

Bekendtgørelse om forbrugeraftaler om levering af naturgas¹⁾

I medfør af § 7 a i lov om naturgasforsyning, jf. lovbekendtgørelse nr. 1331 af 25. november 2013, fastsættes efter bemyndigelse i henhold til § 4, stk. 1, i bekendtgørelse nr. 436 af 11. maj 2012 om Energistyrelsens opgaver og beføjelser:

Anvendelsesområde

§ 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, jf. dog stk. 2. Bekendtgørelsen finder tillige anvendelse på det aftaleforhold, der gælder mellem en forbruger og et distributionsselskab.

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

Stk. 3. § 12, stk. 5 og 6, finder tillige anvendelse på aftaleforhold, der gælder mellem en naturgasleverandør eller et distributionsselskab og en slutkunde, der handler inden for sit erhverv.

Naturgasleverandører

§ 2. Forbrugere og naturgasleverandører skal i forbindelse med etablering af et kundeforhold indgå kontrakt om salg af naturgas. Kontrakten skal som minimum angive de oplysninger, som følger af forbrugeraftalelovens § 8 for så vidt angår aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg og § 17 for så vidt angår andre aftaler end aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg, herunder:

- 1) hvordan information om gældende tariffer, gebyrer og andre priser kan indhentes,
- 2) hvilket varsel forbrugeren skal give selskabet, hvis forbrugeren agter at flytte fra adressen, hvor ydelserne leveres, og forbrugeren ønsker at opsiges kontrakten,
- 3) hvorvidt kunden kan fortsætte aftaleforholdet på en ændret leveringsadresse og betingelserne herfor,
- 4) frist for selskabets udsendelse af slutafregning ved aftaleforholdets ophør eller ved kundens flytning til en anden adresse uden at kundeforholdet ophører,
- 5) oplysning om over for hvem erstatning og andre mangelsbeføjelser kan gøres gældende, hvis kontrakten ikke overholdes, herunder ved unøjagtig og forsinket fakturering og
- 6) oplysning om klageadgang og om fremgangsmåden ved klage.

Stk. 2. Kontrakten skal være skriftlig og betingelserne i kontrakten skal være rimelige, gennemsigtige og klart forståelige. Der skal gives oplysning om betingelserne forud for kontraktens indgåelse. Dette gælder også, hvis kontrakten indgås via mellemmænd eller ved fjernsalg. Der gælder ikke formkrav for forbrugers accept af kontrakten.

§ 3. En naturgasleverandør, hvis eksisterende bevilling til at drive forsyningspligtig virksomhed udløber, skal udarbejde en kontrakt, jf. § 2, stk. 1, til forbrugere, der ikke vælger at skifte til et andet produkt eller en anden leverandør. En sådan kontrakt er gyldig uden forbrugers udtrykkelige accept.

Stk. 2. For levering af naturgas til en forbruger, der modtager naturgas på grundlag af naturgasleverandørens forsyningspligt, jf. § 26 i lov om naturgasforsyning, skal den forsyningspligtige virksomhed fremsende kontrakten skriftligt til forbrugeren senest 10 arbejdsdage, efter den forsyningspligtige virksomhed har fået meddelelse om, at den har overtaget leveringen. En sådan kontrakt er gyldig uden forbrugers udtrykkelige accept.

§ 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, jf. dog stk. 5. Ændringer i skatter, afgifter og lignende kan dog gennemføres uden varsel. Varslet skal gives i et klart og forståeligt sprog ved anvendelse af e-mail, faktura eller lignende individuel kommunikation.

Stk. 2. Ved væsentlige ændringer forstås ændringer i eksisterende priser eller gebyrer, som forhøjer det berørte priselement med 10 pct. eller mere og som samtidig forhøjer den samlede betaling med mindst 40 kr. pr. måned inklusiv moms, 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. Hvis naturgasleverandøren foretager uvæsentlige ændringer i priser eller gebyrer til ugunst for forbrugeren, skal den berørte forbruger varsles herom i et klart og forståeligt sprog ved anvendelse af e-mail, faktura eller lignende individuel kommunikation senest én faktureringsperiode efter ændringens ikrafttræden.

Stk. 4. Forbrugeren har ret til at hæve kontrakten med virkning fra ændringens ikrafttræden, hvis forbrugeren ikke accepterer de væsentlige eller uvæsentlige ændringer. For så vidt angår betaling for allerede leverede ydelser finder forbrugeraftalelovens § 25, stk. 2, tilsvarende anvendelse. Naturgasleverandøren skal i forbindelse med underretningen efter stk. 1 og 3 orientere forbrugeren om dennes ret til at hæve kontrakten.

