Osmund

Handelsbetingelser

Version 1.0 · Gælder fra: 14. juli 2026

1. Aftalen og parterne

Osmund ApS er et registreret binavn til os.energy ApS, CVR-nr. 45357481, Uffesgade 8, 1. th., 2200 København N. (herefter "vi" eller "Osmund"). Vi er en registreret elhandelsvirksomhed med tilladelse til at levere el til forbrugere i Danmark.

Disse betingelser gælder for levering af el til privatkunder (forbrugere) på leveringsadressen i Danmark. Aftalen består af følgende dokumenter, som ved uoverensstemmelse gælder i denne rækkefølge:

1. Din ordrebekræftelse (inkl. det lovpligtige aftaleresumé)
2. Prisbilaget for dit valgte produkt
3. Disse handelsbetingelser
4. Vores privatlivspolitik

Aftalen indgås på dansk. De til enhver tid gældende betingelser, priser og privatlivspolitik er tilgængelige på osmundenergi.dk/vilkaar og i appen.

---

2. Sådan indgås aftalen

Aftaler indgås udelukkende digitalt via vores website og app. Vi anvender ikke telefonsalg, dørsalg eller salg via fysiske stande, og vi ringer aldrig uopfordret til forbrugere for at indgå aftaler.

Inden du bekræfter aftalen, viser vi dig alle væsentlige oplysninger, herunder produkt, priser, gebyrer, bindings- og opsigelsesvilkår samt det standardiserede aftaleresumé. Du bekræfter aftalen med MitID. Siden 1. juli 2026 skal leverandørskifte bekræftes med MitID-validering eller underskrift — hos Osmund har vi valgt, at det sker med MitID. Som dokumentation for aftalens indgåelse opbevarer vi signeringsbevis (transaktions-ID, tidsstempel og IP-adresse).

Umiddelbart efter din bekræftelse sender vi en ordrebekræftelse pr. e-mail med kopi af aftaleresuméet, disse betingelser, prisbilaget og oplysning om din fortrydelsesret (varigt medium).

Kreditvurdering. Vi kan ved aftaleindgåelsen og i aftalens løbetid foretage en kreditvurdering, herunder opslag i kreditoplysningsbureauer (fx RKI). Hvis der er nærliggende risiko for, at du ikke kan eller vil betale, kan vi kræve rimelig sikkerhedsstillelse som betingelse for (fortsat) levering, jf. pkt. 8.

Du indestår for, at de oplysninger, du afgiver, er korrekte, og at du har ret til at indgå aftale om levering til leveringsadressen. Aftale kan kun indgås af personer over 18 år.

---

3. Fortrydelsesret

Du har som forbruger 14 dages fortrydelsesret. Fristen løber fra den dag, aftalen blev indgået. Du fortryder ved at give os utvetydig besked inden fristens udløb, fx pr. e-mail til hej@osmundenergi.dk. Du kan bruge standardfortrydelsesformularen (vedlagt ordrebekræftelsen og tilgængelig på vores website), men det er ikke et krav.

Hvis du ved aftaleindgåelsen udtrykkeligt har anmodet om, at leveringen påbegyndes inden fortrydelsesfristens udløb, og du herefter fortryder, skal du betale for den el, der er leveret frem til, vi modtog din besked — opgjort efter aftalens priser. Se den fulde fortrydelsesvejledning i det særskilte dokument "Fortrydelsesret og standardfortrydelsesformular".

---

4. Levering, leverandørskifte og flytning

El leveres via det kollektive elnet. Dit lokale netselskab ejer og driver nettet og måleren og er ansvarligt for forsyningssikkerhed, spændingskvalitet og måling. Vi er ikke ansvarlige for fejl og afbrydelser i nettet.

Leveringen omfatter balancekraft — du kan aftage el efter dit øjeblikkelige behov. Vi varetager registrering af leverandørskifte og flytning i Energinets DataHub og har fuldmagt til at repræsentere dig over for Energinet og netselskabet i den forbindelse.

