

andel energi

Standardvilkår for salg af naturgas

Privat

A decorative graphic at the bottom of the page consists of several horizontal bars of varying lengths and shades of blue (from light to dark) and white, creating a stepped, abstract pattern.

Standardvilkår for salg af naturgas – Privat

Gældende fra den 1. januar 2023

1. Generelle bestemmelser

- 1.1 Disse vilkår (Vilkårene) gælder for leverancer af naturgas fra Andel Energi A/S, cvr-nr. 242 135 28 (Andel Energi) til privatkunder, hvor naturgasleverancerne hovedsageligt er bestemt til ikke erhvervs-mæssig anvendelse for kunden (Kunden).
- 1.2 Der indgås mellem Andel Energi og Kunden en aftale (Aftalen) om de specifikke produkter, som Kunden har valgt, som vedrører alle de af Aftalen omfattede aftagenumre. Vilkårene udgør en integreret del af Aftalen mellem Andel Energi og Kunden. Ved uoverensstemmelser mellem Vilkårene og Aftalen, har Aftalens bestemmelser forrang.

2. Din selvbetjening

- 2.1 Al kommunikation fra Andel Energi til Kunden foregår digitalt via selvbetjeningsuniverset, som findes på andelenergi.dk/minside. Samtlige meddelelser fra Andel Energi vedrørende Aftalen sendes derfor til Kundens indbakke, som findes på Kundens personlige side i selvbetjeningen. Disse meddelelser kan blandt andet omfatte Aftalen, Vilkårene, ordrebekræftelser, varslinger om ændringer af Aftalen og Vilkårene, så som priser, servicemeddelelser, regninger, betalingspåmindelser og rykkerskrivelser.
- 2.2 Kunden modtager således ikke meddelelserne som almindelige breve. Andel Energi kan dog vælge at fremsende meddelelser som almindelige breve eller via mail.
- 2.3 Meddelelser fra Andel Energi anses for fremkommet hos Kunden, når disse er sendt til Kundens indbakke i selvbetjeningen.
- 2.4 Når Andel Energi sender meddelelser til Kundens indbakke, modtager Kunden en mail om, at der er besked i indbakken. Hvis Andel Energi ikke har Kundens mail, eller Andel Energi får kendskab til, at mailen ikke er nået frem til Kunden, sendes der i stedet en SMS-besked til

Kunden. Kunden skal derfor oplyse sin mailadresse og sit mobilnummer ved indgåelse af Aftalen. Ved ændring af mailadresse og evt. mobilnummer er Kunden forpligtet til straks at opdatere oplysningerne på Kundens personlige side i selvbetjeningen eller ved at kontakte Andel Energis kundeservice, da manglende opdatering anses for misligholdelse af Aftalen.

- 2.5 Hvis Kunden er fritaget fra offentlig Digital Post, kan Kunden anmode om at blive fritaget for digital kommunikation med Andel Energi. Det er en betingelse, at Kunden kan dokumentere, at Kunden er fritaget for offentlig Digital Post. Hvis Kunden herefter fritages for digital kommunikation med Andel Energi, vil Kunden modtage meddelelser fra Andel Energi som almindelige breve.

3. Levering

- 3.1 Det er en forudsætning for Andel Energis levering af naturgas til Kunden, at Kunden er tilsluttet distributions-systemet, og dermed har indgået en aftale med sit lokale distributions-selskab (Distributions-selskabet), jf. punkt 4.
- 3.2 Naturgasleverancen er undergivet den til enhver tid gældende lovgivning, herunder naturgasforsyningsloven med tilhørende bekendtgørelser og gasreglementet. Andel Energi har dog ret til midlertidigt at ophøre med leverancen i de tilfælde, hvor Distributions-selskabet afbryder forsyningen.
- 3.3 Andel Energi leverer den aftalte mængde naturgas frem til afgangsfangen på Kundens gasmåler (målerstedet). Naturgassen skal på leveringsstedet opfylde de til enhver tid gældende kvalitetsspecifikationer i Distributions-selskabets betingelser.

