

# Salg af naturgas

## Ørsteds leveringsbetingelser for salg af naturgas til privatkunder, 1. oktober 2019

### 1. Generelle bestemmelser

Disse leveringsbetingelser ('Leveringsbetingelser') gælder for alle naturgasleverancer (inklusive transmission heraf) fra naturgasleverandøren Ørsted Privatsalg El & Gas A/S, hvor kundens ('Kunden') anvendelse hovedsageligt er bestemt til at være ikke-erhvervs-mæssig. Ørsted Privatsalg El & Gas A/S, Kraftværksvej 53, 7000 Fredericia (cvr-nr. 40 13 80 99) er et datterselskab i Ørsted A/S-koncernen og beskrives i det følgende som 'Ørsted'.

Gasaftalen ('Gasaftale') mellem Ørsted og Kunden består af:

- (a) En forside ('Forside')
- (b) Bilaget Om din Gasaftale ('Om din Gasaftale')
- (c) Disse Leveringsbetingelser

Er der uoverensstemmelse mellem de tre dele af Gasaftalen, fortolkes delene ud fra en alfabetisk rangorden, hvor (a) har forrang for (b) og (c), mens (b) har forrang for (c).

Udover Gasaftalen er Kunden omfattet af Ørsteds til enhver tid gældende Privatlivspolitik.

Definitionerne i Leveringsbetingelserne anvendes tilsvarende i de øvrige dele af Gasaftalen.

### 2. Forholdet mellem kunden og distributionselskabet

Det er en forudsætning for Ørsted, at Kunden er tilsluttet distributionsnettet via sit distributionselskab ('Distributionselskab') og til enhver tid opfylder de dele af Distributionselskabets distributionsbetingelser, der er nødvendige for, at Ørsted kan opfylde sin leveringsforpligtelse.

### 3. Naturgasleverancen

Naturgasleverancen omfatter naturgas og transport af denne til leveringsstedet, som er placeret ved overgangspunktet mellem transmissions- og distributionsnettet. Betaling for distribution til Kundens naturgasmåler i distributionsnettet og afgifter opkræves af Distributionselskabet.

Gaskvaliteten skal opfylde de til enhver tid gældende kvalitetsspecifikationer i gasreglementet. Kunden aftager naturgas efter behov. Ørsted har dog ret til midlertidigt at ophøre med naturgasforsyningen i de tilfælde, hvor Distributionselskabet eller Energinet.dk afbryder denne.

### 4. Afregning og naturgasforbrugsdata

Løbende afregning af Kundens naturgasleverance sker som udgangspunkt efter Ørsteds valg. Det kan være for- og/eller bagudbetaling med et interval på 1-6 måneder.

Løbende afregning kan efter Ørsteds valg ske aconto på baggrund af et estimeret naturgasforbrug fra Distributionselskabet og de kendte afregningspriser på afregningstidspunktet. Endelig afregning sker minimum én gang om året. Den endelige afregning foretages ud fra Kundens realiserede naturgasforbrug og den/de faktiske afregningspriser i den relevante periode. Hvis Kunden er

acontoafregnet og har betalt mere eller mindre i forhold til det realiserede naturgasforbrug og/eller de faktiske afregningspriser i den relevante periode, bliver der justeret for dette i den endelige afregning.

Afregningsgrundlaget er de forbrugsdata, som Ørsted modtager fra Distributionselskabet. Kunden og Ørsted skal acceptere en eventuel efterregulering af regninger som følge af forsinket modtagelse af forbrugsdata eller Distributionselskabets korrektion af forbrugsdata efter målefejl. Efterregulering ved målefejl finder sted for en periode svarende til efterregulering af regninger fra Distributionselskabet ved målefejl.

### 5. Betaling, modregning og gebyrer

#### 5.1 Betaling og modregning

Alle betalinger vedrørende naturgasleverancen afregnes og angives i danske kroner inklusive moms i det omfang, beløbet er momspligtigt.

Betaling sker efter Kundens valg på en af følgende måder:

- (a) Indbetalingskort (FI)
- (b) Betalingservice
- (c) Automatisk kortbetaling

Opkrævninger fra Ørsted oplyser om sidste rettidige indbetalingsdato, og hvor betalingen skal ske til. Hvis betaling sker efter sidste rettidige indbetalingsdato, er Ørsted berettiget til at beregne renter i henhold til renteloven og gebyrer for udsendelse af rykkerskrivelser og andre nødvendige inddrivelsesomkostninger i overensstemmelse med den til enhver tid gældende lovgivning.