Leverandørskifte til os: gennemføres hurtigst muligt efter DataHubs regler. Du kan frit vælge en senere startdato. **Indflytning:** aftale kan indgås med kort varsel i forbindelse med indflytning; oplys os din indflytningsdato.

Der opkræves ingen gebyrer for leverandørskifte til eller fra os, for oprettelse eller for flytning.

---

5. Produkter og priser

Vi tilbyder to elprodukter — Osmund Åben og Osmund Rolig — samt den digitale tjeneste Osmund Plus, der er inkluderet på Rolig og et valgfrit tillæg på Åben. Alle aktuelle priser fremgår af prisbilaget og på osmundenergi.dk/priser-og-gebyrer. Alle forbrugerpriser oplyses inkl. moms.

5.1 Osmund Åben (spotpris til kostpris)

Elprisen følger den timeafregnede (eller kvartersafregnede, hvor relevant) day-ahead-spotpris på Nord Pool for dit prisområde (DK1/DK2), som viderefaktureres til kostpris uden avance. Hertil kommer:

- Balancetillæg: 3,1 øre/kWh — dækker vores faktiske omkostninger til balancering og indkøb. Tillægget indberettes til elpris.dk som spottillæg.
- Abonnement: 5 kr./md.
- Betalingsservicegebyr: 6,75 kr./md. — dækker vores omkostninger til Betalingsservice.

Årlig opgørelse (januar-kredit). Balancetillægget på Osmund Åben er en buffer for vores faktiske omkostninger til balancering og indkøb — ikke en indtjeningskilde. Efter hvert kalenderår opgør vi i januar, om det samlede opkrævede balancetillæg overstiger vores faktiske, dokumenterbare balance- og indkøbsomkostninger for året. Et eventuelt overskud tilbageføres fuldt ud til kunderne: Overskuddet fordeles forholdsmæssigt efter den enkelte kundes aftagne kWh på Osmund Åben i opgørelsesåret blandt kunder med aktiv aftale pr. 31. december og krediteres automatisk på den førstkommende faktura efter opgørelsen. Har vores faktiske omkostninger oversteget det opkrævede tillæg, bærer vi tabet — det efteropkræves aldrig hos dig. Opgørelsens hovedtal (samlet opkrævet tillæg, faktiske omkostninger og tilbageført beløb) offentliggøres, så du kan efterse regnestykket.

5.2 Osmund Rolig (ét kendt beløb til os — alt inkluderet)

Rolig er for dig, der vil have ro om din elregning. Med Rolig betaler du elprisen til ren kostpris og ét enkelt månedligt trinbeløb til os — og ikke andet. Energiprisen følger den timeafregnede day-ahead-spotpris (Nord Pool, DK1/DK2) og viderefaktureres uden tillæg af nogen art: intet balancetillæg, intet abonnement og ingen betalingsgebyrer. Alle vores egne omkostninger er inkluderet i trinbeløbet — herunder balancering og indkøb, som vi bærer risikoen for, samt Betalingsservice.

Månedlig trinafregning. Dit trinbeløb afregnes måned for måned efter dit faktiske, målte forbrug: Hver måned opgøres dit forbrug, og du betaler det trinbeløb, der svarer til dit forbrug i den pågældende måned, jf. trinene i prisbilaget. Du skal ikke oplyse eller skønne et forventet forbrug, der sker ingen årlig indplacering, og der efterreguleres aldrig — du betaler altid præcis det trin, dit faktiske forbrug matcher.

Ud over trinbeløbet betaler du kun: (i) spotprisen for dit faktiske forbrug, (ii) de lovpligtige poster, der viderefaktureres 1:1 uden avance (nettarif, Energinet-tariffer, elafgift og moms), jf. pkt. 5.4, og (iii) eventuelle rykkergebyrer ved for sen betaling, jf. pkt. 8. Januar-kreditten gælder kun Osmund Åben — på Rolig betaler du intet balancetillæg, og balancerisikoen er vores.

