



# Lovtidende A

2011

Udgivet den 2. marts 2011

23. februar 2011.

Nr. 162.

## Bekendtgørelse om forbrugerbeskyttelse i medfør af lov om naturgasforsyning<sup>1)</sup>

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

### *Anvendelsesområde*

§ 1. Denne bekendtgørelse finder anvendelse på en forbru- geraftale om salg af naturgas, som en naturgasleverandør indgår som led i sit erhverv, når den anden part (forbrugeren) hovedsagelig handler uden for sit erhverv. Bekendtgørelsen finder tillige anvendelse på det aftaleforhold, der gælder mel- lem en forbruger og et distributionsselskab.

*Stk. 2.* Denne bekendtgørelse finder ikke anvendelse, 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 kvalitetsni- veau og til hvilken adresse.
- 3) Tidspunkt for leverancens start fra det pågældende sel- skab.
- 4) De typer vedligeholdelsesservice, der eventuelt tilby- des.
- 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 kon- trakten.
- 7) Betingelserne for afslutning af kontrakten, en eventuel ret til opsigelse og hvorvidt det er muligt at opsiges kon- trakten uden omkostninger. Såfremt opsigelse medfører omkostninger, jf. dog § 15, skal beløbet oplyses.
- 8) Hvilket varsel forbrugeren skal give selskabet, hvis for- brugeren 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 af- taleforholdets ophør.
- 11) Oplysning om over for hvem erstatning og andre mang- selsbeføjelser kan gøres gældende, hvis kontrakten ikke overholdes, herunder ved unøjagtig og forsinket fakturering.
- 12) Oplysning om klageadgang og om fremgangsmåden ved klage, herunder oplysning om 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 mel- lemmænd eller ved fjernsalg.

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

*Stk. 2.* Forbrugeren har dog efter anmodning ret til en kon- trakt med det forsyningspligtige selskab i overensstemmelse med § 2, stk. 1.

*Stk. 3.* Uanset om der indgås kontrakt i medfør af stk. 2, skal det forsyningspligtige selskab overholde kravene i bekendt- gørelsens §§ 2, 4, 5, 7 og 13-16, herunder fremsende de i § 2, stk. 1, nævnte oplysninger.

§ 4. Ved aftale om skift af naturgasleverandør anmelder den nye naturgasleverandør den ønskede skiftedato til distribu- tionsselskabet. Naturgasleverandøren skal efter anmodning fra distributionsselskabet fremlægge dokumentation for aftalens indgåelse.

§ 5. Hvis naturgasleverandøren agter at foretage væsentlige ændringer i kontraktbetingelserne til ugunst for forbrugeren, skal den berørte forbruger have et forudgående varsel på mindst 3 måneder ved anvendelse af e-mail, faktura, adresse- ret kundeblad eller lignende individuel kommunikation.

*Stk. 2.* Ved væsentlige ændringer forstås ændringer i eksis- terende priser eller gebyrer, som forhøjer det berørte prisele- ment med 10 pct. eller mere, ændringer i leveringsbetingelser og kontraktbetingelser, nye gebyrer og vilkår samt ændringer af enhedspriser i aftaler om fast pris og ændringer af prisbe- regningsgrundlaget i aftaler om variabel pris.

<sup>1)</sup> 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.

*Stk. 3.* Forbrugeren har ret til at hæve kontrakten med virkning fra ændringens ikrafttræden, hvis forbrugeren ikke accepterer de nye betingelser. Naturgasleverandøren skal i forbindelse med underretningen efter stk. 1 orientere forbrugeren om dennes ret til at hæve kontrakten.

§ 6. Ved prisnedsættelser og andre ændringer til gunst for forbrugeren er der ikke krav om varsel. Endvidere kan ændringer i skatter, afgifter og lignende gennemføres uden varsel.

§ 7. Naturgasleverandøren skal mindst én gang årligt på en gennemsigtig og forståelig måde give forbrugeren individuel meddelelse om udviklingen i priser og gebyrer, der berører forbrugeren.

