

# Vilkår for salg af gas til privatkunder

Disse vilkår gælder for den aftale om levering af gas, som du har indgået med Andel Energi. Nogle af punkterne er særligt vigtige, og derfor har vi fremhævet dem her. Vi anbefaler dog, at du læser alle vilkårene.

- Du kan altid se dit forbrug og finde dine regninger på Min side på [andelenergi.dk](http://andelenergi.dk) eller i Andel Energi appen.
- Du bestemmer selv, hvordan du vil betale din regning. Andel Energi tilbyder forskellige betalingsformer med og uden betalingsgebyr. På Min side på [andelenergi.dk](http://andelenergi.dk) kan du nemt skifte betalingsform. Læs mere om betaling i punkt 5.
- Andel Energi kan opkræve en række gebyrer i forbindelse med aftalen. Du kan altid se de aktuelle gebyrer i gebyroversigten på [andelenergi.dk/gebyr](http://andelenergi.dk/gebyr). Læs mere om gebyrer i punkt 5.
- Som betingelse for at indgå aftalen, eller fortsætte leveringen af gas, kan Andel Energi kræve, at du stiller sikkerhed for dine betalingsforpligtelser. Læs mere i punkt 5.
- Du har ret til at fortryde aftalen inden for 14 dage fra den dag, du indgik aftalen. Andel Energi skal have besked om din fortrydelse via formularen på [andelenergi.dk/fortryd](http://andelenergi.dk/fortryd) eller på 70 29 29 29. Læs mere om betingelserne for fortrydelse i punkt 13.
- Skal du flytte, er det vigtigt, du giver Andel Energi besked, så du får din aftale med til din nye bolig. Du kan melde flytning på [andelenergi.dk/flyt](http://andelenergi.dk/flyt). Læs mere om flytning i punkt 8.
- Du kan opsige din aftale med 1 måneds varsel til udgangen af en måned. Hvis du ikke overholder din del af aftalen, kan Andel Energi f.eks. opsige aftalen med øjeblikkelig virkning. Læs mere om opsigelse i punkt 10 og punkt 14.
- Andel Energi sender de fleste meddelelser til dig på den mail, du har oplyst, eller via anden digital post, som f.eks. Betalingservice. Det kan bl.a. være ordrebekræftelser, varslinger om ændringer, servicemeddelelser og betalingspåmindelser. Læs mere om meddelelser i punkt 12.
- Det er dit ansvar at sørge for, at Andel Energi altid har din aktuelle adresse, mail og telefonnummer. Du kan opdatere dine kontaktoplysninger på Min side på [andelenergi.dk](http://andelenergi.dk). Er du fritaget for Digital Post fra det offentlige, kan du anmode om også at blive fritaget for digital kommunikation fra Andel Energi.
- Som kunde hos Andel Energi er du omfattet af vores privatlivspolitik, der beskriver, hvordan vi behandler dine persondata. Du kan altid finde den gældende privatlivspolitik på [andelenergi.dk/privat](http://andelenergi.dk/privat).

# Vilkår for salg af gas til privatkunder

Gældende fra den 1. oktober 2024

## 1. Generelle bestemmelser

- 1.1 Disse vilkår ('Vilkår') gælder for leverancer af gas fra Andel Energi A/S, hvor kundens ('Kunden') anvendelse hovedsageligt er bestemt til at være ikke-erhvervsmæssig.

Andel Energi A/S, Hovedgaden 36, 4520 Svinninge (cvr-nr. 242 135 28) er et datterselskab i Andel-koncernen og bliver i det følgende betegnet som 'Andel Energi'.

- 1.2 Andel Energi og Kunden indgår aftale ('Gasaftalen') om de specifikke produkter, som Kunden har valgt, til de af Gasaftalen omfattede aftagenumre.

Vilkårene udgør en integreret del af Gasaftalen mellem Andel Energi og Kunden. Ved uoverensstemmelser mellem Vilkårene og Gasaftalen, har Gasaftalens bestemmelser forrang.

Udover Gasaftalen er Kunden omfattet af Andel Energi A/S' til enhver tid gældende Privatlivspolitik.

## 2. Levering

- 2.1 Det er en forudsætning for Andel Energis levering af gas til Kunden, at Kunden er tilsluttet distributionssystemet og dermed har indgået en aftale med distributions-selskabet Evida ('Distributionsselskabet'), jf. punkt 3.