5.3 Osmund Plus (indsigt og intelligens)

Plus giver udvidet indsigt i dit forbrug og dine omkostninger og er en digital tjeneste, der er adskilt fra selve elleveringen.

På Osmund Rolig er Plus inkluderet i dit månedlige trinbeløb uden yderligere betaling og følger din elaftale.

På Osmund Åben er Plus et valgfrit abonnement (13 kr./md.), som du kan til- og fravælge løbende. Du kan opsige Plus når som helst med ét klik i appen, med virkning fra udgangen af indeværende måned — uden at det påvirker din elaftale.

Prøveperiode (Osmund Åben). Plus kan prøves gratis i 6 måneder. Prøveperioden starter kun, hvis du aktivt vælger den til under oprettelsen og dér udtrykkeligt accepterer, at abonnementet efter prøveperiodens udløb automatisk fortsætter til den gældende pris (p.t. 13 kr./md.), medmindre du forinden har opsagt det. Prisen efter prøveperioden oplyses tydeligt, både når du tilmelder dig, og i din ordrebekræftelse. Senest 14 dage før prøveperiodens udløb minder vi dig pr. e-mail og i appen om, at betalingen starter, og hvordan du opsiger. Opsiger du i prøveperioden, stopper Plus straks og uden betaling.

Produktskifte. Skifter du fra Rolig til Åben, fortsætter Plus kun, hvis du aktivt vælger det til — vi spørger dig ved skiftet, og du opkræves aldrig for Plus uden dit udtrykkelige valg. Skifter du fra Åben til Rolig, bliver Plus automatisk inkluderet, og særskilt opkrævning ophører.

5.4 Lovpligtige poster (viderefakturering)

Ud over vores egne priser opkræver vi på vegne af tredjeparter: nettarif og abonnement til dit netselskab, transmissions- og systemtarif til Energinet, elafgift til staten samt moms. Disse poster viderefaktureres 1:1 uden avance og vises særskilt på din faktura. Ændres tariffer eller afgifter af tredjepart eller ved lov, slår ændringen igennem fra ikrafttrædelsen uden særskilt varsel fra os — vi orienterer dig, hvor det er muligt.

5.5 Energiens oprindelse

Vores produkter leveres uden individuelle oprindelsesgarantier og er omfattet af Energinets generelle eldeklaration. Miljøpåvirkningen, herunder CO_2-udledning, fremgår af den til enhver tid gældende generelle deklaration, som vi henviser til på vores website. Vi markedsfører ikke produkterne som grøn el.

---

6. Ændringer af priser og vilkår

Vi kan ændre vores egne priser, gebyrer og disse betingelser. Ændringer til ugunst for dig (fx forhøjelse af balancetillæg, abonnement eller Rolig-trin) varsles individuelt pr. e-mail med mindst 3 måneders varsel inden ikrafttræden. Du kan i varslingsperioden opsige aftalen gebyrfrit med virkning senest fra ændringens ikrafttræden.

Ændringer til din fordel samt ændringer, der alene skyldes lovkrav eller ændringer i lovpligtige poster (pkt. 5.4), kan gennemføres uden forudgående varsel. Spotprisens løbende udsving er ikke en prisændring.

7. Fakturering og betaling

Vi fakturerer månedligt bagud efter dit faktiske, målte forbrug. Vi opkræver ikke aconto. Fakturaen for en måneds forbrug dannes i den første uge af den efterfølgende måned, når måledata er modtaget fra Energinets DataHub.

Hvis måledata mangler eller er åbenlyst fejlbehæftede, kan vi fakturere efter et foreløbigt, sagligt skøn (baseret på historik og sammenlignelige perioder), som korrigeres, når korrekte data foreligger. Korrektioner fra netselskabet eller DataHub efterreguleres på en efterfølgende faktura.

