

Bekendtgørelse om visse rettigheder for slutkunder og slutbrugere ved levering af opvarmet vand og fjernkøling

I medfør af § 2 a, § 20 d, stk. 2, og § 24 c, stk. 2 og 3, i lov om varmforsyning, jf. lovbekendtgørelse nr. 124 af 2. februar 2024, som ændret ved lov nr. 736 af 20. juni 2025, § 1 a og § 6 a stk. 1 og 3, i lov om fjernkøling, jf. lovbekendtgørelse nr. 221 af d. 3. juni 2023, som ændret ved lov nr. 736 af 20. juni 2025, og § 2 a, § 6, stk. 3 og § 21 a, stk. 1 og 2, i lov om fremme af effektiv energianvendelse og drivhusgasreduktion, jf. lovbekendtgørelse nr. 1036 af 12. september 2024, som ændret ved lov nr. 736 af 20. juni 2025, fastsættes efter bemyndigelse i henhold til § 5, stk. 1, i bekendtgørelse nr. 259 af 6. marts 2025 om Energistyrelsens opgaver og beføjelser:

Kapitel 1

Formål, anvendelsesområde og definitioner

§ 1. Bekendtgørelsen har til formål at sikre rettigheder for slutkunder, og hvor disse nævnes eksplicit, slutbrugere ved levering af opvarmet vand til brug for bygningers opvarmning og forsyning med varmt vand og levering af fjernkøling.

Stk. 2. Bekendtgørelsens bestemmelser finder ikke anvendelse i det omfang anden lovgivning måtte give slutkunder og slutbrugere en bedre retsstilling.

§ 2. I denne bekendtgørelse forstås ved:

- 1) Bygningsejer: Ejer af en ejendom med et direkte kundeforhold til energivirksomheden.
- 2) Energivirksomhed: Samlet betegnelse for fjernkølingsvirksomhed og varmedistributionsvirksomhed.
- 3) Fjernkølingsvirksomhed: Enhver fysisk eller juridisk person, der udøver virksomhed med fjernkølingsanlæg som omfattet af § 1, stk. 2, i lov om fjernkøling.
- 4) Husholdningskunde: En slutkunde, der køber opvarmet vand eller fjernkøling til eget eller hovedsagelig til eget husholdningsforbrug.
- 5) Slutkunde: En fysisk eller juridisk person, der køber opvarmet vand eller fjernkøling til egen slutanvendelse, og som har et direkte kundeforhold til energivirksomheden.
- 6) Slutbruger: En fysisk eller juridisk person, der køber opvarmet vand eller fjernkøling til eget brug, eller en fysisk eller juridisk person, der bebor en individuel bygning eller enhed i en ejendom med flere lejligheder eller bygninger til flere formål, som forsynes med opvarmet vand eller fjernkøling fra en central kilde, når denne person ikke har en direkte eller individuel kontrakt med energivirksomheden.
- 7) Varmedistributionsvirksomhed: Enhver fysisk eller juridisk person, der driver anlæg til fremføring af opvarmet vand som omfattet af § 2, stk. 1, nr. 2, i lov om varmforsyning.
- 8) Ydelse: Opvarmet vand eller fjernkøling.

Kapitel 2

Kontrakter og vilkår m.v.

§ 3. Energivirksomheder og slutkunder skal i forbindelse med etablering af et kundeforhold indgå en skriftlig kontrakt om levering af opvarmet vand eller fjernkøling, jf. dog stk. 5. Betingelserne i kontrakten skal være rimelige.

