

## Almindelige betingelser for distribution af naturgas. Distributionsbetingelser – ikke timeaflyste 15. november 2011

# Naturgas Fyn Distribution A/S

### § 1. Gældende regler for distributionsforholdet

1.1. Mellem Naturgas Fyn Distribution A/S (NGFD) som distributør af naturgas og Kunden gælder, medmindre andet er skriftligt aftalt, følgende bestemmelser om distribution af naturgas i NGFD's distributionsnet til Kundens naturgasanlæg /naturgasinstallationer.

1.2. Som distributionskunde (Kunde) hos NGFD anses enhver, der aftager naturgas fra NGFD's distributionsnet.

1.3. NGFD er uden ansvar for reklamationer angående sætninger og lignende, når der er forløbet mere end 2 år fra etablering af stikledninger m.m.

1.4. Ved betaling af første opkrævning fra NGFD erklærer kunden at være gjort bekendt med NGFD's Almindelige betingelser for distribution af naturgas. (Distributionsbetingelser)

1.5. Kunden er samtidig gjort bekendt med, at NGFD i henhold til Regler for Gastransport og Regler for Gasdistribution er forpligtet til at indhente og videregive oplysninger vedrørende måledata og leveringsforholdet fra og til transmissionselskaber og gasleverandører.

1.6. NGFD kan overdrage sine rettigheder og forpligtelser henhold til nærværende betingelser til tredjepart, hvortil NGFD's bevilling til at drive distributionsvirksomhed med ministerens tilladelse måtte blive overdraget i henhold til lov om naturgasforsyning.

1.7. Udover nærværende almindelige betingelser (Distributionsbetingelser), gælder Gasreglementet, samt de til enhver tid gældende Regler for Gastransport og Regler for Gasdistribution mellem parterne.

Ved uoverensstemmelser mellem Regler for Gastransport samt Regler for Gasdistribution og NGFD's almindelige betingelser (distributionsbetingelser) har NGFD's almindelige betingelser (distributionsbetingelser) forrang. Alle regelsæt findes på NGFD's hjemmeside [www.ngfd.dk](http://www.ngfd.dk).

### § 2. Distribution til Kunden og ændring af kundeforhold

2.1. Distribution af naturgas til Kunden forudsætter, at kunden har indgået en aftale om levering af naturgas med en gasleverandør. Leveringsstedet udgøres af de på ét matrikelnummer placerede målersteder ved afgangsflyngen på NGFD's regulatorskab eller ventilskab. Hvert målersted tildeles et EAN – GSRN nr.

Såfremt en slutkunde (fysisk eller juridisk) har målersteder på flere matrikelnumre, og der er skelfællesskab mellem matriklerne, kan disse målersteder, såfremt de opfylder alle betingelser omkring skelfællesskab, betragtes om som ét leveringssted

Såfremt der på ét matrikelnummer er flere selvstændige lejemål eller ejerlejligheder med hver sit målersted udgør hvert af disse et selvstændigt leveringssted.

2.2. Kunden har pligt til at meddele NGFD til- og fraflytning, der sker til en leveringsadresse indenfor NGFD's distributionsområde. Til- og fraflytning skal meddeles NGFD senest på flyttedagen og

skal indeholde oplysning om til-/ fraflytningsdatoen, EAN nr., målernummer, målerstand og regningsadresse.

2.3. Såfremt forsyningen har været afbrudt, skal Kunden give meddelelse om tilslutning til leveringsadressen senest tre dage før indflytningen, for at Kunden kan være sikker på tilslutning ved indflytningen.

2.4. Kunden kan frigøre sig fra distributionsforholdet ved at overdrage det til en ny Kunde mod fremsendelse af oplysninger om fraflytningsdatoen, EAN nr., målernummer, målerstand samt navnet på den nye Kunde på adressen.

Modtager NGFD ingen eller mangelfuld underretning om fraflytning eller ny Kunde på adressen, hæfter den hidtidige Kunde for acountbetalinger, gebyrer og andre distributionsomkostninger samt afgifter, indtil en ny Kunde er tilmeldt på adressen, eller NGFD afbryder forsyningen.