Ørsted kan endvidere foretage modregning med ethvert forfaldent tilgodehavende og enhver forfalden gæld, som Kunden måtte have til Ørsted og selskaber, som Ørsted er koncernforbundet med.

#### 5.2 Særligt om automatisk kortbetaling

Har Kunden valgt automatisk kortbetaling, afregnes Kunden automatisk aconto månedsvis forud, medmindre andet er valgt. Kunden har ved tilmelding givet samtykke til, at Ørsted løbende trækker betalingen for Kundens Gasaftale på det tilmeldte betalingskort. Beløbet trækkes i starten af hver måned. Senest 8 dage før beløbet trækkes, modtager Kunden besked på e-mail, sms eller lignende med angivelse af beløbets størrelse og beregningen heraf.

Kunden kan til enhver tid tilbagekalde sit samtykke til, at Ørsted trækker fremtidige betalinger på Kundens betalingskort. Det er Kundens ansvar at vælge en anden betalingsform.

Det er Kundens ansvar, at det tilmeldte betalingskort er opdateret. Hvis det betalingskort, kunden har givet samtykke til, at Ørsted løbende trækker betaling på, bliver udskiftet, spærret eller lukket, virker den automatiske kortbetaling ikke mere. Kunden vil modtage en påmindelse om betaling fra Ørsted, som kan pålægges renter, gebyrer og øvrige inddrivelsesomkostninger, jf. punkt 5.1.

Yderligere betalinger kan Ørsted trække på det betalingskort,

Kunden har tilmeldt efter forudgående besked på e-mail, sms eller lignende med mindst 8 dages varsel. Yderligere betalinger kan være renter og inddrivelsesomkostninger (jf. punkt 5.1), øvrige gebyrer (jf. punkt 5.3) samt eventuel efteropkrævning, hvis der er opkrævet for lidt i forhold til Kundens realiserede naturgasforbrug og den/de faktiske afregningspriser.

### 5.3 Gebyrer

Ørsted opkræver følgende betalingsgebyrer:

- 35 kr. inklusive moms pr. indbetalingskort, Kunden modtager fra Ørsted.
- 6,25 kr. inklusive moms pr. betalingsadvisering, Kunden modtager via Betalingservice.

Kunden kan undgå betalingsgebyr ved at betale via automatisk kortbetaling.

Ørsteds til enhver tid gældende gebyrer kan findes på [orsted.dk](http://orsted.dk).

### 6. Sikkerhedsstillelser og kreditgodkendelse

Det er fra Ørsteds side en forudsætning for Gasaftalens ikrafttræden, at:

- (a) Ørsted kan kreditgodkende Kunden
- (b) Kunden ikke er registreret i et kreditoplysningsbureau
- (c) Kunden ikke er i restance med betalingen for et tidligere eller andet eksisterende aftaleforhold vedrørende levering af naturgas med Ørsted.

Hvis der er grund til at forvente manglende betalingsevne eller betalingsvillighed hos Kunden, kan Ørsted stille krav til Kunden om kontant depositum eller anden sikkerhed som vilkår for indgåelse af eller fortsat naturgasleverance under Gasaftalen i overensstemmelse med de til enhver tid gældende regler.

### 7. Misligholdelse

Hvis en part væsentligt misligholder sine forpligtelser i henhold til Gasaftalen, har den anden part ret til at ophæve Gasaftalen med øjeblikkelig virkning. Som væsentlig misligholdelse betragtes blandt andet Kundens manglende opfyldelse af Ørsteds krav om sikkerhedsstillelse jf. punkt 6 eller ophør af Kundens aftaleforhold med Distributionsselskabet. Ophævelse af Gasaftalen kan føre til afbrydelse af naturgasforsyningen.

Hvis Kunden misligholder sine betalingsforpligtelser, kan Ørsted indberette det til kreditoplysningsbureauer og/eller advarselsregistre efter gældende regler.

Hvis Distributionsselskabet eller Energinet.dk afbryder eller begrænser naturgasforsyningen til Kunden som følge af forhold, der ikke skyldes Kundens og/eller Ørsteds handling eller undladelse, betragtes det ikke som misligholdelse af Gasaftalen.

### 8. Leveringshindringer og force majeure

I tilfælde af force majeure suspenderes Ørsteds og Kundens forpligtelser i henhold til Gasaftalen, så længe opfyldeshindringen består. Den berørte part skal straks skriftligt orientere den anden part om forholdet og oplyse om, hvornår det forventes afhjulpet. Force majeure forholdet skal søges overvundet hurtigst muligt.

Force majeure foreligger, hvis Ørsted eller Kunden forhindres i at opfylde Gasaftalen på grund af forhold, der indtræder efter indgåelse heraf, og som er uden for den pågældende parts kontrol, og hvis den pågældende part har udvist tilstrækkelig omhu.

Force majeure kan især foreligge ved ekstraordinære naturkræfter, samfundsfjendtlige handlinger, krige, terror, brande, hærværk, it-manipulation eller andre hændelser, som forårsager it-nedbrud, sammenbrud eller skade på maskiner, rørledninger og hjælpeanlæg, frysning eller hydratdannelse i ventiler og rørledninger, umulighed med hensyn til at opnå nødvendig arbejdskraft, maskiner, materialer eller underentreprenører og arbejdsstridigheder, herunder, men ikke begrænset til, strejker og lockouter. Arbejdsstridigheder anses for at være uden for partens kontrol, uanset at denne part selv er part i eller årsag til stridighederne. Force majeure foreligger også, hvis force majeure-forholdet medfører, at den pågældende part kun ved afholdelse af ganske uforholdsmæssige, økonomiske opofrelser kan opfylde sine forpligtelser. Pengemangel er ikke force majeure.

Kan Ørsted ikke opfylde sine forpligtelser i henhold til Gasaftalen på grund af, at Distributionsselskabet eller Energinet.dk har erklæret force majeure, kan Ørsted påberåbe sig denne force majeure over for Kunden.

### 9. Erstatningsansvar

Parterne er erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler, medmindre andet er fastsat i Gasaftalen. Ørsted er dog uden ansvar for Kundens eventuelle driftstab, avancetab og andre indirekte tab, som Kunden måtte lide i sin egenskab af erhvervsdrivende, medmindre Ørsted har handlet groft uagtsomt eller forsætligt.

Hvis Kunden gør delvis anvendelse af Ørsteds ydelse til erhvervsmæssige formål, opfordres Kunden til at tegne driftstabsforsikring.

### 10. Fortrydelsesret

Kunden har ret til at fortryde Gasaftalen i 14 dage fra aftaleindgåelsestidspunktet. Ønsker Kunden at fortryde Gasaftalen, skal Kunden give Ørsted besked inden udløbet af fristen. Meddelelsen kan gives via formularen på [orsted.dk/fortrydelsesformular](http://orsted.dk/fortrydelsesformular) eller ved at kontakte Ørsteds kundeservice på 70 26 60 60.

Har Kunden i forbindelse med aftaleindgåelsen givet samtykke til, at Ørsteds naturgasleverance påbegyndes inden fortrydelsesfristen på 14 dage er udløbet, anerkender Kunden samtidig at skulle betale for naturgasleverancen inklusive en forholdsmæssig andel af de hertil knyttede abonnementer ved udnyttelse af fortrydelsesretten.

### 11. Flytning

Hvis Kunden flytter adresse, bliver Gasaftalen overført og er dermed gældende for samtlige aftagenumre på den nye adresse, medmindre Kunden opsiges Gasaftalen. Flytter Kunden til en adresse, hvor der ikke er indlagt naturgas, ophører Gasaftalen på fraflytningdagen. Gasaftalen vil fortsat gælde for aftagenumre på den fraflyttede adresse, indtil Ørsted får besked om opsigelse.

Meddelelse om flytning skal gives til Ørsted senest på dagen,

hvor flytningen finder sted.

Kunden skal ved flytning oplyse Ørsted den nye adresse samt datoen for flytningen. På selve datoen for flytningen skal Kunden endvidere foretage selvaflæsning af naturgasmåleren.

## 12. Opsigelse, overdragelse m.v.

### 12.1 Generelt

Leveringsperiode, opsigelsesvarsel og eventuel binding fremgår af henholdsvis Forsiden og Om din Gasaftale.

Ved enhver form for ophør af Gasaftalen vil Kunden modtage en slutopgørelse senest seks uger efter ophørsdatoen.

### 12.2 Overdragelse

Kundens rettigheder eller forpligtelser i forbindelse med Gasaftalen kan hverken helt eller delvist overdrages uden Ørsteds forudgående skriftlige samtykke, medmindre andet er bestemt ved lov.

Ørsted må uden Kundens samtykke gennemføre sådanne overdragelser til et nuværende eller fremtidigt koncern- eller interesseforbundet selskab i Europa og/eller som led i en hel eller delvis overdragelse af sine aktiviteter/aktiver og passiver til tredjemand.

### 13. Dødsfald og insolvens

Ved dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering skal Ørsted straks underrettes herom, og naturgasmåleren skal straks aflæses. Ørsted kan i disse tilfælde kræve sikkerhedsstillelse for fortsat naturgasleverance jf. punkt 6. medmindre andet er bestemt ved lov.

### 14. Person- og kontaktoplysninger

Til brug for bl.a. opfyldelse og administration af Gasaftalen, statistiske formål og markedsføring behandler Ørsted personoplysninger om Kunden.

Behandlingen sker i overensstemmelse med Ørsteds til enhver tid gældende Privatlivspolitik, der løbende inden for persondatalovgivningens rammer kan opdateres ved meddelelse til Kunden.

Ved indgåelsen af Gasaftalen modtager Kunden Ørsteds gældende Privatlivspolitik i elektronisk form (som link eller vedhæftning) eller med almindelig post.

Kunden kan altid læse den gældende Privatlivspolitik på [ørsted.dk](http://ørsted.dk), ligesom Kunden ved henvendelse til Ørsteds kundeservice kan få fremsendt politikken.

*Kunden skal oplyse Ørsted om opdaterede person- og kontaktoplysninger, herunder korrekt adresse, e-mail, telefonnumre mv. Meddelelser fra Ørsted, herunder varslinger efter punkt 16, anses for at være kommet frem til Kunden, når Ørsted har kommunikeret via e-Boks, Betalingsservice, e-mail, telefonnummer mv., som Kunden har oplyst til Ørsted.*

## 15. Uoverensstemmelser

Hvis Kunden ikke er tilfreds med Ørsteds behandling, kan Kunden henvende sig til Ørsted Customer Experience, Reklamation. Henvendelsen giver ikke udsættelse af betalinger mv., medmindre dette udtrykkeligt er aftalt med Ørsted. Ørsted svarer Kunden hurtigst muligt.

Hvis Kunden fortsat er utilfreds, har Kunden mulighed for at klage til Ankenævnet på Energiområdet, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, [energianke.dk](http://energianke.dk). Ankenævnet behandler civile retlige tvister mellem private forbrugere og energiselskaber.

## 16. Ændringer

Ørsted kan ændre priser, gebyrer og andre vilkår i Gasaftalen i følgende situationer:

- *Til dækning af udefrakommende omkostninger forbundet med Ørsteds levering af sine ydelser i henhold til Gasaftalen, såsom afgifter og omkostninger til distributionselskaber, banker, postdistributionselskaber eller lignende*
- *For at imødekomme inflation regnet fra 1. januar 2017 (indeks 100)*
- *Ved ændret lovgivning, regulering eller praksis*
- *Ved produktændringer*
- *For at skabe incitament til at reducere/ændre energi-forbruget eller incitament til en mere effektiv kundeadfærd i forbindelse med administrationen af Gasaftalen.*

*Læs mere på [ørsted.dk/gasvilkårsændringer](http://ørsted.dk/gasvilkårsændringer).*

Ændringerne iværksættes med forudgående varsel i overensstemmelse med gældende lovgivning.

*Ændringer kan varsles ved individuel kommunikation, for eksempel ved anvendelse af elektronisk post (herunder e-mail, e-Boks og sms), faktura, Betalingsserviceoversigt eller lignende kommunikationsformer. I forbindelse med varslingen kan der henvises til oplysninger på Ørsteds hjemmeside [ørsted.dk](http://ørsted.dk) eller lignende steder.*