- 2.2 Gasleverancen skal følge den til enhver tid gældende lovgivning, herunder gasforsyningsloven og de tilhørende bekendtgørelser samt gasreglementet. Andel Energi har dog ret til midlertidigt at stoppe gasleverancen i de tilfælde, hvor Distributionsselskabet afbryder forsyningen.

- 2.3 Andel Energi leverer gas frem til afgangsflangen på Kundens gasmåler (målerstedet). Gassen skal på leveringsstedet opfylde de til enhver tid gældende kvalitetsspecifikationer i Distributionsselskabets betingelser.

## 3. Forholdet mellem Kunden og Distributionsselskabet

- 3.1 Distributionsselskabet står for transporten af gassen til målerstedet.

- 3.2 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, [evida.dk](http://evida.dk).

- 3.3 I forhold til Distributionsselskabet skal Kunden især være opmærksom på følgende:
- Distributionsselskabet har ansvaret for gasforsyningsanlægget, herunder vedligeholdelse, og kan derfor afbryde gasforsyningen i en række tilfælde, som er oplyst i Distributionsbetingelserne.
  - Kunden skal selv aflæse gasmåleren og indberette måleresultatet til Distributionsselskabet, når Distributionsselskabet beder om det.
  - Distributionsselskabet kan til enhver tid foretage en kontrolaflysning af gasmåleren og bruge de aflæste forbrugsdata.

- 3.4 Når Kunden skifter leverandør, har Andel Energi fuldmagt til at repræsentere Kunden over for Distributionsselskabet for bl.a. at kunne indhente Kundens aftagenummer og forbrugsdata til opfyldelse af Gasaftalen.

- 3.5 Bliver Kundens adgang til gasforsyningen afbrudt, kan Andel Energi ikke holdes ansvarlig for opfyldelse af Gasaftalen og Vilkårene, uanset hvad årsagen til afbruddet er.

## 4. Gasmåler, måledata og afregning

- 4.1 Den leverede mængde gas bliver opgjort ved aflæsning af gasmåleren hos Kunden på grundlag af Distributions-selskabets måleudstyr, medmindre andet fremgår af Gasaftalen. Distributionsselskabet vælger aflæsnings-metoden og sender oplysningerne om forbruget til Kunden og Andel Energi.
- 4.2 Distributionsselskabet har ansvaret for måleudstyret og for målingernes korrekthed. Andel Energi opfordrer Kunden til at undersøge gasmåleren før leverings-start. Har Kunden mistanke om, at gasmåleren er beskadiget, står stille eller på anden måde registrerer forkert, er Kunden forpligtet til straks at give besked til Distributionsselskabet. Hvis Kunden eller Andel Energi får mistanke om, at de registrerede aflæsninger af gas-måleren ikke er korrekte, er Andel Energi berettiget til, på vegne af Kunden, at kontakte Distributionsselskabet med henblik på at få en afklaring, herunder om gasmåleren skal undersøges. Kunden skal acceptere, at regninger kan blive efterreguleret, hvis forbrugsdata fra Distributions-selskabet er forsinket, eller hvis Distributionsselskabet i henhold til lovgivningen korrigerer måledata efter målefejl.
- 4.3 Kvartalsvis afregning, og slutafregning ved ophør af Gasaftalen, sker ud fra målte data. For meget betalte acontobeløb fratrækkes i den næstkommende kvartals-opgørelse eller slutafregningen, jf. punkt 5.4.

## 5. Pris, betaling og fakturering

- 5.1 Alle priser i Gasaftalen og i Vilklårene bliver vist og afregnet i danske kroner, og de bliver opkrævet af Andel Energi A/S.
- 5.2 Oplysninger om Andel Energis aktuelle priser på gas, bidrag, gebyrer og andre priser fremgår af Andel Energis hjemmeside, andelenergi.dk. Kunden kan også kontakte Andel Energi og anmode om at få dem tilsendt. Andel Energi har ret til at ændre priserne i overensstemmelse med punkt 9.
- 5.3 Medmindre der står noget andet i Gasaftalen, fakturerer Andel Energi Kunden aconto forud til dækning af det forventede eller aftalte årsforbrug af gas, bidrag, gebyrer m.v. Perioden, som bliver faktureret aconto, fremgår af Gasaftalen. Acontobetalingerne bliver reguleret i tilfælde af prisændringer og væsentlige ændringer i forbruget.