2.5. En ejer af en ejendom hæfter til enhver tid for en lejers forpligtelser over for NGFD, dog undtagen i de tilfælde, hvor distributionen finder sted til private beboelsesformål, og der er etableret et direkte kundeforhold mellem en lejer og NGFD. Ejerens hæftelse er dog fortsat gældende, såfremt varmekørsningen til den enkelte boligenhed er konstrueret således, at det ikke er muligt umiddelbart at afbryde naturgasforsyningen, uden at afbrydelsen berører andre naturgaskunder.

2.6. Ved ejendomsoverdragelse er den hidtidige ejer af ejendommen i forhold til NGFD forpligtet til at drage omsorg for, at den nye ejer indtræder i den hidtidige ejers forpligtelser over for NGFD. Der henvises i øvrigt til pkt. 8.5.

### § 3. Tilslutning til distributionsnettet og vedligehold af gasinstallationer m.m.

3.1. NGFD etablerer, ejer og vedligeholder gasforsyningsanlægget, herunder stikledning og gasmålesystemet. NGFD bestemmer art, antal og placering af de enkelte komponenter i gasforsyningsanlægget, herunder gasmåler uanset om gasmåleren er indbygget i kundens gasinstallation. De af NGFD anbragte plomber må kun brydes af NGFD eller med NGFD's tilladelse.

3.2. NGFD opkræver betaling for etablering, afbrydelse eller genetablering af stikledning fra nærmeste distributionsledning til kundens målersted. Ved manglende distributionskapacitet opkræver NGFD betaling for udvidelse af eksisterende distributionsledning og stikledning.

3.3. Såfremt Kunden ønsker en ændring af placeringen af stikledninger og regulatorskab, eller gør Kundens forhold en ændring nødvendig, og dette er teknisk muligt, kan en ændring, der forudgående er godkendt af NGFD, ske for Kundens regning.

3.4. NGFD kan ved forbrug over 20.000 m<sup>3</sup> kræve, at Kunden sørger for, at opstillingsstedet til enhver tid er forsynet med 230 volt el-forsyning med jord afsluttet med nøgleafbryder. Kunden er i så fald ansvarlig for at drive og vedligeholde installationerne, og placeringen af installationerne skal forhåndsgodkendes af NGFD.

Forbrugeren kan få yderligere oplysninger om krav til opstillingssted ved henvendelse til NGFD.

Ønsker Kunden at benytte sig af skelfællesskab jvf. pkt. 2.1, vil NGFD kræve betaling for installation af dataudstyr på de installationer under skelfællesskabet, hvor dette udstyr ikke allerede er monteret.

**3.5.** Vedligeholdelse af distributionsnettet, såvel i offentlig vej som stikledninger på privat grund til og med regulatorskab, jf. pkt. 3.1., udføres på NGFD's foranledning.

#### § 4. Gasinstallationer og gasforbrugende apparater

**4.1.** Bestemmelser og tekniske forskrifter for montering, brug, betjening og vedligeholdelse af gasinstallationer og gasforbrugende apparater til forsyning med naturgas er angivet i "Gasreglementet"

Følgende bestemmelser i Gasreglementet skal særligt fremhæves:

- Arbejde med gasinstallationer må kun udføres af autoriserede VVS-installatører, som skal instruere ejeren (brugeren) i betjening af gasinstallationen og de til denne tilsluttede gasforbrugende apparater.
- Der må kun tilsluttes apparater, der er CE eller DG mærkede.
- Gasinstallationen, herunder brugsgenstande, armaturer, haner, gasslanger mv., skal betjenes forskriftsmæssigt og må ikke udsættes for overlast. • Gasforbrugende apparater inklusive disses aftræksrør skal holdes i god stand og om fornødent renses med passende mellemrum.
- Aftræksrør, ventilationskanaler, friskluftsåbninger og lignende må ikke lukkes eller tilstoppes.
- Letantændelige genstande og stoffer må ikke forefindes i farlig nærhed af gasforbrugende apparater.
- Gasmåleren og hovedhanen skal til enhver tid være let tilgængelige.
- Kunden har pligt til at sørge for, at gaskedler og brændere med åbent forbrændingskammer får foretaget et lovpligtigt eftersyn.
- Øvrige gasforbrugende apparater bør efterses med passende intervaller, jf. Gasreglementet og fabrikantens anvisninger.

