

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

I medfør af § 7 a i lov om naturgasforsyning, jf. lovbekendtgørelse nr. 996 af 13. oktober 2011, som ændret ved lov nr. 1352 af 21. december 2012, fastsættes efter bemyndigelse i henhold til § 54:

### *Anvendelsesområde*

§ 1. Denne bekendtgørelse finder anvendelse på en forbrugerftale 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 mellem en forbruger og et distributionselskab.

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 kvalitetsniveau og til hvilken adresse.
- 3) Tidspunkt for leverancens start fra det pågældende selskab.
- 4) De typer vedligeholdesservice, der eventuelt tilbydes.
- 5) Prisen og prisens sammensætning på tidspunktet for kontraktens indgåelse samt særlige vilkår vedrørende prisens udvikling over tid, herunder tidsbestemte rabatter.
- 6) Hvordan information om gældende tariffer, gebyrer og andre priser kan indhentes.
- 7) Kontraktens løbetid og for så vidt angår tidsbegrænsede kontrakter eventuelle betingelser for fornyelse af kontrakten.
- 8) Betingelserne for afslutning af kontrakten, en eventuel ret til opsigelse og hvorvidt det er muligt at opsiges kontrakten uden omkostninger. Såfremt opsigelse medfører omkostninger, jf. dog § 15, skal beløbet oplyses.
- 9) Hvilket varsel forbrugeren skal give selskabet, hvis forbrugeren agter at flytte fra adressen, hvor ydelserne leveres, og forbrugeren ønsker at opsiges kontrakten.
- 10) Hvorvidt kunden kan fortsætte aftaleforholdet på en ændret leveringsadresse.
- 11) Frist for selskabets udsendelse af slutafregning ved aftaleforholdets ophør, eller ved kundens flytning til en anden adresse uden at kundeforholdet ophører.
- 12) Oplysning om over for hvem erstatning og andre mangelsbeføjelser kan gøres gældende, hvis kontrakten ikke overholdes, herunder ved unøjagtig og forsinket fakturering.
- 13) 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 mellemmand eller ved fjernsalg.

<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.* Hvis en naturgasleverandør agter at indhente oplysninger om en forbruger, inden naturgasleverandøren har indgået et kundeforhold med forbrugeren, skal dette ske inden for reglerne i persondataloven.

*Stk. 4.* Naturgasleverandøren skal oplyse forbrugeren om, hvilke typer af oplysninger om forbrugeren, som naturgasleverandøren som led i det løbende kundeforhold indsamler, behandler og eventuelt udveksler, hvilke modtagere konkrete oplysningerne eventuelt udveksles med samt eventuelle øvrige informationer i medfør af persondatalovens regler om oplysningspligt overfor den registrerede.

**§ 3.** Kontrakten mellem naturgasleverandør og forbruger udfærdiges skriftligt eller elektronisk og er først gyldig ved forbrugers underskrift, ved bekræftelse med NemID eller anden sikker elektronisk godkendelse.

*Stk. 2.* Undtaget fra kravet om forbrugers aktive godkendelse af kontrakten, jf. stk. 1, er kontrakter indgået i medfør af § 27, stk. 4, i lov om naturgasforsyning.

*Stk. 3.* Levering af naturgas til en forbruger, der modtager naturgas på grundlag af naturgasleverandørens forsyningspligt, jf. § 26 i lov om naturgasforsyning, kræver ikke forbrugers tiltræden efter stk. 1. Den forsyningspligtige virksomhed skal dog altid fremsende kontrakten skriftligt til forbrugeren senest 10 arbejdsdage, efter den forsyningspligtige virksomhed har fået meddelelse om, at den har overtaget leveringen.

**§ 4.** 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, adresseret kundeblad eller lignende individuel kommunikation, jf. dog stk. 4.

*Stk. 2.* Ved væsentlige ændringer forstås ændringer i eksisterende priser eller gebyrer, som forhøjer det berørte priselement 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 prisberegningsgrundlaget i aftaler om variabel pris.

*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.

*Stk. 4.* En naturgasleverandør, hvis bevilling udløber efter gennemførelse af et udbud, skal ved individuel kommunikation underrette de berørte forbrugere i henhold til reglerne i § 27, stk. 3 og 4, i lov om naturgasforsyning. Underretningen skal ske inden bevillingens udløb, men efter at udbuddet har været afholdt.

**§ 5.** 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.

**§ 6.** 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*

**§ 7.** 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 §§ 8-16, herunder fremsende de i § 2, stk. 1, nr. 1-6, 8-9 og 11-13, nævnte oplysninger.

**§ 8.** 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.

**§ 9.** 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 priselement 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.

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

**§ 11.** 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, flytning, klage og tilsyn*

**§ 12.** 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.* Betalingen for naturgas fra en naturgasleverandør, der har opnået bevilling efter den 1. januar 2013, leveret i virksomhedens egenskab af forsyningspligtig virksomhed, sker aconto hver tredje måned i 4 lige store rater. Acontobetalingerne fastlægges ud fra forventet forbrug. Opgørelse og afregning af det faktiske forbrug sker mindst 1 gang om året. Betalingsfristen er tidligst den 5. dag i den 2. måned i hver 3-måneders periode. Længere betalingsfrist kan ydes, men ikke kortere.

*Stk. 4.* 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.

**§ 13.** Forbrugeren aftaler skift af naturgasleverandør med den fremtidige leverandør.

*Stk. 2.* Forbrugeren melder adresseændring, både ved til- og fraflytning, til sin naturgasleverandør.

*Stk. 3.* Naturgasleverandøren meddeler forbrugernes skift af leverandør og den ønskede skiftedato eller flytning til ny adresse og dato for flytningen til distributionsselskabet.

*Stk. 4.* Distributionsselskabet skal effektuere en forbrugers skift af naturgasleverandør inden for 10 arbejdsdage fra distributionsselskabets modtagelse af anmodning om leverandørskift, medmindre forbrugeren ønsker en senere dato, jf. stk. 3.

*Stk. 5.* Forbrugeren har krav på at modtage en slutfregning fra naturgasleverandøren senest 6 uger efter, at skift af naturgasleverandør eller flytning har fundet sted.

§ 14. Naturgasleverandøren skal efter anmodning fra distributionsselskabet, herunder som led i en stikprøvekontrol, fremlægge dokumentation for aftalens indgåelse.

§ 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 civile tvister, jf. § 78, stk. 1, 2. pkt. lov om elforsyning.

#### *Ikrafttræden*

§ 18. Bekendtgørelsen træder i kraft den 1. maj 2013.

*Stk. 2.* Samtidig ophæves bekendtgørelse nr. 162 af 23. februar 2011 om forbrugerbeskyttelse i medfør af lov om naturgasforsyning.