4. Forholdet mellem Kunden og Distributionsselskabet

- 4.1 Distributionsselskabet forestår transport af naturgassen til målerstedet.
- 4.2 Forholdet mellem Kunden og Distributionsselskabet er reguleret af Distributionsselskabets til enhver tid gældende betingelser for tilslutning til og brug af distributionssystemet (Distributionsbetingelserne). Kunden er ansvarlig for til enhver tid at opfylde Distributionsbetingelserne, som kan findes på Distributionsselskabets hjemmeside.
- 4.3 I forhold til Distributionsselskabet skal Kunden især være opmærksom på følgende vilkår:
- Distributionsselskabet har ansvaret for naturgasforsyningsanlægget, herunder vedligeholdelse heraf og kan afbryde naturgasforsyningen i en række tilfælde som er oplistet i Distributionsbetingelserne.
 - Kunden skal på anmodning fra Distributionsselskabet foretage selvaflæsning af gasmåler og indberette måleresultatet til Distributionsselskabet.
 - Distributionsselskabet kan til enhver tid foretage kontrolaflysning af gasmåler og hjemtage forbrugsdata.
- 4.4 Andel Energi har fuldmagt til at repræsentere Kunden i forbindelse med leverandørskifte over for Distributionsselskabet, herunder i forhold til at indhente Kundens aftagenummer og forbrugsdata til opfyldelse af Aftalen.
- 4.5 Afbrydes Kundens adgang til naturgasforsyningen, uanset årsagen hertil, kan Andel Energi ikke holdes ansvarlig for opfyldelse af Aftalen og Vilklårene.

5. Måledata mv.

- 5.1 Den leverede naturgasmængde opgøres ved aflæsning af gasmåleren hos Kunden på grundlag af Distributionsselskabets måleudstyr, medmindre andet fremgår af Aftalen. Aflæsningsmetode vælges af Distributionsselskabet, der fremsender oplysninger om forbruget til Kunden og Andel Energi.
- 5.2 Distributionsselskabet er ansvarlig for måleudstyret og for målingernes korrekthed. Kunden opfordres til at undersøge gasmåleren forud for leveringsstart. Har Kunden mistanke om, at gasmåleren er beskadiget, står stille eller på anden måde registrerer forkert, er Kunden forpligtet til straks at underrette Distributionsselskabet herom. Hvis Kunden eller Andel Energi får mistanke om, at de gennemførte målinger ikke er korrekte, er Andel Energi berettiget til på vegne af Kunden, at rette henvendelse til Distributionsselskabet med henblik på en afklaring,

herunder eventuel målerundersøgelse. Kunden skal acceptere efterregulering af regningerne som følge af forsinket modtagelse af forbrugsdata eller Distributionsselskabets korrektion af måledata efter målefejl i henhold til lovgivningen.

- 5.3 Årsafregning, periodisk slutafregning og slutafregning ved ophør af Aftalen sker ud fra målte data. For meget betalte a conto beløb fratrækkes i den næstkommende a conto afregning, som fremsendes samtidig med årsafregningen eller slutafregningen, jf. punkt 6.4.

