

Bekendtgørelse om forbrugeraftaler om levering af gas.¹⁾

I medfør af § 7 a, § 7 b, stk. 2-4 og § 36 i lov om gasforsyning, jf. lovbekendtgørelse nr. 1286 af 3. november 2025, som ændret ved lov nr. [x], fastsættes efter bemyndigelse i henhold til § 45, stk. 1, i bekendtgørelse nr. 244 af 3. februar 2026 om Energistyrelsens opgaver og beføjelser:

§ 1. Denne bekendtgørelse finder anvendelse på forbrugeraftaler om salg af gas, som en gasleverandør 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. § 15, stk. 5, finder tillige anvendelse på aftaleforhold, der gælder mellem en gasleverandør eller et distributionsselskab og en slutkunde, der handler inden for sit erhverv.

Gasleverandører

§ 2. Forbrugere og gasleverandører skal indgå en kontrakt i forbindelse med indgåelse af en aftale om levering af gas. Betingelserne i kontrakten skal være rimelige, gennemsigtige og letforståelige.

Stk. 2. I en kontrakt efter stk. 1 skal der angives følgende:

- 1) Gasleverandørens navn og kontaktoplysninger, herunder adresse, e-mailadresse og kundeservice
- 2) Produktnavn og produktbetegnelse, herunder de vigtigste karakteristika, ved de tjenesteydelser, der leveres
- 3) Hvilke typer vedligeholdsservice der tilbydes
- 4) Hvordan information om gældende priser og gebyrer, såsom tariffer og vedligeholdelsesgebyrer, kan indhentes
- 5) Hvordan information om udbyderen og priser for kombinationsprodukter og -tjenesteydelser kan indhentes
- 6) Oplysninger om kontraktens løbetid, fornyelse og opsigelse af kontrakten og tjenesteydelserne, herunder produkter eller -tjenesteydelser, der er bundtet med disse tjenesteydelser, og hvorvidt det er muligt at opsiges kontrakten uden omkostninger
- 7) Hvorvidt forbrugeren kan fortsætte aftaleforholdet på en ændret leveringsadresse og betingelserne herfor

¹ Bekendtgørelsen indeholder bestemmelser, der gennemfører dele af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2024/1788 af 13. juni 2024 om fælles regler for de indre markeder for vedvarende gas, naturgas og brint, om ændring af direktiv (EU) 2023/1791 og om ophævelse af direktiv 2009/73/EF (omarbejdning), EU-Tidende, L af 15. juli, 2024, og dele af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2023/1791 af 13. september 2023 om energieffektivitet og om ændring af forordning (EU) 2023/955 (omarbejdning), EU-Tidende 2023, nr. L 231, side 1.

- 8) Hvilket varsel forbrugeren skal give selskabet, hvis forbrugeren agter at flytte fra adressen, hvor ydelserne leveres, og forbrugeren ønsker at opsige kontrakten.
- 9) Frist for selskabets udsendelse af slutafregning ved aftaleforholdets ophør eller ved kundens flytning til en anden adresse uden at kundeforholdet ophører.
- 10) Oplysning om over for hvem erstatning og andre mangelsbeføjelser kan gøres gældende, hvis kontrakten ikke overholdes
- 11) Oplysning om forbrugerrettigheder, herunder klageadgang og om fremgangsmåden ved klage i henhold til § 18.

Stk. 3. Hvis kontrakten fastsætter en fremtidig ændring af et produkt eller en pris eller rabat, skal dette angives på regningen sammen med den dato, hvorpå ændringen finder sted.

Stk. 4. Hvis gasleverandøren fremhæver miljøpræstationen som et væsentligt element ved et kommercielt produkt, herunder, hvor det er relevant, CO₂ -emissioner, skal leverandøren stille klare, objektive, offentligt tilgængelige og verificerbare forpligtelser fra leverandørens side til rådighed. I tilfælde af levering af vedvarende gas og kulstoffattig gas skal, certificering af den leverede vedvarende gas og kulstoffattige gas være i overensstemmelse med reglerne i bekendtgørelse om certificering af kulstoffattig gas og stilles til rådighed.

§ 3. Forud for indgåelse eller forlængelse af en aftale skal gaskunderne modtage et resumé af de vigtigste kontraktvilkår og -betingelser på en fremtrædende måde i et klart og letforståeligt sprog.