- 5.4 Andel Energi udarbejder hvert kvartal en opgørelse til kunder, som afregnes aconto. På baggrund af den kvartalsvise opgørelse af forbruget fra Distributions-selskabet, foretager Andel Energi en afregning af den eventuelle difference mellem Kundens faktiske forbrug og acontobetalingerne. Indbetalte acontobeløb forrentes ikke. Andel Energi kan ændre afregningen og afregnings-frekvensen, hvis Distributionsselskabet ikke længere understøtter den tidligere anvendte afregningsmetode.
- 5.5 Andel Energi tilbyder de betalingsmuligheder, som fremgår af Andel Energis hjemmeside, andelenergi.dk. Andel Energi opkræver ikke gebyr for den løbende fremsendelse af regninger. Der pålægges betalingsgebyr i henhold til den gældende gebyroversigt.
- 5.6 Sidste rettidige betalingsdato står på regningerne. Betaler Kunden efter betalingsfristen, bliver der tillagt renter og gebyrer for rykkerskrivelser og andre omkostninger til inddrivelse af restancen i henhold til rentelovens bestemmelser.
- 5.7 Andel Energi kan modregne ethvert forfaldent tilgodehavende og enhver forfalden gæld, som Kunden måtte have til Andel Energi eller til selskaber, som Andel Energi er koncernforbundet med.
- 5.8 Har Kunden også en serviceaftale med Andel Energi, kan Andel Energi vælge at fakturere Kunden for begge aftaler på én og samme regning.
- 5.9 Andel Energi kan tilbagebetale Kundens tilgodehavende ved at bruge Kundens NemKonto eller samme betalingsform, som Kunden har brugt.

## 6. Kreditvurdering og sikkerhedsstillelse

- 6.1 Andel Energi kan, som vilkår for at indgå Gasaftalen, eller som vilkår for fortsat levering, kræve forudbetaling ud over acontobetaling, hvis Andel Energi vurderer, at der er grund til at forvente manglende betalingsevne eller betalingsvillighed hos Kunden. Det kan for eksempel være kontant depositum, anfordringsgaranti fra Kundens bank eller anden tilfredsstillende sikkerhed for Kundens betalingsforpligtelse. Andel Energi kan også kræve, at Kunden skal betale månedsvis forud. Det 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.

- 6.2 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 starter eller fortsætter. Fristen til at stille sikkerheden skal dog være i overensstemmelse med gældende lovgivning. Manglende sikkerhedsstillelse inden for den frist, Andel Energi har fastsat, er en væsentlig misligholdelse.
- 6.3 Sikkerheden bliver forrentet og tilbagebetalt i henhold til gældende lovgivning.

## 7. Aftaleperiode

- 7.1 Det aftalte gasprodukt bliver leveret i den periode, som står i Gasaftalen mellem Andel Energi og Kunden ('Aftaleperioden'). Hvis der ikke står en Aftaleperiode i Gasaftalen, løber Aftalen, indtil den bliver opsagt eller ophævet, jf. punkt 11 og punkt 15.
- 7.2 Udløber Aftaleperioden uden at parterne har indgået ny aftale eller har forlænget Gasaftalen, overgår Kunden til et produkt, som har en variabel pris. Kunden vil i så fald blive afregnet efter bestemmelserne om det pågældende produkt, som findes på Andel Energis hjemmeside, andelenergi.dk, og efter Vilklårene i øvrigt.

## 8. Flytning og overdragelse

- 8.1 Flytter Kunden adresse (forbrugssted), fortsætter Gasaftalen på den nye adresse (det nye forbrugssted), medmindre Kunden samtidig opsiger Gasaftalen, jf. punkt 10. Andel Energis opfyldelse af Gasaftalen forudsætter, at Kunden er tilsluttet Distributionselskabets gasforsyningsanlæg på det nye forbrugssted.
- 8.2 Kunden skal give Andel Energi meddelelse om flytning og andre adresseændringer. Meddelelse om flytning skal gives til Andel Energi inden for disse frister:
- Tilflytning: Tidligst 2 måneder før og senest 5 hverdage efter datoen for flytningen.
  - Fraflytning: Tidligst 2 måneder før og senest 1 hverdag før datoen for flytningen.