6. Pris, betaling og fakturering

- 6.1 Alle priser i Aftalen og i Vilklårene angives og afregnes i danske kroner og opkræves af Andel Energi A/S.
- 6.2 Oplysninger om Andel Energis aktuelle priser på naturgas, bidrag, gebyrer og andre priser fremgår af Andel Energis hjemmeside, andelenergi.dk, og udleveres i øvrigt efter anmodning ved henvendelse til Andel Energi. Andel Energi har ret til at ændre priserne i overensstemmelse med punkt 10.
- 6.3 Medmindre andet fremgår af Aftalen, fakturerer Andel Energi kunder a conto forud til dækning af det forventede eller aftalte årsforbrug af naturgas, bidrag, gebyrer m.v. Perioden, som a conto faktureres, fremgår af Aftalen. A conto betalingerne reguleres i tilfælde af prisændringer og væsentlige ændringer i forbruget.
- 6.4 Andel Energi udarbejder hvert år en årsopgørelse til kunder, som afregnes a conto, når Andel Energi har modtaget den årlige opgørelse af forbruget fra Distributionsselskabet, og foretager en afregning af en eventuel difference mellem Kundens faktiske forbrug og a conto betalingerne. Indbetalte a conto beløb forrentes ikke. Andel Energi kan ændre afregningen og afregningsfrekvensen, hvis den anførte afregningsmåde ikke understøttes af Distributionsselskabet.
- 6.5 Andel Energi fremsender regningerne elektronisk via Kundens indbakke i selvbetjeningen, jf. punkt 2, og tilbyder de betalingsmuligheder, som fremgår af Andel Energis hjemmeside, andelenergi.dk. Andel Energi opkræver ikke gebyr for fremsendelse af regning. Der pålægges betalingsgebyr i henhold til gældende prisliste.
- 6.6 Sidste rettidige betalingsdato er påført regningerne. Ved forsinket betaling tillægges rente og gebyrer for rykker skrivelser og andre nødvendige omkostninger til inddrivelse af restancer i henhold til rentelovens bestemmelser.

- 6.7 Andel Energi kan foretage modregning med ethvert forfaldent tilgodehavende og enhver forfalden gæld, som Kunden måtte have til Andel Energi eller til selskaber, som Andel Energi er koncernforbundet med.
- 6.8 Såfremt Kunden tillige har indgået eller senere indgår en serviceaftale med Andel Energi, er Andel Energi berettiget til at fakturere Kunden for denne aftale på én og samme regning.
- 6.9 Andel Energi giver mindst én gang årligt Kunden oplysning om udviklingen i priser og gebyrer, som Kunden er berørt af.
- 6.10 Andel Energi er berettiget til at tilbagebetale Kundens tilgodehavende ved anvendelse af den betalingsform, som Kunden har anvendt, eller Kundens NemKonto.

7. Kreditvurdering og sikkerhedsstillelse

- 7.1 Andel Energi kan som vilkår for at indgå Aftalen eller som vilkår for fortsat levering kræve forudbetaling ud over a conto betalinger, kontant depositum, anfordringsgaranti fra Kundens bank eller anden tilfredsstillende sikkerhed for Kundens betalingsforpligtelse, såfremt Andel Energi vurderer, at der er grund til at forvente manglende betalingsevne eller betalingsvillighed hos Kunden. Andel Energi kan endvidere kræve, at Kunden skal betale månedsvis forud. Dette gælder også, selvom Kunden ikke aktuelt er i restance over for Andel Energi. Der vil altid være tale om en individuel vurdering, hvor Andel Energi især lægger vægt på Kundens betalingsmønster og eventuelle anmærkninger hos kreditoplysningsbureauer.
- 7.2 Sikkerhedens størrelse må ikke overskride Andel Energis risiko i det konkrete tilfælde og kan højst udgøre fem måneders betaling. Andel Energi kan kræve, at sikkerheden er stillet, inden leveringen påbegyndes eller fortsættes, dog med en frist til at stille sikkerheden i overensstemmelse med gældende lovgivning. Manglende sikkerhedsstillelse inden for den af Andel Energi fastsatte frist er en væsentlig misligholdelse.
- 7.3 Sikkerhed forrentes og tilbagebetales i henhold til gældende lovgivning.

8. Aftaleperiode

- 8.1 Det aftalte naturgasprodukt leveres i den periode, som fremgår af Aftalen mellem Andel Energi og Kunden (Produktperioden). Såfremt der ikke er angivet en Produktperiode i Aftalen, løber Produktperioden indtil Aftalen opsiges eller ophæves, jf. punkt 11.1 og punkt 15.1.
- 8.2 Udløber Produktperioden uden at parterne har indgået ny aftale eller har forlænget Aftalen, overgår Kunden til et produkt, som har en variabel pris. Der afregnes da efter bestemmelserne om det pågældende produkt, som findes på Andel Energis hjemmeside, andelenergi.dk, og efter Vilklårene i øvrigt.

