

Bekendtgørelse om forbrugerbeskyttelse i medfør af lov om naturgasforsyning¹

I medfør af § 7 a i lov om naturgasforsyning, jf. lovbekendtgørelse nr. 1116 af 8. november 2006 som ændret ved lov nr. 386 af 20. maj 2009, fastsættes efter bemyndigelse i henhold til § 54:

§ 1. Denne bekendtgørelse finder anvendelse på forbrugeraftaler om salg af naturgas, som en naturgasleverandør indgår som led i sit erhverv, når den anden part (forbrugeren) hovedsagelig handler uden for sit erhverv samt på den distributionsaftale, der gælder mellem en forbruger og et distributionsselskab.

Stk. 2. Denne bekendtgørelse finder ikke anvendelse på forbrugeraftaler, i det omfang anden lovgivning måtte give forbrugeren en bedre retsstilling.

Naturgasleverandører

§ 2. Forbrugere og naturgasleverandører skal i forbindelse med etablering af et kundeforhold indgå kontrakt om salg af naturgas. Kontrakten skal som minimum angive følgende:

- 1) Selskabets navn, adresse, hjemmeside, e-mailadresse, telefon- og cvr-nummer.
- 2) Hvilke ydelser der leveres, naturgassens kvalitetsniveau og til hvilken adresse.
- 3) Tidspunkt for leverancens start fra det pågældende selskab.
- 4) De typer vedligeholdelsesservice, der tilbydes.
- 5) Hvordan information om gældende tariffer, gebyrer og andre priser kan indhentes.
- 6) Kontraktens løbetid og for så vidt angår tidsbegrænsede kontrakter eventuelle betingelser for fornyelse af kontrakten.
- 7) Betingelserne for afslutning af kontrakten, en eventuel ret til opsigelse samt hvorvidt det er muligt at opsiges kontrakten uden omkostninger. Såfremt opsigelse medfører omkostninger, jf. dog § 13, skal beløbet oplyses.
- 8) Hvilket varsel forbrugeren skal give selskabet, hvis forbrugeren agter at flytte fra adressen, hvor ydelserne leveres, og forbrugeren ønsker at opsiges kontrakten.
- 9) Hvorvidt kunden kan fortsætte aftaleforholdet på en ændret leveringsadresse.
- 10) Frist for selskabets udsendelse af slutafregning ved aftaleforholdets ophør.
- 11) Oplysning om over for hvem erstatning og andre mangelsbeføjelser kan gøres gældende, hvis kontrakten ikke overholdes, herunder unøjagtig og forsinket fakturering.
- 12) Oplysning om klageadgang og om fremgangsmåden ved klage, herunder oplysning om en fysisk adresse og e-mailadresse, hvor forbrugeren kan henvende sig med eventuelle klager.

Stk. 2. Betingelserne i kontrakten skal være rimelige. Der skal gives oplysning om betingelserne forud for kontraktens indgåelse. Dette gælder også, hvis kontrakten indgås via mellemmand.

Stk. 3. Hvis aftalen indgås på forbrugerenes anmodning under anvendelse af fjernkommunikationsteknik, skal betingelserne for kontrakten være tilgængelige for forbrugeren via selskabets hjemme-

¹ Bekendtgørelsen indeholder bestemmelser, der gennemfører dele af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2009/73/EF af 13. juli 2009 om fælles regler for det indre marked for naturgas og om ophævelse af direktiv 2003/55/EF, (EU-Tidende 2009 nr. L 211, side 94) og dele af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2003/55/EF af 26. juni 2003 om fælles regler for det indre marked for elektricitet og om ophævelse af direktiv 98/30/EF, (EU-tidende 2003, nr. L 176, side 57).

side på en sådan måde, at forbrugeren kan gøre sig bekendt med betingelserne forud for kontraktens indgåelse.

§ 3. Der er ikke krav om indgåelse af kontrakt mellem en naturgasleverandør og en forbruger, der modtager naturgas på grundlag af naturgasleverandørens forsyningspligt, jf. naturgasforsyningslovens § 26.

Stk. 2. Forbrugeren har dog efter anmodning ret til en kontrakt med forsyningspligtselskabet i overensstemmelse med § 2, stk. 1.

Stk. 3. Uanset om der indgås kontrakt i medfør af stk. 2, skal forsyningspligtselskabet overholde kravene i bekendtgørelsens § 2, §§ 4 og 5 og §§ 11-14, herunder fremsende de i § 2, stk. 1, nævnte oplysninger.

§ 4. Forbrugeren skal have et forudgående individuelt varsel på mindst 3 måneder, hvis naturgasleverandøren agter at ændre kontraktbetingelserne. Ændring af enhedspris i aftaler om fast pris og ændring af prisberegningsgrundlag i aftaler om variabel pris anses for en ændring af kontraktbetingelserne. Forbrugeren har ret til at hæve kontrakten, hvis denne ikke accepterer de nye betingelser, som naturgasleverandøren har underrettet om. Naturgasleverandøren skal i forbindelse med underretningen orientere forbrugeren om dennes ret til at hæve kontrakten.