**4.2.** Etablering og ændring af gasinstallationer skal foretages af en autoriseret VVS-installatør.

**4.3.** Såfremt Kunden bliver opmærksom på fejl eller forhold, der kan give anledning til mistanke om utætheder eller lignende, skal dette omgående meldes til NGFD eller autoriseret VVS-installatør.

**4.4.** Kunden har ansvaret for, at gasinstallationer samt gasforbrugende apparater med tilhørende ledninger og montage dele holdes i forsvarlig stand. Ansvaret påhviler alene Kunden, selv om eftersyn er foretaget af NGFD.

**4.5.** Gasinstallationer og gasforbrugende apparater må ikke ved deres anvendelse kunne forvolde skade på NGFD's forsyningsanlæg eller målere, ligesom gener, der efter NGFD's skøn er væsentlige, ikke må påføres andre af NGFD's Kunder.

**4.6.** Såfremt Kunden ikke omgående efterkommer NGFD's skriftlige krav om udbedring og afhjælpning af gener, fejl eller mangler ved gasinstallationerne og gasforbrugende apparater, er NGFD berettiget til at afbryde forsyningen af naturgas med øjeblikkelig virkning.

#### § 5. Distribution af naturgas

**5.1.** NGFD vil opretholde en regelmæssig naturgasdistribution til Kunderne.

**5.2.** NGFD er berettiget til at distribuere naturgas via Kundens naturgasanlæg, naturgasinstallationer og ledningsnet på Kundens ejendom til forsyning af andre Kunder.

**5.3.** Ved udførelse af arbejder på distributionsnettet vil NGFD underrette Kunderne om planlagte afbrydelser af forsyningen.

#### § 6. Målere

**6.1.** NGFD leverer måler(e) til Kunden og bestemmer disses antal, art og placering. NGFD kan til enhver tid kræve en måler flyttet. Målere må ikke flyttes uden NGFD's forudgående tilladelse, og de af NGFD anbragte plomber må kun brydes af NGFD eller efter NGFD's bemyndigelse.

Kunden er ansvarlig for opsætningen af målerne på de af NGFD anviste placeringer.

**6.2.** Målere ejes og vedligeholdes af NGFD, uanset om målesystemet er indbygget i Kundens naturgasanlæg/naturgasinstallationer.

**6.3.** Har Kunden en formodning om, at en måler eller gasinstallation er beskadiget eller registrerer forkert, skal Kunden omgående underrette NGFD derom.

#### § 7. Beskyttelse af stikledninger m.m.

**7.1.** Beplantning af havearealer og etablering- af færdselsarealer over stikledninger skal udføres således, at der er uhindret adgang til undersøgelse og reparation af ledningerne. Jorddækningen over ledningerne må ikke formindskes ved afgravning af terrænet, og der må ikke nedrammes pæle i jorden i nærmere afstand end 1,0 m fra ledningerne.

Bygninger (eksempelvis garage) må ikke opføres på arealet over stikledningerne.

Bygningsfundamenter må ikke opføres nærmere end 1 meter fra stikledningen.

Hvis der opføres bygninger over ledningen, betaler kunden for lovliggørelse af gasinstallationen.

**7.2.** Ved arbejder på kundens ejendom i nærheden af stikledninger, skal der rettes henvendelse til NGFD for ledningsoplysninger. NGFD fremsender målbar ledningsskitse. Hvis der tvivl om ledningens placering, kan NGFD påvise denne mod et gebyr.

**7.3.** Ved arbejder som omhandler krydsning eller parallelføring med gasledninger, stiller NGFD krav om at afstandskrav overholdes. Eventuelle ekstraudgifter i forbindelse med at overholde disse krav afholdes af kunden. Graveskader på gasledninger i forbindelse med gravearbejder, betales af kunden.

#### § 8. Sikring af NGFD's gasinstallationer og målere

**8.1.** I henhold til Gasreglementet skal NGFD til enhver tid mod behørig legitimation have adgang til eftersyn og kontrol af Kundens anlæg, ledningsnet og gasinstallationer, herunder naturgasmålesystemet, med henblik på at foretage inspektion, reparation, afprøvning, aflæsning og afbrydelse af forsyningen. Ekstraordinære omkostninger i forbindelse med at opnå denne adgang påhviler Kunden.