9. Flytning og overdragelse

- 9.1 Hvis Kunden flytter adresse (forbrugssted) fortsætter Aftalen på den nye adresse (det nye forbrugssted), medmindre Kunden samtidig opsiger Aftalen, jf. herved punkt 11. Andel Energis opfyldelse af Aftalen forudsætter, at Kunden er tilsluttet naturgasforsyningsanlægget hos Distributionsselskabet på det nye forbrugssted.
- 9.2 Kunden skal give Andel Energi meddelelse om flytning samt andre adresseændringer. Meddelelse om flytning skal gives senest 14 dage før datoen for flytning og tidligst to måneder inden datoen for flytningen. Andel Energi meddeler Kundens flytning til ny adresse og dato for flytningen til de relevante distributionsselskaber.
- 9.3 Hvis der er tilmeldt mere end én Kunde på et aftage-nummer, hvor den ene Kunde er flyttet fra aftage-nummeret, og den anden Kunde fortsat bor på aftage-nummeret, kan den fraflyttede Kunde kræve at blive slettet som forbruger på aftagenummeret med én dags varsel med den virkning, at den fraflyttede forbruger ikke hæfter for fremtidigt forbrug på aftagenummeret. Som betingelse for afmeldelse med forkortet frist kan Andel Energi kræve, at Kunden dokumenterer fraflytningen.
- 9.4 Kunden skal aflæse sin gasmåler per flyttedatoen, og indberette resultatet til Andel Energi, hvorefter Andel Energi fremsender en slutafregning til Kunden, jf. punkt 12.
- 9.5 Kunden må hverken helt eller delvist overdrage rettigheder eller forpligtelser ifølge Aftalen og Vilklårene uden Andel Energis forudgående skriftlige samtykke, medmindre andet er bestemt ved lov. Andel Energi er berettiget til, uden Kundens samtykke, at gennemføre sådanne overdragelser til et nuværende eller fremtidigt koncern- eller interesseforbundet selskab og/eller som led i en hel eller delvis overdragelse af sine aktiviteter (aktiver og passiver) til en tredjemand, der opfylder betingelserne for at være gasleverandør i Danmark.

10. Ændringer i aftaleperioden

- 10.1 Andel Energi kan ændre priser, gebyrer og andre vilkår i Aftalen i følgende situationer:
- Til dækning af udefrakommende omkostninger forbundet med Andel Energis levering af sine ydelser efter Aftalen, så som afgifter og omkostninger til distributionselskaber, banker, postdistributionsselskaber eller lignende
 - For at imødekomme inflation regnet fra 1. januar 2018 (indeks 100)
 - Ved ændret lovgivning, regulering eller praksis
 - Ved produktændringer
 - For at skabe incitament til at reducere/ændre energiforbruget eller incitament til en mere effektiv kundeadfærd i forbindelse med administrationen af Aftalen.

Læs mere på Andel Energis hjemmeside, andelenergi.dk

- 10.2 Ændringer varsles i overensstemmelse med gældende lovgivning og i overensstemmelse med punkt 2.
- 10.3 Den til enhver tid gældende version af Vilklårene kan altid findes på Andel Energis hjemmeside, andelenergi.dk.

11. Opsigelse

- 11.1 Medmindre andet er bestemt i Aftalen, se punkt 8, er denne uopsigelig i fem måneder. Herefter kan Kunden opsiges Aftalen med en måneds varsel til udgangen af en måned, dog tidligst med virkning seks måneder efter tidspunktet for aftaleindgåelsen.
- 11.2 Opsiger Kunden uretmæssigt Aftalen inden for uopsigelsesperioden, helt eller delvist for et eller flere af de af Aftalen omfattede aftagenumre, opkræver Andel Energi et gebyr til dækning af omkostninger forbundet med afvikling af Aftalen. På samme vis kan Andel Energi opkræve et gebyr, hvis Kunden ikke giver Andel Energi de nødvendige oplysninger til at kunne gennemføre en bestilling, for eksempel, men ikke begrænset til oplysning om Kundens aftagenummer, eller hvis Aftalen i øvrigt opfører grundet omstændigheder, der kan tilskrives Kunden.