Fakturaen leveres elektronisk i appen og pr. e-mail. Vi sender ikke papirfakturaer. Fakturaen specificerer forbrug, periode, spotpris/energipris, balancetillæg, abonnement, gebyrer, nettarif, Energinet-tariffer, elafgift og moms hver for sig.

Betaling. Betalingen trækkes automatisk via Betalingsservice primo den måned, der følger efter fakturaens dannelse. Sidste rettidige betalingsdato fremgår altid af fakturaen, og du har altid mindst 14 dage fra fakturadato til betalingsfristen. Eksempel: dit forbrug i januar faktureres i den første uge af februar og trækkes automatisk primo marts. Kan betalingen ikke gennemføres via Betalingsservice (fx ved afvisning eller ophørt tilmelding), skal du selv betale fakturaen senest på sidste rettidige betalingsdato via de anvisninger, vi sender dig — ellers gælder pkt. 8.

8. Forsinket betaling, sikkerhedsstillelse og afbrydelse

Betaler du ikke rettidigt, sender vi en rykker med et gebyr på 100 kr. og en betalingsfrist på 10 dage. Vi kan sende op til 3 rykkere (100 kr. pr. rykker, mindst 10 dage mellem hver) og pålægge morarenter efter renteloven fra forfaldsdagen. Allerede med første rykker kan vi varsle, at kravet overdrages til inkasso, hvis der ikke betales inden fristen (inkassogebyr 100 kr.). Ved fortsat misligholdelse kan sagen overgå til retslig inddrivelse, hvor sagens faktiske omkostninger (retsafgifter mv.) pålægges efter gældende regler. Indgåelse af en afdragsordning koster 100 kr. Vi kan indberette misligholdelse til kreditoplysningsbureauer efter gældende regler og med forudgående varsel.

Sikkerhedsstillelse. Ved nærliggende risiko for tab — fx manglende betaling trods rykker — kan vi kræve rimelig sikkerhed (depositum eller bankgaranti), dog højst svarende til 5 måneders forventet betaling. Stilles sikkerheden ikke inden 10 hverdage, kan vi ophæve aftalen.

Ophævelse og afbrydelse. Levering afbrydes aldrig som inddrivelsesmiddel for allerede leveret el. Ved væsentlig misligholdelse kan vi i stedet ophæve aftalen, hvorefter vores levering ophører via Energinets DataHub, medmindre du forinden har valgt en anden elleverandør. Fysisk afbrydelse kan alene ske efter elforsyningslovens regler, hvis krævet sikkerhedsstillelse ikke stilles, og først efter forudgående skriftligt varsel med klar frist og vejledning; omkostninger ved afbrydelse og genåbning påhviler dig efter netselskabets takster.

9. Opsigelse, leverandørskifte fra os og fraflytning

Ingen binding. Aftalen er uden bindingsperiode. Du kan til enhver tid opsige aftalen uden varsel. Skifter du til en anden elleverandør, håndteres skiftet automatisk via DataHub, og din aftale hos os ophører ved skiftets gennemførelse — uden gebyr.

Fraflytning: meddel os din fraflytning senest 5 arbejdsdage før fraflytningsdatoen. Vi afregner efter slutmålerstanden fra DataHub.

Ved aftalens ophør sender vi en slutafregning senest 4 uger efter ophør. Eventuelt tilgodehavende udbetales automatisk til din konto; eventuel restance forfalder efter fakturaens betalingsfrist.

Vores opsigelse og ophævelse: Vi kan opsige aftalen med mindst 3 måneders varsel. Vi kan ophæve aftalen ved din væsentlige misligholdelse, herunder manglende betaling trods rykker, manglende sikkerhedsstillelse eller afgivelse af urigtige oplysninger af betydning for aftalen.

Dødsfald: ved kundens død indtræder boet i aftalen. Boet eller arvingerne kan opsige aftalen uden varsel og bedes kontakte os hurtigst muligt.