**8.2.** Såfremt Kunden nægter NGFD adgang, jf. pkt. 8.1, er NGFD berettiget til straks at afbryde forsyningen, uden at det betragtes som en misligholdelse af NGFD's forpligtelser i henhold til nærværende almindelige betingelser (Distributionsbetingelser)

**8.3.** Kunden har ansvaret for, at NGFD's målere og gasinstallationer ikke udsættes for skadelige påvirkninger. Ved beskadigelse deraf er Kunden ansvarlig efter dansk rets almindelige erstatningsregler. Kunden er forpligtet til straks at meddele NGFD, hvis der opstår uregelmæssige forhold.

**8.4.** NGFD er berettiget til at sikre sine gasinstallationers anbringelse og forbliven ved tinglyst deklaration på ejendommen. Omkostningerne herved afholdes af NGFD.

**8.5.** Såfremt Kunden frasælger dele af sin ejendom, hvorpå NGFD's ledningsanlæg er placeret, skal Kunden sikre den varige tilstedeværelse af ledningsanlægget på det frasolgte areal. Dokumentation herfor skal fremsendes til NGFD.

**8.6.** Ved et distributionsforholds ophør er NGFD berettiget til at afbryde stikledningen samt til at afhente gasinstallationer, målere og regulatorer uden pligt til reetablering i øvrigt af Kundens anlæg, gasinstallationer, murværk mv. De med afbrydelsen af forsyningen og den eventuelle genåbning deraf forbundne omkostninger påhviler Kunden.

**8.7.** NGFD har ret til at lade eksisterende afbrudte stikledninger på privat grund blive liggende. Ved afbrydelse af sådanne stikledninger, er Kunden forpligtet til at betale omkostningerne ved den tidligere etablering deraf og demonteringen i henhold til "NGFD's tariffer og gebyrer", jf. nærmere pkt. 16.3.

#### § 9. Måling af naturgasforbrug

**9.1.** Måling af kundens naturgasforbrug skal opfylde de til enhver tid gældende krav og retningslinjer fastsat af myndighederne.

**9.2.** Aflæsning af gasmåleren sker ved fjernaflæsning eller manuelt efter NGFD's bestemmelse. Ved manuel aflæsning skal kunden sende måledata på NGFD's anmodning og indenfor en nærmere fastsat frist.

**9.3.** Målerresultaterne sendes af NGFD til gasleverandøren og transmissionsselskabet.

**9.4.** NGFD kontrollerer 1 gang årligt, at fjernaflæsningen er i overensstemmelse med målerstanden på gasmålesystemet.

**9.5.** Ved uoverensstemmelser mellem fjernaflæsning og målerstand på gasmåleren, er målerstanden gældende.

**9.6.** Målingen anses for korrekt, hvis gasmålesystemets fejlvisning ligger inden for en tolerancegrænse på 3 %.

**9.7.** Begge parter kan begære en uvildig undersøgelse af gasmålesystemet foretaget med henblik på at konstatere om gasmålesystemet måler korrekt i henhold til pkt. 9.6.

Hvis parterne ikke senest 3 uger efter begæringen om uvildig undersøgelse er blevet enige om en uvildig sagkyndig, udpeges den sagkyndige af rektor for Danmarks Tekniske Universitet.

Den part, som har begæret undersøgelsen afholder foreløbigt omkostningerne herved.

Hvis den uvildige undersøgelse viser, at gasmålesystemet måler korrekt i henhold til pkt. 9.6, afholder den part, som har begæret undersøgelsen endeligt omkostningerne til undersøgelsen, i modsat fald, afholdes omkostningerne til undersøgelsen endeligt af den part, som ikke har begæret undersøgelsen.

**9.8** Hvis gasmålesystemet ikke har målt korrekt i henhold til pkt. 9.6 i en periode, fastsætter NGFD mængden af naturgas leveret i perioden efter én af følgende metoder:

- 1) anvendelse af korrekte målinger, hvis fejlvisningen ikke skyldes forhold ved gasmåleren,
- 2) en kalibreringsanalyse eller matematiske beregninger eller
- 3) en vurdering af leverancer under tilsvarende forhold.