Andel Energi giver Distributionselskabet besked om Kundens flytning til den nye adresse og datoen for flytningen.

- 8.3 Er der tilmeldt mere end én Kunde på adressen (aftagenummeret), hvor den ene Kunde er fraflyttet, og den anden Kunde fortsat bor på aftagenummeret, kan den fraflyttede Kunde kræve at blive slettet som forbruger på aftagenummeret (afmelding) med én dags varsel, så den fraflyttede forbruger ikke længere hæfter for det

fremtidige forbrug på aftagenummeret. Som betingelse for afmelding med forkortet frist kan Andel Energi kræve, at Kunden dokumenterer fraflytningen.

- 8.4 Kunden skal aflæse sin gasmåler på datoen for flytningen og give Andel Energi besked om måleresultatet senest 10 hverdage efter fraflytning. Herefter sender Andel Energi en slutafregning til Kunden, jf. punkt 11. Hvis Andel Energi ikke får besked om måleresultatet, vil slutafregningen blive baseret på et anslået gasforbrug, som Distributionselskabet fastsætter.
- 8.5 Kunden må hverken helt eller delvist overdrage sine rettigheder eller forpligtelser ifølge Gasaftalen og Vilklårene, uden Andel Energi på forhånd har givet skriftligt 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.

## 9. Ændringer i aftaleperioden

- 9.1 Andel Energi kan ændre priser, gebyrer og andre vilkår i Gasaftalen i følgende situationer:
- Til dækning af udefrakommende omkostninger forbundet med Andel Energis levering af ydelser efter Gasaftalen, såsom afgifter og omkostninger til distributionselskaber, banker, postdistributionselskaber eller lignende.
  - For at imødekomme inflation regnet fra september 2022 (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 Gasaftalen.

Læs mere på Andel Energis hjemmeside, [andelenergi.dk/gasvilkårsændringer](http://andelenergi.dk/gasvilkårsændringer).

- 9.2 Ændringer varsles i overensstemmelse med gældende lovgivning og ved individuel kommunikation sker det på baggrund af punkt 12.
- 9.3 Den til enhver tid gældende version af Vilklårene kan altid findes på Andel Energis hjemmeside, [andelenergi.dk/vilkår](http://andelenergi.dk/vilkår).

## 10. Opsigelse

- 10.1 Kundens opsigelsesvarsel, eventuelle bindingsperiode, og Aftaleperiode fremgår af Gasaftalen. Se punkt 7.
- 10.2 Opsiger Kunden uretmæssigt Gasaftalen inden for bindingsperioden, helt eller delvist for et eller flere af de af Gasaftalen omfattede aftagenumre, opkræver Andel Energi et gebyr til dækning af omkostninger forbundet med afvikling af Gasaftalen. 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 Gasaftalen i øvrigt ophører på grund af omstændigheder, der kan tilskrives Kunden.

## 11. Slutafregning

- 11.1 Andel Energi sender en slutafregning til Kunden senest 6 uger efter Gasaftalen er ophørt. I forbindelse med flytning sender Andel Energi tilsvarende en flytteafregning til Kunden senest 6 uger efter gasleverancen til den fraflyttede adresse er ophørt.

## 12. Kontaktoplysninger og meddelelser

- 12.1 Det er Kundens ansvar at sørge for, at Andel Energi altid har Kundens korrekte adresse, mail og telefonnummer.
- 12.2 Kunden kan modtage meddelelser fra Andel Energi via telefon, brev, mail og anden elektronisk post (herunder Betalingsservice og sms).

Andel Energi kan sende alle former for meddelelser om Gasaftalen til den mail, Kunden har oplyst. Det kan blandt andet være ordrebekræftelser, varslinger om ændringer af Gasaftalen og priser jf. punkt 9, service-meddelelser, regninger, betalingspåmindelser og rykkere. Kunden vil som udgangspunkt ikke modtage meddelelserne med almindeligt brev. Andel Energi kan dog frit vælge at sende meddelelser til Kunden som almindeligt brev.

Meddelelser fra Andel Energi, herunder varslinger efter punkt 9, anses for at være kommet frem til Kunden, når Andel Energi har kommunikeret via de kontaktoplysninger, som Kunden har oplyst til Andel Energi. Når Andel Energi sender meddelelser til Kunden på mail, har meddelelsen samme juridiske retsvirkning, som hvis den var sendt til Kunden med almindelig post. Kunden skal derfor åbne og kontrollere meddelelser modtaget på mail fra Andel Energi på samme måde som meddelelser modtaget med almindelig post.

## 13. Fortrydelsesret

- 13.1 Kunden kan fortryde Gasaftalen, hvis den er indgået via Andel Energis hjemmeside, telefon eller hos en af Andel Energis konsulenter ved fjernsalg eller uden for Andel Energis forretningssted. Hvis Kunden vil bruge sin fortrydelsesret, skal Andel Energi have besked senest 14 dage efter den dag, hvor Gasaftalen blev indgået.
- 13.2 Kunden kan give Andel Energi besked om fortrydelse ved at udfylde formularen på [andelenergi.dk/fortryd](http://andelenergi.dk/fortryd) eller ved at kontakte Andel Energis kundeservice på 70 29 29 29.
- 13.3 Kundens besked skal indeholde følgende:
- Dato for hvornår Kunden bestilte Gasaftalen
  - Kundens fulde navn
  - Kundens adresse og postnummer
  - Kundens telefonnummer
  - Kundens mail

Andel Energi opfordrer herudover Kunden til at oplyse kundenummer, aftagenummer eller kontraktnummer for at sikre, at fortrydelsen behandles hurtigst muligt.

- 13.4 Fortrydelsesfristen er overholdt, hvis Kundens meddelelse er sendt, inden fortrydelsesfristen er udløbet. Kunden kan vælge at bruge den standardfortrydelsesformular, som findes i bunden af Villkårene, men det er ikke et krav.
- 13.5 Hvis Kunden bruger sin fortrydelsesret, refunderer Andel Energi alle betalinger, om nogen, uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder senest 10 hverdage fra den dato, hvor meddelelsen om fortrydelse blev modtaget. Hvis der er indgået en aftale om strakslevering af gas, efter udtrykkelig anmodning fra Kunden, skal Kunden uanset det ovenstående betale for det faktiske gasforbrug i fortrydelsesperioden, herunder også distributionsomkostninger, skatter og afgifter.
- 13.6 Andel Energi gennemfører tilbagebetalingen med samme betalingsmiddel, som Kunden brugte ved den oprindelige transaktion, medmindre Kunden udtrykkeligt har bedt om andet. Under alle omstændigheder pålægges Kunden ingen former for gebyrer som følge af tilbagebetalingen.
- 13.7 Mere information om denne 14-dages fortrydelsesret kan læses på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens hjemmeside, [kfst.dk/forbrugerforhold](http://kfst.dk/forbrugerforhold).

## 14. Misligholdelse

- 14.1 Hvis Andel Energi eller Kunden gør sig skyldig i væsentlig misligholdelse af sine forpligtelser i henhold til Vilklårene eller Gasaftalen, kan den ikke-misligholdende part ophæve Gasaftalen med øjeblikkelig virkning eller med de frister, som gælder efter lovgivningen. Væsentlig misligholdelse kan blandt andet være manglende opfyldelse af Andel Energis krav om sikkerhedsstillelse inden for en af Andel Energi fastsat frist eller ophør af Kundens aftale med Distributionsselskabet. Bliver Gasaftalen ophævet, kan det medføre at gasforsyningen bliver afbrudt. Eventuelle følger af en afbrydelse af gasforsyningen er Andel Energi uvedkommende.
- 14.2 Bliver Gasaftalen ophævet, giver Andel Energi besked til Distributionsselskabet.
- 14.3 Hvis Kunden misligholder sine betalingsforpligtelser, vil Andel Energi inddrive restancerne. Andel Energi kan også indberette det til kreditoplysningsbureauer og/eller advarselsregistre efter gældende regler.
- 14.4 Hvis Distributionsselskabet afbryder eller begrænser leveringen til Kunden, som følge af forhold der ikke kan tilskrives Kunden, betragtes det ikke som misligholdelse af Gasaftalen.
- 14.5 En misligholdende part er erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige regler. Fejl og mangler, som skyldes tekniske forhold i distributionsnettet og som forårsager skader, er Distributionsselskabets ansvar. Klager over kvaliteten i distributionsnettet skal rettes til Distributionsselskabet.
- 14.6 Ved dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering, skal Andel Energi straks have besked, og gasmåleren skal straks aflæses. Andel Energi kan i disse tilfælde kræve sikkerhedsstillelse som betingelse for fortsat levering, jf. punkt 6, medmindre andet er bestemt ved lov.