---

10. Dine forpligtelser

- Afgive korrekte oplysninger og holde navn, e-mail, telefonnummer og betalingsoplysninger opdaterede via selvbetjeningen.
- Oplyse os om flytning, væsentlige ændringer i forbrug samt dødsfald, konkurs eller gældssanering i husstanden af betydning for aftalen.
- Opfylde netselskabets til enhver tid gældende tilslutningsbestemmelser og give netselskabet adgang til måler og anlæg.
- Kun anvende leveringen til eget, privat forbrug på leveringsadressen.

---

11. Digital selvbetjening og AI-assistent

Osmund er en digital elleverandør. Kundeservice, indsigt og selvbetjening leveres gennem appen, hvor du skriver med Osmunds AI-assistent. Når du skriver med Osmund, taler du altid med et AI-system — aldrig et menneske. Al øvrig kontakt, herunder kontakt til et menneske, foregår pr. e-mail til hej@osmundenergi.dk.

Vejledende anbefalinger. Assistentens forklaringer, prognoser og anbefalinger (fx om forbrugsflytning eller forventede priser) er vejledende og baseret på tilgængelige data, herunder prognoser, der kan afvige fra den faktiske udvikling. De udgør ikke garanti for besparelser og træder ikke i stedet for professionel rådgivning.

Ingen automatiserede afgørelser uden sikkerhedsgarantier. AI-systemet træffer ikke afgørelser med retlige eller tilsvarende væsentlige virkninger for dig (fx ophævelse, afbrydelse eller kreditafslag) uden menneskelig involvering. Handlinger med aftaleretlig virkning (fx produktskifte) gennemføres kun efter din udtrykkelige bekræftelse og logges.

Menneskelig kontakt. Ønsker du at tale med et menneske, kontakter du os pr. e-mail på hej@osmundenergi.dk. Vi besvarer henvendelser hurtigst muligt og senest inden 5 hverdage. Beder du assistenten om menneskelig kontakt, oplyser den dig altid om denne mulighed.

---

12. Ansvar og force majeure

Vi er erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler. Vi er dog ikke ansvarlige for: fejl, afbrydelser eller kvalitetsproblemer i det kollektive elnet eller målingen (netselskabets ansvar); begrænsninger pålagt af netselskab, Energinet eller Nord Pool; eller driftstab, avancetab og andre indirekte tab, medmindre vi har handlet forsætligt eller groft uagtsomt.

Vores forpligtelser suspenderes ved force majeure, herunder ekstraordinære naturkræfter, krig og terror, brand og hærværk, it-nedbrud og cyberangreb, arbejdskonflikter, myndighedspåbud, sammenbrud eller alvorlige forstyrrelser i elmarkedets infrastruktur samt forhold, som netselskabet eller Energinet erklærer som force majeure.

---

13. Personoplysninger

Vi behandler dine personoplysninger som beskrevet i vores privatlivspolitik, der er en del af aftalegrundlaget og altid er tilgængelig på osmundenergi.dk/privatlivspolitik. Her kan du også læse om dine rettigheder og om vores brug af databehandlere, herunder ved drift af AI-assistenten.

---

14. Klager og tvister

Er du utilfreds, så kontakt os på hej@osmundenergi.dk. Vi bekræfter modtagelsen af klager inden 24 timer og bestræber os på at løse dem hurtigst muligt og senest inden 14 dage. En klage har ikke opsættende virkning for betaling, medmindre andet aftales.

Løser vi ikke klagen, eller har du ikke fået svar inden 1 måned, kan du klage til Ankenævnet på Energiområdet, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, tlf. 41 71 50 00, www.energianke.dk.

Aftalen er underlagt dansk ret. Tvister kan indbringes for de danske domstole; som forbruger kan du altid anlægge sag ved dit eget hjemting.

15. Kontakt og selskabsoplysninger

Osmund ApS · CVR-nr. 45357481 · Uffesgade 8, 1. th., 2200 København N · hej@osmundenergi.dk · osmundenergi.dk

Tilsyn: Forsyningstilsynet og Forbrugerombudsmanden. Uafhængig prissammenligning: elpris.dk (Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen).