

# Bekendtgørelse om grundlæggende kontraktmæssige rettigheder på varme- og køleområdet

I medfør af § 2 a, § 20 d, stk. 2, § 24 c, stk. 2 og 3, og § 34, stk. 2, i lov om varmforsyning, jf. lovbekendtgørelse nr. 124 af 2. februar 2024, som ændret ved lov nr. 736 af 20. juni 2025 og lov nr. xx af xx maj 2026, § 1 a, § 6 a, stk. 1, 2. pkt., og stk. 3, og § 9, stk. 2, i lov om fjernkøling, jf. lovbekendtgørelse nr. 221 af 6. marts 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. 244 af 3. februar 2026 om Energistyrelsens opgaver og beføjelser:

## Kapitel 1

### *Formål, anvendelsesområde og definitioner*

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

**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) **Energivirksomhed:** Samlet betegnelse for fjernkølingsvirksomhed og varmedistributionsvirksomhed.
- 2) **Fjernkølingsvirksomhed:** Enhver fysisk eller juridisk person, der udøver virksomhed med fjernkølingsanlæg som omfattet af § 1, stk. 2, i lov om fjernkøling.
- 3) **Husholdningskunde:** En kunde, der køber opvarmet vand eller fjernkøling til husholdningsforbrug.
- 4) **Slutkunde:** En fysisk eller juridisk person, der køber opvarmet vand eller fjernkøling til egen slutanvendelse, og som har et direkte kundeforhold til energivirksomheden.
- 5) **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.
- 6) **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.
- 7) **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

- 1) energivirksomhedens navn, adresse og kontaktoplysninger,

- 2) den ydelse, som energivirksomheden leverer,
- 3) det tjenestekvalitetsniveau, der er omfattet af kontrakten,
- 4) hvor det er relevant, de typer af vedligeholdsservice, der indgår i kontrakten, og som energivirksomheden udbyder uden ekstra gebyrer,
- 5) hvordan information om gældende tariffer, vedligeholdsgemynd og, hvor det er relevant, pakketilbudsprodukter eller -tjenester kan indhentes,
- 6) kontraktens løbetid,
- 7) betingelserne for opsigelse af kontrakten og ydelserne, herunder, hvor det er relevant, pakketilbudsprodukter eller -tjenester i forbindelse med disse ydelser,
- 8) hvor det er relevant, betingelserne for fornyelse af kontrakten og ydelserne herunder pakketilbudsprodukter eller -tjenester i forbindelse med disse ydelser,
- 9) hvorvidt det er muligt at opsiges kontrakten uden omkostninger,
- 10) eventuel erstatning eller tilbagebetaling, hvis det i kontrakten fastsættes tjenestekvalitetsniveau ikke overholdes, herunder i tilfælde af unøjagtig eller forsinket fakturering,
- 11) hvordan en procedure til udenretslig bilæggelse af tvister iværksættes,
- 12) oplysninger om forbrugerrettigheder, herunder oplysninger om klagebehandling
- 13) kontaktoplysninger, der giver slutkunden mulighed for at finde frem til SparEnergi, og
- 14) hvilke af de i stk. 2 nævnte oplysninger, som også videreformidles ved fakturering eller via virksomhedens websted på en klar og letforståelig måde.

*Stk. 3.* Betingelserne i kontrakten og de i stk. 2 nævnte oplysninger skal stilles til rådighed for slutkunden inden kontraktens indgåelse eller bekræftelse. Dette gælder også, hvis kontrakten indgås via mellemmand.

*Stk. 4.* Energivirksomheder skal sikre, at slutkunder med et handicap har adgang til 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 eller læsevanskeligheder.

*Stk. 5.* For kundeforhold, der er etableret inden den 11. oktober 2025, sikrer energivirksomheder, at slutkunder senest får en skriftlig kontrakt, når der sker væsentlige ændringer af det eksisterende aftalegrundlag, eller såfremt slutkunden anmoder herom.

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

*Stk. 7.* Energivirksomheden skal fremsende en kopi af kontrakten til slutkunden.

**§ 4.** Energivirksomheder skal sikre, at slutkunder får 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 skal sikre, at slutkunder får klare og gennemskuelige oplysninger om gældende priser og tariffer og om standardvilkår og betingelser for adgang til og brug af tjenester for opvarmet vand og fjernkøling forud for kontraktens indgåelse eller bekræftelse.

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

**Stk. 2.** I det omfang oplysningerne ikke er offentligt tilgængelige på energivirksomhedens websted, skal slutbrugere efter anmodning gives adgang til virksomhedens generelle vilkår og betingelser.

**§ 7.** Bygningsejere med direkte kundeforhold til energivirksomheden skal sikre, at slutbrugere får 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.

**Stk. 2.** I det omfang oplysningerne ikke er offentligt tilgængelige på energivirksomhedens websted, skal bygningsejerne sikre, at de i § 3, stk. 2, og § 5 nævnte oplysninger gives til slutbrugeren efter anmodning fra denne. Oplysningerne skal gives gratis og på en passende måde.

### *Service og klagebehandling af god standard*

**§ 8.** Energivirksomhedernes service og klagebehandling skal være af god standard. Ved klagebehandling af god standard forstås en klar og lettilgængelig klageprocedure.

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

**Stk. 2.** Forskelle i gebyrer i forbindelse med betalingsmetoder eller forudbetalingssystemer skal være objektive, ikkeforskelsbehandlende og forholdsmæssige og må 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 forud for ændring af kontraktbetingelser, prisjusteringer og forsyningsafbrydelse*

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

**Stk. 2.** Bygningsejere med direkte kundeforhold til energivirksomheden skal straks oplyse slutbrugere om de nye kontraktbetingelser.

**§ 12.** Energivirksomheder skal meddele sine kunder enhver justering af leveringsprisen, der er til ugunst for kunderne, om årsagerne hertil og forudsætningerne herfor samt om justeringens omfang. Meddelelse skal gives senest to uger før, eller for så vidt angår husholdningskunder senest én måned før, at justeringen træder i kraft, jf. dog stk. 2. Meddelelsen skal gives i et klart og forståeligt sprog ved anvendelse af individuel kommunikation.

**Stk. 2.** Varmedistributionsvirksomheder skal meddele husholdningskunder om væsentlige prisstigninger senest tre måneder før prisstigningens ikrafttræden. Ved væsentlige prisstigninger forstås en stigning i varmedistributionsvirksomhedens variable eller faste

tarif på 10 procent eller derover, og som samtidig forhøjer 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 varmeforsyning.

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

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

### Kapitel 3 *Tilsyn m.v.*

**§ 14.** Energistyrelsen fører tilsyn med:

- 1) Bygningsejeres overholdelse af § 7 og § 11, stk. 2.
- 2) Fjernkølingsvirksomheders overholdelse af § 3, stk. 1-5 og stk. 7, §§ 4-6, § 8, § 10, stk. 1, § 11, stk. 1, § 12, stk. 1, og § 13.
- 3) Varmedistributionsvirksomheders overholdelse af § 3, stk. 1, 1. pkt., § 3, stk. 2-5 og stk. 7, §§ 4-5, § 6, stk. 1, 2. pkt., § 6, stk. 2, § 8, § 10, stk. 1, og § 13.

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

*Stk. 3.* Energistyrelsen kan påbyde, at forhold, der strider mod de i stk. 1 nævnte bestemmelser, bringes i orden straks eller inden for en nærmere angiven frist.

### Kapitel 4 *Straf*

**§ 15.** Medmindre højere straf er forskyldt efter anden lovgivning, straffes med bøde den, der

- 1) undlader at stille de i § 3, stk. 2, nr. 6, 7 og 9, nævnte oplysninger til rådighed for slutkunden inden kontraktens indgåelse eller bekræftelse, jf. § 3, stk. 3,
- 2) undlader at fremlægge et resumé for slutkunden, jf. § 4, eller
- 3) foretager en planlagt afbrydelse af forsyningen på grund af restance med betalingen, uden først at have meddelt slutkunden passende oplysninger om alternative foranstaltninger, jf. § 13.

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

### Kapitel 5 *Ikrafttræden*

**§ 16.** Bekendtgørelsen træder i kraft den 29. maj 2026.