#### *Distributionsselskaber*

§ 8. 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, 7-8 og 10-12.

*Stk. 3.* Uanset om der indgås kontrakt i medfør af stk. 2, skal distributionsselskabet overholde kravene i bekendtgørelsens §§ 2 og 9-16, herunder fremsende de i § 2, stk. 1, nr. 1-5, 7-8 og 10-12, nævnte oplysninger.

§ 9. Distributionsselskabet skal til hver enkelt forbruger, fremsende en kopi af en tjekliste med naturgasforbrugernes rettigheder, når en sådan er udarbejdet af Europa-Kommissionen efter art. 3, stk. 12, 1. pkt., i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om fælles regler for det indre marked for naturgas.

*Stk. 2.* Europa-Kommissionens tjekliste efter stk. 1, vil fremgå af Energistyrelsens hjemmeside, [www.ens.dk](http://www.ens.dk), og skal tillige fremgå af distributionsselskabets hjemmeside.

§ 10. Hvis distributionsselskabet agter at foretage væsentlige ændringer i tariffer, vilkår eller gebyrer til ugunst for forbrugeren, skal den berørte forbruger have et forudgående varsel på mindst 3 måneder ved anvendelse af e-mail, faktura, adresseret kundeblad eller lignende individuel kommunikation.

*Stk. 2.* Ved væsentlige ændringer forstås ændringer i eksisterende tariffer eller gebyrer, som forhøjer det berørte prislelement med 10 pct. eller mere, ændringer i leveringsbetingelser og kontraktbetingelser, nye gebyrer og vilkår samt ændringer af enhedspriser i aftaler om fast tarif og ændringer af prisberegningsgrundlaget i aftaler om variabel tarif.

§ 11. Ved tarifnedsættelser og andre ændringer til gunst for forbrugeren er der ikke krav om varsel. Endvidere kan æn-

dringer i skatter, afgifter og lignende gennemføres uden varsel.

§ 12. Distributionsselskabet skal mindst én gang årligt på en gennemsigtig og forståelig måde give forbrugeren individuel meddelelse om udviklingen i priser og gebyrer, der berører forbrugeren.

#### *Betalingsmetode, leverandørskift, klage og tilsyn*

§ 13. 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 betalings-systemer.

*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 forbrugernes rettigheder, såsom krav om overdreven dokumentation.

§ 14. Distributionsselskabet skal effektivt udføre en forbrugers skift af naturgasleverandør inden for 3 uger fra distributionsselskabets modtagelse af anmodning om leverandørskift, medmindre forbrugeren ønsker en senere dato, jf. § 4.

*Stk. 2.* Forbrugeren har krav på at modtage en slutafregning fra naturgasleverandøren senest 6 uger efter, at skift af naturgasleverandør har fundet sted.

§ 15. Ved skift af naturgasleverandør må forbrugeren ikke opkræves gebyr, jf. § 7 i lov om naturgasforsyning.

§ 16. En forbruger har ret til klagesagsbehandling af god standard hos naturgasleverandøren eller distributionsselskabet. Behandlingen af en klage skal ske hurtigst muligt.

*Stk. 2.* Et selskabs afgørelse af en civilretlig klage efter stk. 1, kan påklages til Ankenævnet på Energiområdet.

§ 17. Forbrugeren kan gøre Energitilsynet opmærksom på naturgasleverandørens eller distributionsselskabets manglende overholdelse af bekendtgørelsen.

*Stk. 2.* Energitilsynet behandler ikke klager vedrørende civilretlige tvister, jf. § 78, stk. 1, 2. pkt. lov om elforsyning.

#### *Ikrafttræden*

§ 18. Bekendtgørelsen træder i kraft den 3. marts 2011.

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

*Energistyrelsen, den 23. februar 2011*

IB LARSEN

/ Thomas Bastholm Bille