Stk. 2. Resuméet skal mindst indeholde følgende oplysninger:

- 1) En klar og let forståelig angivelse af metoden til udregning af gasprisen.
- 2) Alle forbrugsafhængige omkostninger ud over den rene gaspris, fx tillæg til spotmarkedsprisen, skal oplyses særskilt i kr. pr. m³.
- 3) Alle faste priselementer forbundet med aftalen ud over prisen på gas, herunder leverandørens abonnement og obligatoriske gebyrer.
- 4) En redegørelse for, hvorvidt prisen er fast eller variabel i overensstemmelse med bekendtgørelse om indberetning af standardpriser, tariffer, rabatter og vilkår på prisportalen gasprisguiden.dk.
- 5) Gasleverandørens e-mailadresse og de nærmere oplysninger om kundeservice.
- 6) Hvis det er relevant, oplysninger om engangsbetalinger, tilbud og supplerende ydelser og rabatter.

Stk. 3. Gasleverandørerne skal anvende en fælles terminologi.

§ 34. Gasleverandøren giver direkte, og på en gennemsigtig og forståelig måde, forbrugeren meddelelse om enhver justering af leveringsprisen og om årsagerne hertil og forudsætningerne herfor samt om justeringens omfang senest to uger, eller for så vidt angår husholdningskunder senest én måned, før justeringens ikrafttræden.

Stk. 2. Hvis gasleverandøren 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. 3. 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 gasleverandøren 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. Gasleverandøren skal i forbindelse med underretningen efter stk. 1 og 3 orientere forbrugeren om dennes ret til at hæve kontrakten.

§ 5. Ved prisnedsættelser og andre ændringer til gunst for forbrugeren er der ikke krav om varsel.

§ 6. Gasleverandøren skal mindst én gang årligt på en gennemsigtig og forståelig måde oplyse forbrugeren om udviklingen i priser og gebyrer, der berører forbrugeren, herunder gældende priser og standardvilkår, og betingelser for adgang til og brug af tjenesteydelser, navnlig oplysninger om, hvorvidt prisen er fast eller variabel, og, hvor det er relevant, om tilbud og rabatter. Vigtige kontraktoplysninger skal fremhæves af leverandøren.

§ 7. Gasleverandøren skal årligt meddele en deklaration om sammensætningen af energikilder i det foregående kalenderår ved leveringen af gas til forbrugeren.

Stk. 2. Deklarationen skal være generel eller individuel afhængig af indholdet af den konkrete leveringsaftale. I en generel deklaration skal gasleverandøren angive den standardemissionsfaktor for naturgas fra det danske gassystem, som Energistyrelsen har offentliggjort for det pågældende kalenderår. Gasleverandøren skal, hvor dette er aktuelt, senest den 1. juli hvert år udarbejde en individuel deklaration, hvori andelen af vedvarende energi på grundlag af anvendte oprindelsesgarantier er anført. Energinet fastsætter retningslinjer for form og indhold af begge typer af deklarationer, som gasleverandøren skal efterleve.

Stk. 3. Energinet kontrollerer på vegne af Energistyrelsen rigtigheden af oplysninger i individuelle deklarationer. Hvis tilsynet viser, at de afgivne oplysninger er urigtige eller vildledende, orienterer Energinet Energistyrelsen om dette. Energistyrelsen kan påbyde berigtigelse af oplysninger i en individuel deklaration, jf. gasforsyningslovens § 7 b, stk. 1.

Stk. 4. Gasleverandøren skal dokumentere, hvorledes oplysningerne i en individuel deklaration er beregnet.

Stk. 5. Gasleverandøren skal sende dokumentation som nævnt i stk. 4 og den individuelle deklaration til Energinet senest den 1. juli hvert år.

Stk. 6. En individuel deklaration skal indeholde oplysning om, at eventuelle spørgsmål om rigtigheden af deklarationen kan rettes til Energinet, jf. stk. 3.

§ 8. Gasleverandørens angivelse af andelen af vedvarende gas, der leveres til en forbruger, skal ske ved brug af oprindelsesgarantier i henhold til bekendtgørelse om oprindelsesgarantier for elektricitet, gas, fjernvarme og fjernkøling fra vedvarende energikilder, der gennemfører direktiv (EU) 2018/2001.

Stk. 2. Oprindelsesgarantier skal være annulleret senest den 31. marts i det år, hvor deklarationen udarbejdes, jf. § 7, stk. 1.