12. Slutafregning

- 12.1 Andel Energi sender slutafregning til Kunden senest seks uger efter Aftalens ophør. Tilsvarende sender Andel Energi flytteafregning til Kunden senest seks uger efter tidspunktet for leveringsophør på den fraflyttede adresse i forbindelse med flytning.

13. Person- og kontaktoplysninger

- 13.1 Til brug for bl.a. opfyldelse og administration af Aftalen, statistiske formål og markedsføring behandler Andel Energi personoplysninger om Kunden.
- 13.2 Behandlingen sker i overensstemmelse med Andel Energi A/S' til enhver tid gældende Privatlivspolitik, der løbende indenfor persondatalovgivningens rammer kan opdateres ved meddelelse til Kunden.
- 13.3 Ved indgåelsen af Aftalen modtager Kunden Andel Energi A/S' gældende Privatlivspolitik i elektronisk form (i Kundens indbakke i selvbetjeningen, eller som link eller vedhæftning via mail) eller med almindelig post.
- 13.4 Kunden kan altid læse den gældende Privatlivspolitik på andelenergi.dk/privatlivspolitik, ligesom Kunden ved henvendelse til Andel Energis kundeservice kan få fremsendt politikken.
- 13.5 Kunden skal oplyse Andel Energi om opdaterede person- og kontaktoplysninger, herunder korrekt adresse, mail, telefonnumre mv. Meddelelser fra Andel Energi, herunder varslinger efter punkt 10, anses for fremkommet hos Kunden, når disse er sendt til Kundens indbakke i selvbetjeningen.

14. Fortrydelsesret

- 14.1 Kunden kan fortryde Aftalen, hvis den er indgået via Andel Energis hjemmeside, per telefon eller hos en af Andel Energis konsulenter ved fjernsalg eller uden for Andel Energis forretningssted. Kunden skal blot give Andel Energi besked om udøvelse af fortrydelsesretten senest 14 dage efter den dag, hvor Aftalen blev indgået.
- 14.2 Meddelelsen om fortrydelse skal sendes på én af følgende måder:
- Udfyldelse af formular på hjemmesiden andelenergi.dk/fortrydelse
 - Fremsendelse af mail til naturgas@andelenergi.dk
 - Fremsendelse af brev til Andel Energis Kundecenter, Hovedgaden 36, 4520 Svinninge
- 14.3 Kundens besked skal indeholde følgende:
- Dato for hvornår Kunden bestilte Aftalen om levering af naturgas
 - Kundens fulde navn
 - Kundens adresse og postnummer
- Andel Energi opfordrer desuden Kunden til at oplyse kundenummer, aftagenummer eller kontraktnummer for at sikre, at meddelelsen behandles hurtigst muligt.