#### § 10. Beregning af energiforbrug

**10.1** Energiforbruget hos den enkelte kunde beregnes med udgangspunkt i det målte gasvolumen og afregningsbrændværdien for distributionsområdet, hvor kunden aftager naturgas.

**10.2** Den maksimalt tilladte fejl på afregningsbrændværdien er +2% på årsbasis. Dette krav gælder for kunder med et normalt gasforbrug.

**10.3** Der stilles ikke krav til fejl på afregningsbrændværdien hos kunder, som afvikler årsforbruget på få timer (atypisk forbrug). Eventuelle fejl hos disse kunder forventes at udjævne sig over flere år.

**10.4** Bestemmelse af afregningsbrændværdier i distributionsnettet dokumenteres efter reglerne beskrevet i "Naturgasselskabernes kontrolmanual for allokering af brændværdi i distributionsnettet". Findes på NGFD's hjemmeside [www.ngfd.dk](http://www.ngfd.dk).

#### § 11. Fakturering og betaling

**11.1.** Betaling for benyttelse af distributionssystemet opgøres for hvert enkelt leveringssted på baggrund af målinger foretaget af måler(e) leveret af NGFD.

NGFD fakturerer via Naturgas Fyn Administration Kunden for distribution, måler- og administrationsgebyr samt afgifter og moms.

**11.2.** NGFD kan opkræve acontobeløb for distribution og afgifter ud fra det af NGFD skønnede årsforbrug. Acontobeløb kan opkræves som lige store rater eller ved rater fastsat i forhold til et varieret forbrug.

Raterne kan reguleres i takt med ændring i distributionstariffer og afgifter. Overstiger en acontofastsættelse væsentligt det senest opgjorte årsforbrug, kan Kunden kræve acontobeløbet nedsat, med mindre NGFD kan påvise, at et øget forbrug må forventes.

**11.3.** Modtager NGFD ikke de nødvendige oplysninger i henhold til pkt. 9.2 om forbruget fra Kunden rettidigt, fakturerer NGFD et acontobeløb, der forfalder til betaling og forrentes i overensstemmelse med det i pkt. 11.4 anførte. Når målingerne foreligger, udsender NGFD en endelig faktura.

**11.4.** Såfremt der betales efter regning, herunder acontoafregning, vil den af NGFD udsendte faktura angive betalingsfristen. Beløb, der ikke betales pr. forfaldsdag, tillægges renter i overensstemmelse med renteloven.

**11.5.a** En gang årligt efterreguleres faktureringen til kunden på grundlag af kundens faktiske forbrug samt ændringer i priser, tariffer, afgifter og moms i løbet af året.

**11.5.b** Der efterreguleres tillige for eventuelle fejl ved opgørelse af forbrugsdata. Der efterreguleres for hele perioden, hvori der har været fejl, dog maksimalt for den årsafregningsperiode, hvor fejlen blev opdaget og den nærmest forudgående årsafregningsperiode.

Herudover kan kunden ikke gøre krav gældende over for NGFD, medmindre fejlen skyldes NGFD's forsætlige eller groft uagtsomme forhold.

Såfremt kunden havde eller burde have haft kendskab til fejlen i forbrugsdata, og efterreguleringen er i NGFD's favør, efterregulerer NGFD for hele perioden i overensstemmelse med forældelseslovens regler.

**11.5.c** Efterregulering forventes ikke. Dog forventes krav på efterregulering, hvis det skyldes NGFD's eller kundens forsætlige eller groft uagtsomme forhold.

**11.6.** NGFD er til enhver tid berettiget til at foretage kreditvurdering af Kunden og kan på baggrund heraf forlange garantistillelse, depositum eller forudbetaling for fremtidige afgifter og ydelser fra NGFD.

Modtages garantistillelse, depositum eller forudbetaling ikke til den af NGFD angivne frist, er NGFD berettiget til omgående at afbryde forsyningen til Kunden.

**11.7.** Betaler Kunden en faktura efter forfaldsdagen, kan NGFD udover renter tillige kræve sine øvrige omkostninger i anledning af forsinkelsen betalt af Kunden.

## § 12. Afbrydelse og ophør af distribution

**12.1.** Har kunden ikke aftaget naturgas i 6 måneder eller mere, og ønsker kunden igen at aftage naturgas, skal kunden sørge for, at en autoriseret VVS-installatør gennemfører et serviceeftersyn af gasinstallationen for kundens regning.