Distributionsselskaber

§ 9. 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. 2, med undtagelse af oplysningerne i § 2, stk. 2, nr. 6 og 8.

Stk. 3. Uanset om der indgås kontrakt i medfør af stk. 2, skal distributionsselskabet overholde kravene i §§ 11-14, § 15, stk. 4 og §§ 16 og 18, og fremsende de oplysninger, der er nævnt i § 2, stk. 2 med undtagelse af oplysningerne i § 2, stk. 2, nr. 6 og 8.

Stk. 4. Uanset om der indgås en kontrakt, i medfør af stk. 2, skal distributionsselskabet endvidere oplyse forbrugeren om muligheden for at søge tilbagebetaling eller erstatning, hvis det angivne kvalitetsniveau ikke overholdes, herunder unøjagtig eller forsinket fakturering.

~~§ 7. Distributionsselskabet skal fremsende en kopi af en tjekliste med gasforbrugernes rettigheder til hver enkelt forbruger, 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.~~

§ 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. 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 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.

§ 11. Ved tarifiedsættelser 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.

§ 12. 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, afbrydelse i tilfælde af mislighold, flytning, klage og tilsyn

§ 13. Gasleverandøren og distributionsselskabet skal sikre, at gaskunder, som virksomhederne har et kundeforhold til, på anmodning har let adgang til supplerende oplysninger om hidtidigt forbrug og priser, således at gaskunden selv kan foretage en detaljeret kontrol.

§ 14. Gasleverandøren 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 gasleverandørens og distributionsselskabets omkostninger ved forskellige betalingssystemer.

Stk. 2. Ved acontobetaling skal de anvendte gasmængder være rimelige og afspejle det forventede gasforbrug. Distributionsselskabet har ansvaret for at fastlægge det forventede gasforbrug og dermed de anvendte gasmængder.

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

Stk. 4. Gasleverandøren og distributionsselskabet skal i tilstrækkelig god tid før planlagt afbrydelse på grund af misligholdelse give husholdningskunder oplysninger om foranstaltninger, der kan forhindre afbrydelse af forsyningen. Sådanne alternative foranstaltninger kan omfatte oplysninger om kilder til støtte for at undgå afbrydelser, energisyn, energikonsulenttydelser, alternative betalingsplaner, rådgivning om gældsforvaltning eller udsættelse af afbrydelser og må ikke medføre yderligere omkostninger for kunder, der står over for en afbrydelse.

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

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

§ 15. Forbrugeren aftaler skift af gasleverandør med den fremtidige leverandør.

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

Stk. 3. Gasleverandøren meddeler forbrugerens 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 gasleverandør inden for 1 arbejdsdag fra distributionsselskabets modtagelse af anmodning om leverandørskift, medmindre forbrugeren ønsker en senere dato, jf. stk. 3.

Stk. 5. Forbrugeren skal modtage en slutaftregning fra gasleverandøren senest 6 uger efter, at skift af gasleverandør har fundet sted, eller flytning er meddelt til gasleverandøren.

Stk. 6. Husholdningskunder har ret til at deltage i kollektive skifteordninger.

Stk. 7. Distributionsselskabet skal give forbrugeren oplysninger om leverandørskift i et brugervenligt format, og henviser forbrugeren til spareenergi.dk for yderligere rådgivning.

§ 16. 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 § 152, stk. 5, tilsvarende anvendelse.

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

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

§ 18. En forbruger har ret til klagebehandling af god standard hos gasleverandøren eller distributionsselskabet. Behandlingen af en klage skal ske hurtigst muligt. Ved besvarelse af en klage, skal gasleverandøren 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.

§ 19. Forbrugeren kan gøre Forsyningstilsynet opmærksom på gasleverandørens eller distributionsselskabets manglende overholdelse af bekendtgørelsen.

Ikrafttræden

§ 20. Bekendtgørelsen træder i kraft den 1. januar 2027.

Stk. 2. Bekendtgørelse nr. 340 af 23. februar 2023 om forbrugeraftaler om levering af naturgas ophæves.

Stk. 3. Bekendtgørelse nr. 731 af 31. juli 2000 om nægtelse af adgang til naturgassystemet på grund af alvorlige økonomiske og finansielle problemer med kontrakter, der indeholder en mindsteaftageforpligtelse (take-or-pay-kontrakter) ophæves.

Energistyrelsen, den xx.

[Underskriver] / [Medunderskriver]

UDKAST