- 14.4 Fortrydelsesfristen er overholdt, hvis blot Kundens meddelelse er sendt, inden fortrydelsesfristen er udløbet. Kunden kan vælge at bruge den standard fortrydelsesformular, som findes i bunden af Vilklårene, hvilket dog ikke er et krav.
- 14.5 Hvis Kunden bruger sin fortrydelsesret, refunderer Andel Energi alle betalinger, om nogen, uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder senest 14 dage fra den dato, hvor meddelelsen om fortrydelse blev modtaget. Hvis der er indgået en aftale om straks-levering af naturgas, efter udtrykkelig anmodning fra Kunden, skal Kunden uanset det ovenstående betale for det faktiske naturgasforbrug i fortrydelsesperioden, herunder også distributionsomkostninger, skatter og afgifter.
- 14.6 Andel Energi gennemfører tilbagebetalingen med samme betalingsmiddel, som Kunden benyttede ved den oprindelige transaktion, medmindre Kunden udtrykkeligt har bedt om andet. Under alle omstændigheder pålægges Kunden ingen former for gebyrer som følge af tilbagebetalingen.
- 14.7 Mere information vedrørende denne 14-dages fortrydelsesret kan læses på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens hjemmeside kfst.dk/Forbrugerforhold.
- 15.4 Såfremt Distributionsselskabet afbryder eller begrænser leveringen til Kunden, som følge af forhold der ikke kan tilskrives Kunden, betragtes dette ikke som misligholdelse af Aftalen.
- 15.5 En misligholdende part er erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige regler. Kunden kan dog i intet tilfælde gøre krav på erstatning for driftstab, avancetab eller andet indirekte tab over for Andel Energi, medmindre der foreligger forsæt eller grov uagtsomhed. Andel Energi er heller ikke erstatningsansvarlig for skade eller tab i forbindelse med fejl og afbrydelser i naturgasforsyningen eller for leverancens kvalitet. Andel Energi er endvidere ikke ansvarlig for skade eller tab som følge af indskrænkninger eller begrænsninger pålagt af Distributionsselskabet. Fejl og mangler, som skyldes tekniske forhold i distributionsnettet, og som forårsager skader, er Distributionsselskabets ansvar. Klage over kvaliteten i distributionsnettet rettes til Distributionsselskabet.
- 15.6 Ved dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering, skal Andel Energi straks underrettes herom, og gasmåleren skal straks aflæses. Andel Energi kan i disse tilfælde kræve sikkerhedsstillelse som betingelse for fortsat levering, jf. punkt 7, medmindre andet er bestemt ved lov.

15. Misligholdelse

- 15.1 Hvis Andel Energi eller Kunden gør sig skyldig i væsentlig misligholdelse af sine forpligtelser i henhold til Vilklårene eller Aftalen, kan den ikke-misligholdende part ophæve Aftalen med øjeblikkelig virkning eller med de frister, som gælder efter lovgivningen. Som væsentlig misligholdelse regnes blandt andet manglende opfyldelse af Andel Energis krav om sikkerhedsstillelse inden for en af Andel Energi fastsat frist eller ophør af Kundens aftale med Distributionsselskabet. Ophævelse af Aftalen kan medføre afbrydelse af naturgasforsyningen, hvis Kunden ikke har en aftale med den forsyningspligtige leverandør. Eventuelle følger af en afbrydelse af naturgasforsyningen er Andel Energi uvedkommende.
- 15.2 Andel Energi vil i tilfælde af en ophævelse af Aftalen, meddele dette til Distributionsselskabet.
- 15.3 Hvis Kunden misligholder sine betalingsforpligtelser, sker inddrivelse af restancer efter reglerne i Andel Energis restanceprocedure. Andel Energi er berettiget til at indberette forholdet til godkendte kreditoplysningsbureauer og/eller advarselsregistre efter gældende regler.

16. Leveringshindringer og force majeure

- 16.1 I tilfælde af force majeure suspenderes Andel Energis og Kundens forpligtelser over for hinanden efter Vilklårene og Aftalen, så længe force majeure forholdet består.
- 16.2 Force majeure forholdet skal søges overvundet hurtigst muligt. Den berørte part skal straks skriftligt orientere den anden part om forholdet og oplyse om, hvornår det forventes afhjulpet.
- 16.3 Force majeure foreligger, hvis Andel Energi eller Kunden forhindres i at opfylde Aftalen på grund af forhold, der indtræder efter aftaleforholdets start, og som er uden for den pågældende parts kontrol. Som force majeure kan blandt andet henregnes
- (i) ekstraordinære naturkræfter, herunder stormflod, skybrud og isvinter,
 - (ii) samfundsfjendtlige handlinger, herunder krig og terror,
 - (iii) brand og hærværk,
 - (iv) it-manipulation eller andre hændelser som medfører it-nedbrud, sammenbrud eller skade på anlæg,
 - (v) umulighed med hensyn til anskaffelse af nødvendig arbejdskraft, maskiner, materialer eller underentreprenører
 - (vi) arbejdsstridigheder herunder lockout og strejke hos Andel Energi,