## 15. Leveringshindringer og force majeure

- 15.1 I tilfælde af force majeure suspenderes Andel Energis og Kundens forpligtelser over for hinanden efter Vilklårene og Gasaftalen, så længe force majeure forholdet består.
- 15.2 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.

- 15.3 Force majeure foreligger, hvis Andel Energi eller Kunden forhindres i at opfylde Gasaftalen 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 under-entreprenører,
- (vi) arbejdsstridigheder herunder lockout og strejke hos Andel Energi,
- (vii) forsyningsusikkerhed, herunder utilstrækkelig energiproduktion og/eller -import (varemangel).

Der foreligger også force majeure, hvis en af parterne kun ved afholdelse af uforholdsmæssige omkostninger kan opfylde Vilklårene eller Gasaftalen. Pengemangel er ikke force majeure. Kan Andel Energi ikke opfylde sine forpligtelser efter Gasaftalen på grund af, at Distributionsselskabet eller transmissionsselskabet har erklæret force majeure, udgør dette forhold også force majeure i forholdet mellem Andel Energi og Kunden.

## 16. Klager og Tvister

- 16.1 Ønsker Kunden at klage over forhold i forbindelse med Gasaftalen eller Vilklårene, skal det ske skriftligt til:

Andel Energi Kundeklager  
 Hovedgaden 36  
 4520 Svinninge  
 kundeklager@andelenergi.dk

Henvendelsen har ikke opsættende virkning og giver ikke udsættelse med betalinger eller lignende, medmindre Kunden har en udtrykkelig aftale om det med Andel Energi. Andel Energi svarer Kundens henvendelse hurtigst muligt.

- 16.2 Hvis Kunden ikke er tilfreds med Andel Energis håndtering af en klage, kan Kunden henvende sig skriftligt til:

Ankenævnet på Energiområdet  
 Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby  
 Telefon 41 71 50 00  
 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>

- 16.3 Tvister i relation til Vilkårene og Gasaftalen, 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.
- 16.4 Hvis Kunden er utilfreds med Andel Energis håndtering af persondata, har Kunden mulighed for at klage til Datatilsynet, der kan kontaktes via [dt@datatilsynet.dk](mailto:dt@datatilsynet.dk). Mere information kan findes på Datatilsynets hjemmeside, [datatilsynet.dk](http://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  
gas@andelenergi.dk

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

Bestilt den

---

Forbrugerens navn

---

Forbrugerens adresse

---

Dato

---

Forbrugerens underskrift

---

(kun relevant hvis formularens indhold meddeles på papir)

Du kan også vælge at udfylde formularen på [andelenergi.dk/fortryd](http://andelenergi.dk/fortryd).



# Gebyroversigt

## Gas privat

Gældende fra den 1. oktober 2024

Betalingsgebyrer	Pris i kr.
Betaling via MobilePay (Automatisk)	0,00
Betaling med betalingskort (Automatisk)	0,00
Betaling via Betalingservice (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

Andel Energi er berettiget til at ændre ovenstående gebyrer, hvilket er nærmere beskrevet i punkt 9 i vilkårene for salg af gas til privatkunder.

### Gebyrer til dit distributionselskab

Andel Energi opkræver gebyrer på vegne af dit gasdistributionselskab. Der kan derfor være gebyrer fra distributionselskabet på regningen. På dit gasdistributionselskabs hjemmeside kan du læse mere om gebyrerne. Du kan finde dit distributionselskab på [andelenergi.dk/gasdistribution](http://andelenergi.dk/gasdistribution).

\* Andel Energi kan pålægge renter efter renteloven. Rentesaftalen er Nationalbankens officielle udlånsrente plus et tillæg på 8%.