Stk. 5. En naturgasleverandør, hvis bevilling udløber, 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.

§ 6. Naturgasleverandøren skal mindst én gang årligt på en gennemsigtig og forståelig måde oplyse forbrugeren 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.

Stk. 2. Forbrugeren har dog efter anmodning ret til en kontrakt med distributionsselskabet, som angiver oplysningerne i § 2, stk. 1, med undtagelse af oplysningerne i § 2, stk. 1, nr. 3 og 4.

Stk. 3. Uanset om der indgås kontrakt i medfør af stk. 2, skal distributionsselskabet overholde kravene i §§ 8-12, § 13, stk. 4 og §§ 14 og 16, og fremsende de oplysninger, der er nævnt i § 2, stk. 1 med undtagelse af oplysningerne i § 2, stk. 1, nr. 3 og 4.

§ 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, 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. Æn-

dringer i skatter, afgifter og lignende kan dog gennemføres uden varsel. Varslet skal gives i et klart og forståeligt sprog ved anvendelse af e-mail, faktura 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 og som samtidig forhøjer den samlede betaling med mindst 40 kr. pr. måned inklusiv moms, 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.

Stk. 2. Ved midlertidige kortvarige nedsættelser af prisen for distributionsselskabets ydelser, hvor prisen efterfølgende sættes op til det hidtidige beløb, er der ikke krav om varsel.

§ 11. Distributionsselskabet skal mindst én gang årligt på en gennemsigtig og forståelig måde oplyse forbrugeren 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. Ved acontobetaling skal de anvendte mængder være rimelige 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. 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 forbrugers rettigheder, såsom krav om unødigt dokumentation.

Stk. 5. Naturgasleverandøren og distributionsselskabet må ikke fra slutkunden opkræve særskilt betaling for fremsendelse af fakturaer.

Stk. 6. Naturgasleverandøren og distributionsselskabet skal tilbyde deres slutkunder, herunder kunder, som handler inden for deres erhverv, at fremsende fakturaer elektronisk.

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

Stk. 2. Forbrugeren melder til- og fraflytning samt andre adresseændringer til sin naturgasleverandør.

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

Stk. 4. Distributionsselskabet effektuerer 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 skal modtage en slutafrøgning fra naturgasleverandøren senest 6 uger efter, at skift af naturgasleverandør har fundet sted, eller flytning er meddelt til naturgasleverandøren.

§ 14. Når der er tilmeldt mere end én forbruger på et aftagenummer, hvor den ene forbruger er flyttet fra aftagenummeret, og den anden forbruger fortsat bor på aftagenummeret, kan den fraflyttede forbruger kræve at blive slettet som forbruger på aftagenummeret med 1 dags varsel med den virkning, at den fraflyttede forbruger ikke hæfter for fremtidigt forbrug på aftagenummeret. I disse tilfælde finder § 13, stk. 5, tilsvarende anvendelse.

Stk. 2. Som betingelse for afmeldelse med forkortet frist efter stk. 1 kan naturgasleverandøren eller distributionsselskabet anmode forbrugeren om at dokumentere fraflytningen.

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

§ 16. En forbruger har ret til klagebehandling af god standard hos naturgasleverandøren eller distributionsselskabet. Behandlingen af en klage skal ske hurtigst muligt. Ved besvarelse af en klage, skal naturgasleverandøren eller distributionsselskabet informere forbrugeren om muligheden for at påklage afgørelsen til Ankenævnet på energiområdet, hvis klagen ikke fuldt ud imødekommes.

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.

Ikrafttræden

§ 18. Bekendtgørelsen træder i kraft den 31. december 2014.

Stk. 2. Samtidig ophæves bekendtgørelse nr. 311 af 20. marts 2013 om forbrugerbeskyttelse i medfør af lov om naturgasforsyning.

Energistyrelsen, den 12. december 2014

KRISTOFFER BÖTTZAUW

/ Marie Hindhede

- 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 2012/27/EU af 25. oktober 2012 om energieffektivitet, om ændring af direktiv 2009/125/EF og 2010/30/EU samt om ophævelse af direktiv 2004/8/EF og 2006/32/EF, EU-Tidende 2012, nr. L 315, side 1.