Stk. 2. I en kontrakt efter stk. 1 skal som minimum angives følgende oplysninger:

- 1) Energivirksomhedens navn, adresse og kontaktoplysninger.
- 2) Den ydelse, som energivirksomheden leverer.
- 3) Det tjenestekvalitetsniveau, der er omfattet af kontrakten.
- 4) De typer af vedligeholdsservice, der indgår i kontrakten, og som energivirksomheden udbyder uden ekstra gebyrer. Det kan f.eks. være service på rør, net, varmecentraler, varmevekslere og fjernvarmeunits.
- 5) Hvordan information om gældende tariffer, vedligeholdsgenbøyrer og pakketilbudsprodukter eller -tjenester kan indhentes. Det kan f.eks. være via internettet.
- 6) Kontraktens løbetid, betingelserne for fornyelse og opsigelse af kontrakten og ydelserne, herunder pakketilbudsprodukter eller -tjenester i forbindelse med disse tjenester, og hvorvidt det er muligt at opsiges kontrakten uden omkostninger.
- 7) Eventuel erstatning eller tilbagebetaling, hvis det i kontrakten fastsatte tjenestekvalitetsniveau ikke overholdes, herunder i tilfælde af unøjagtig eller forsinket fakturering.
- 8) Hvordan en procedure til udenretslig bilæggelse af tvister iværksættes.
- 9) Oplysninger om forbrugerrettigheder, herunder oplysninger om klagebehandling.
- 10) Kontaktoplysninger eller link til webstedet for de fælles kontaktpunkter.
- 11) Kontaktoplysninger, der giver slutkunden mulighed for at finde frem til relevante one-stop-shopper.
- 12) Hvilke af de i stk. 2 omhandlede oplysninger, som videreformidles ved fakturering eller via virksomhedens websted på en klar og letforståelig måde.

Stk. 3. Oplysningerne nævnt i stk. 2 skal gives til slutkunden inden kontraktens indgåelse. Dette gælder også, hvis kontrakten indgås via mellemmand.

Stk. 4. Energivirksomheder skal sikre, at slutkunder med et handicap gives alle relevante oplysninger om deres kontrakt med energivirksomheden i tilgængelige formater. Ved tilgængelige formater forstås, at oplysningerne skal præsenteres på en måde, som er tilpasset til at blive forstået af personer med forskellige typer af handicap, såsom nedsat syn, hørelse eller læsevanskeligheder.

Stk. 5. For eksisterende slutkunder sikrer energivirksomheden, at kontrakten indgås senest i forbindelse med væsentlige ændringer af det eksisterende aftalegrundlag eller efter anmodning fra slutkunden.

Stk. 6. Der gælder ikke formkrav for slutkundens accept af kontrakten.

Stk. 7. Energivirksomheden fremsender en kopi af kontrakten til slutkunden.

§ 4. Energivirksomheder sikrer, at slutkunder forud for eller i forlængelse af indgåelse af en kontrakt efter § 3 modtager et resumé af de vigtigste kontraktbetingelser, herunder fastsættelse af priser og tariffer. Resuméet skal være udfærdiget på en forståelig måde i et præcist og enkelt sprog.

§ 5. Energivirksomheder sikrer, at slutkunder forud for eller i forlængelse af indgåelse af en kontrakt efter § 3 modtager klare og gennemskelige oplysninger om gældende priser og tariffer og

om standardvilkår og betingelser for adgang til og brug af tjenester for opvarmet vand og fjernkøling.

§ 6. Energivirksomheder skal tilbyde rimelige og gennemskuelige generelle vilkår og betingelser, som skal anføres i et letforståeligt og utvetydigt sprog, og som ikke må indeholde ikkekontraktmæssige hindringer for udøvelse af rettigheder såsom overdreven kontraktmæssig dokumentation.

Stk. 2. Slutbrugerne skal efter anmodning gives adgang til de i stk. 1 nævnte generelle vilkår og betingelser.

§ 7. De ydelser, som energivirksomheder leverer, skal være af god standard. Ved god standard forstås, at ydelsen lever op til de tekniske specifikationer, som slutkunderne og slutbrugerne med rimelighed kan have til ydelsen.

§ 8. Bygningsejer sikrer, at det i § 4 nævnte resume, gives til slutbrugere.

Stk. 2. Bygningsejer sikrer, at øvrige oplysninger, der er omfattet af denne bekendtgørelse gives til slutbrugeren efter anmodning fra denne. Oplysningerne skal gives gratis og på en passende måde.

Salgs- og betalingsmetoder

§ 9. Energivirksomheder må ikke anvende urimelige eller vildledende salgsmetoder.