§ 5. Naturgasleverandøren skal på en gennemsigtig og forståelig måde give forbrugeren individuel meddelelse om den samlede eventuelle prisstigning i forhold til den foregående opgørelsesperiode senest ved den førstkommende opgørelse af forbruget efter forhøjelsens ikrafttræden. Ved væsentlige prisstigninger underrettes forbrugeren herom senest ved førstkommende faktura.

Distributionselskaber

§ 6. Der er ikke krav om indgåelse af kontrakt mellem et distributionsselskab og en forbruger, der anvender distributionsnettet, jf. naturgasforsyningslovens § 18, stk. 1.

Stk. 2. Forbrugeren har dog efter anmodning ret til en kontrakt med distributionsselskabet i overensstemmelse med § 2, stk. 1, nr. 1-5 og nr. 7-12.

Stk. 3. Uanset om der indgås kontrakt i medfør af stk. 2, skal distributionsselskabet overholde kravene i bekendtgørelsens § 2 og §§ 7-14, herunder fremsende de i § 2, stk. 1, nr. 1-5 og nr. 7-12 nævnte oplysninger.

§ 7. Distributionsselskabet skal fremsende en kopi til forbrugerne af en tjekliste med elforbrugernes rettigheder, som er udarbejdet af Europa-Kommissionen. Tjeklisten skal gøres offentligt tilgængelig på selskabets hjemmeside.

§ 8. Forbrugeren skal have et forudgående individuelt varsel på mindst 3 måneder, hvis distributionsselskabet agter at foretage væsentlige ændringer i tariffer, vilkår eller gebyrer.

Stk. 2. Ved væsentlige ændringer forstås ændringer i eksisterende tariffer eller gebyrer som forholder det berørte prislelement med 5 pct. eller mere, ændringer i eksisterende vilkår samt nye gebyrer og vilkår.

§ 9. Distributionsselskabet skal på en gennemsigtig og forståelig måde give forbrugeren individuel meddelelse om den samlede prisstigning i forhold til den foregående opgørelsesperiode senest ved den førstkommende opgørelse af forbruget efter forhøjelsens ikrafttræden. Ved væsentlige prisstigninger underrettes forbrugeren herom senest ved førstkommende faktura.

§ 10. Ved prisnedsættelser er der ikke krav om varsel.

Stk. 2. Såfremt distributionsselskabet gennemfører en midlertidig prisnedsættelse, hvor den forventede efterfølgende forhøjelse af prisen ikke er væsentlig, jf. § 8, stk. 2, i forhold til prisen før prisnedsættelsen, skal denne varsles senest ved prisnedsættelsen.

Stk. 3. Såfremt distributionsselskabet gennemfører en midlertidig prisnedsættelse, og den forventede efterfølgende forhøjelse af prisen er væsentlig, jf. § 8, stk. 2, i forhold til prisen før prisnedsættelsen, skal der ske varsling i medfør af § 8, stk. 1, og gives meddelelse i medfør af § 9.

Betalingsmetoder, leverandørskift og klagesagsbehandling

§ 11. Naturgasleverandøren og distributionsselskabet skal tilbyde forbrugeren et bredt udvalg af betalingsmetoder, som ikke må indebære urimelig forskelsbehandling af kunderne. Enhver forskel i vilkår og betingelser som følge af den valgte betalingsmetode, skal afspejle naturgasleverandørens og distributionsselskabets omkostninger ved forskellige betalingssystemer.

Stk. 2. Forudbetaling skal være rimelig og afspejle det forventede naturgasforbrug.

Stk. 3. De generelle vilkår og betingelser for betaling skal være rimelige og gennemsigtige. De skal anføres i et klart og forståeligt sprog og må ikke indeholde ikkekontraktmæssige hindringer for udøvelsen af forbrugers rettigheder såsom overdreven dokumentation.

§ 12. Såfremt en forbruger ønsker at skifte naturgasleverandør, skal dette skift effektueres inden for 3 uger fra naturgasleverandørens modtagelse af anmodning om leverandørskift.

Stk. 2. Forbrugeren skal modtage en slutfregning senest 6 uger efter at skift af naturgasleverandør har fundet sted.

§ 13. Efter § 7 i lov om naturgasforsyning må forbrugeren ikke opkræves gebyr ved skift af naturgasleverandør.

§ 14. En forbruger har ret til klagebehandling af god standard hos sin naturgasleverandør eller sit distributionsselskab. Behandlingen af en klage skal ske hurtigst muligt.

Klage

§ 15. Forbrugeren kan klage til Energitilsynet over naturgasleverandørens eller distributionsselskabets manglende overholdelse af bekendtgørelsen.

§ 16. Bekendtgørelsen træder i kraft den 1. marts 2011.

Stk. 2. Samtidig ophæves bekendtgørelse nr. 379 af 25. maj 2005 om forbrugerbeskyttelse i medfør af lov om naturgasforsyning.

Stk. 3. § 7 finder først anvendelse, når Europa-Kommissionen har udarbejdet en tjekliste i overensstemmelse med artikel 3, stk. 12, 1. pkt., i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2009/73/EF af 13. juli 2009 om fælles regler for det indre marked for naturgas.