget svar på din henvendelse inden én måned, kan du klage over AURA til:

Ankenævnet på Energiområdet
Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby
Telefon 41 71 50 00
post@energianke.dk / www.energianke.dk

Ankenævnet behandler civile tvister mellem private forbrugere og energiselskaber.

14.2. Den fælleseuropæiske klageportal

EU-Kommissionens online klageportal kan også anvendes ved indgivelse af en klage. Det er særlig relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Klage indgives her: www.ec.europa.eu/odr.

Ved indgivelse af en klage skal du angive vores e-mailadresse klage@aura.dk.

14.3. Lovvalg, værneting og domstolsprøvelse

Tvister mellem dig og AURA afgøres efter danske retsregler, herunder mangelsreglerne i Købelovens forbrugerafsnit. Sager mod AURA med relation til disse vilkår eller Aftalen mellem parterne anlægges som udgangspunkt ved Retten i Aarhus. Du kan dog sædvanligvis vælge at anlægge sag mod AURA ved dit eget hjemting, jf. nærmere Retsplejelovens § 244, jf. § 245, stk. 2.

15. Ændringer

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

- Til dækning af udefrakommende omkostninger forbundet med AURA's levering af sine ydelser i henhold til Aftalen, såsom afgifter og omkostninger til netselskaber, banker, postdistributionselskaber eller lignende
- For at imødekomme inflation regnet fra den 1. januar 2026 (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 kundefærd i forbindelse med administration af Aftalen

Ændringerne iværksættes med forudgående varsel i overensstemmelse med gældende lovgivning.

AURA kan varsle ændringer til dig ved individuel kommunikation ved en af AURA valgt kommunikationsform. I forbindelse med varslingen kan der henvises til yderligere oplysninger på www.aura.dk eller lignende.

Den til enhver tid gældende version af vilkår for salg af el til privatkunder kan altid findes på AURA's hjemmeside, www.aura.dk.

Standardformular fra Forbrugeraftalelovens bilag 3

(Denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten gøres gældende)

Til AURA Elhandel A/S

Skanderborgvej 180

8260 Viby J.

el@aura.dk

Jeg/vi meddeler herved, at jeg/vi ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min/vores købsaftale om følgende varer og/eller levering af tjenesteydelser:

Indsæt varer og/eller tjenesteydelser: _____

Bestilt d. _____ og modtaget d. _____

Min/vores adresse: _____

Mit/vores fulde navn(e): _____

Mit/vores underskrift(er) (kun ved fysisk meddelelse):

Dato: _____