§ 10. Energivirksomheder skal tilbyde et bredt udvalg af betalingsmetoder, som ikke må indebære urimelig forskelsbehandling af slutkunderne.

Stk. 2. Forskelle i gebyrer i forbindelse med betalingsmetoder eller forudbetalingssystemer skal være objektive, ikkeforskelsbehandlende og forholdsmæssige og må i overensstemmelse med artikel 62 i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2015/2366 (44) ikke overstige de direkte omkostninger, som afholdes af betalingsmodtageren for brug af den pågældende betalingsmetode eller et forudbetalingssystem.

Stk. 3. Husholdningskunder, som har adgang til forudbetalingssystemer, må ikke stilles ufordelagtigt som følge af forudbetalingssystemerne.

Varsling om ændring af kontraktbetingelser, priser og forsyningsafbrydelse

§ 11. Energivirksomheder skal med passende varsel meddele sine slutkunder, hvis virksomheden påtænker at ændre kontraktbetingelserne, jf. § 3.

Stk. 2. Bygningsejer skal straks oplyse slutbrugere om de nye kontraktbetingelser.

§ 12. Energivirksomheder meddeler slutkunderne om enhver justering af leveringsprisen, der er til ugunst for slutkunderne, om årsagerne hertil og forudsætningerne herfor samt om justeringens omfang. Meddelelse skal gives senest to uger før, eller for så vidt angår husholdningskunder senest 1 måned før, justeringen træder i kraft, jf. dog stk. 2. Meddelelsen skal gives i et klart og forståeligt sprog ved anvendelse af e-mail, faktura eller lignende individuel kommunikation.

Stk. 2. Varmedistributionsvirksomheder skal meddele slutkunder om væsentlige prisstigninger senest 3 måneder før prisstigningens ikrafttræden. Ved væsentlige prisstigninger forstås en stigning

i varmedistributionsvirksomhedens variable eller faste tarif på 10 procent eller derover, og som samtidig forøger den samlede betaling med mindst 100 kr. pr. måned inkl. moms. Ved ikrafttræden menes den dato, der fremgår af virksomhedens anmeldelse til Forsyningstilsynet i medfør af § 21, stk. 1, i lov om varmforsyning.

§ 13. Energivirksomheder giver i tilfælde af en planlagt afbrydelse af varme- eller køleforsyningen de berørte slutkunder passende oplysninger om alternative foranstaltninger.

Stk. 2. Oplysningerne skal gives til slutkunderne i tilstrækkelig god tid i forvejen, dog senest én måned inden den planlagte afbrydelse og uden ekstra omkostninger.

Klager

§ 14. Slutkunder har ret til klagebehandling af god standard fra deres energivirksomhed af forhold, der vedrører aftaleforholdet. Ved god standard forstås en klar og lettilgængelig klageprocedure.

Stk. 2. Energivirksomheden skal behandle klager på en enkel, retfærdig og hurtig måde.

Kapitel 3

Tilsyn mv.

§ 15. Energistyrelsen fører tilsyn med den overordnede overholdelse af denne bekendtgørelse.

Stk. 2. Energivirksomheder og bygningsejere skal efter anmodning meddele Energistyrelsen fornødne oplysninger til brug for Energistirelsens tilsyn efter stk. 1.

Stk. 3. Energistyrelsen kan påbyde, at forhold, der strider mod bekendtgørelsens bestemmelser, bringes i orden straks eller inden for en nærmere angiven frist.

Kapitel 4

Straf

§ 16. Medmindre højere straf er forskyldt efter anden lovgivning straffes med bøde den, der overtræder §§ 3-14.

Stk. 2. Der kan pålægges selskaber m.v. (juridiske personer) strafansvar efter reglerne i straffelovens 5. kapitel.

Kapitel 5

Ikrafttræden

§ 17. Bekendtgørelsen træder i kraft den 11. oktober 2025.

Energistyrelsen, den XX 2025

Officielle noter

Bekendtgørelsen indeholder bestemmelser, der gennemfører 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.