(vii) forsyningsusikkerhed, herunder utilstrækkelig energiproduktion og/eller -import (varemangel). Endvidere foreligger force majeure, hvor en part kun ved afholdelse af uforholdsmæssige omkostninger kan opfylde Vilklårene eller Aftalen. Pengemangel er ikke force majeure. Kan Andel Energi ikke opfylde sine forpligtelser efter Aftalen på grund af, at Distributionsselskabet eller transmissionselskabet har erklæret force majeure, udgør dette forhold tillige force majeure i forholdet mellem Andel Energi og Kunden.

17. Klager og Tvister

17.1 Ønsker Kunden at klage over forhold i forbindelse med Aftalen eller Vilklårene, skal dette ske ved skriftlig henvendelse til
Andel Energi,
Hovedgaden 36, 4520 Svinninge,
Mail: naturgas@andelenergi.dk
Henvendelsen har ikke opsættende virkning og giver ikke udsættelse med betalinger med videre, medmindre dette udtrykkeligt aftales med Andel Energi. Andel Energi besvarer Kundens henvendelse hurtigst muligt.

17.2 Hvis Kunden ikke er tilfreds med Andel Energis håndtering af en klage, kan Kunden viderebringe klagen til Ankenævnet på Energiområdet, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, som kan kontaktes på telefon 41 71 50 00 eller via mail: post@energianke.dk. Ankenævnets hjemmeside er energianke.dk. EU-Kommissionens online klageportal kan ligeledes anvendes ved indgivelse af en klage. Dette er særligt relevant, hvis Kunden er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Klage indgives da på <http://ec.europa.eu/odr>

17.3 Tvister i relation til Vilklårene og Aftalen, som ikke kan løses i mindelighed mellem parterne, herunder ved henvendelse til Ankenævnet på Energiområdet, skal afgøres efter dansk ret og anlægges efter retsplejelovens bestemmelser om værneting (stedlig kompetence) § 244, jf. § 245, stykke 2.

17.4 Hvis Kunden er utilfreds med håndtering af persondata har Kunden mulighed for at klage til Datatilsynet, der kan kontaktes via dt@datatilsynet.dk. Mere information herom findes på Datatilsynets hjemmeside, datatilsynet.dk

Standard- fortrydelsesformular

Du kan vælge at bruge denne blanket, hvis du vil fortryde din aftale.

Formularen sendes til:

Andel Energi A/S
Hovedgaden 36
4520 Svinninge
naturgas@andelenergi.dk

Jeg meddeler herved, at jeg ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min købsaftale om følgende tjenesteydelser: Levering af naturgas.

Bestilt den _____

Forbrugerens navn _____

Forbrugerens adresse _____

Dato _____

Forbrugerens underskrift _____

(kun relevant hvis formularens indhold meddeles på papir)

Gebyroversigt Naturgas privat

Gældende fra den 1. juli 2022

Betalingsgebyrer	Pris i kr.
Betaling via MobilePay (Automatisk)	0,00
Betaling via Betalingsservice (Automatisk)	6,25
Betaling med Betalingslinje (Manuelt)	49,00

Særlige gebyrer	
Ekstraordinær udskrift af regningskopi	40,00
Gebyr for indgåelse af Betalingsaftale (afdragsordning)*	140,00
Gebyr for rykkerskrivelse*	100,00
Gebyr for inkassomeddelelse*	100,00
Gebyr for sikkerhedsstillelse	250,00
Opsigelse af aftale inden for 6 mdr. bindingsperiode	500,00

* Momsfrit (prisen er ikke tillagt moms)

Andel Energi opkræver gebyrer på vegne af respektive naturgas distributionsselskaber, og derfor kan der forekomme gebyrer fra disse på regningen. For information om gebyrer fra naturgas distributionsselskaber henvises til deres hjemmesider, som kan findes på andelenergi.dk/gasdistribution