**12.2.** Har kunden ikke aftaget naturgas i 1 år eller mere, har NGFD ret til at fjerne gasmålesystemet for kundens regning. Ønsker kunden herefter igen at aftage naturgas, kan NGFD opkræve betaling for geninstallation af gasmålesystemet og for eftersyn af gasforsyningsanlægget.

**12.3.** Overgår kunden til anden varmforsyning end naturgas, kan NGFD kræve forsyning til målerstedet afbrudt og fjerne gasforsyningsanlægget for kundens regning.

**12.4.** Ved distributionsforholdets ophør, er NGFD berettiget til at fjerne gasforsyningsanlægget uden pligt til retablering i øvrigt af kundens gasinstallation, murværk, haveareal mv. Hvis NGFD lader hele eller dele af gasforsyningsanlægget forblive på kundens ejendom, kan kunden kræve det fjernet mod betaling til NGFD.

**12.5.** Kunden skal holde NGFD orienteret om kundeforholdets eventuelle ophør eller kundens flytning.

## § 13. Misligholdelse

**13.1.** Ved misligholdelse gælder dansk rets almindelige regler, herunder adgangen til at kræve erstatning og hæve distributionsaftalen ved væsentlig misligholdelse af denne, jf. dog pkt. 14 og 15. Overtrædelse af punkterne 2.5, 3.1, 4.2, 4.3, 8.3, 8.5 betragtes bl.a. som væsentlig misligholdelse.

**13.2.** Ved enhver misligholdelse fra Kundens side er NGFD berettiget til omgående at afbryde Kundens forsyning af naturgas. De med afbrydelsen af forsyningen og den eventuelle genåbning deraf forbundne omkostninger påhviler Kunden.

## § 14. Force Majeure

**14.1.** Ved force majeure forstås de omstændigheder, der er angivet i bestemmelsen om force majeure i Regler for Gastransport. Force majeure omfatter bl.a. usædvanlige vejforhold, herunder jordskred, lynnedslag, ekstraordinært uvejr, oversvømmelser og bortskylninger samt krig, oprør, hærværk, brand, eksplosioner, arbejdskonflikter, gasinstallationernes eller anlæggets tekniske havari eller lignende hændelser.

**14.2.** Ved force majeure suspenderes alle NGFD's forpligtelser i forbindelse med distributionen af naturgas overfor Kunden.

**14.3.** NGFD vil i tilfælde af force majeure uden unødigt ophold give Kunden meddelelse herom, samt oplyse Kunden om, hvor længe en afbrydelse af distributionen må forventes.

## § 15. Ansvarsfraskrivelse

**15.1.** I tilfælde af reduktion, afbrydelse og genoptagelse af naturgasforsyningen og enhver anden form for driftsforstyrrelse, herunder ændringer i tryk og kvalitet, er NGFD uden ansvar for Kundens driftstab, avance tab eller andet indirekte tab.

Dette er ligeledes tilfældet, såfremt der sker helt eller delvis afbrydelse pga. force majeure, leveringsproblemer i naturgasnetværket eller vedligeholdelse af transportsystemet frem til Kundens anlæg, med mindre NGFD har handlet groft uagtsomt eller forsætligt.

Ansvarsfraskrivelsen gælder ikke i forbrugerkøb, dvs. når naturgassen hovedsagligt er bestemt til ikke erhvervsmæssig anvendelse for Kunden. Erhvervsdrivende opfordres til at tegne en driftstabsforsikring.

## § 16. Gebyrer

**16.1.** NGFD opkræver gebyrer i forbindelse med restance og afbrydelse som følge af restance, samt gebyrer, hvor Kundens forhold kræver en handling af NGFD, der ligger udover det sædvanlige i forbindelse med distribution af naturgas.

**16.2.** NGFD opkræver måler- og administrationsgebyr til dækning af udgifter til drift og vedligeholdelse af gasforsyningsanlægget og gasmålesystemet fra det tidspunkt, hvor stikledningen er etableret.

**16.3.** Oplysninger om NGFD's gældende tariffer og gebyrer findes på NGFD's hjemmeside [www.ngfd.dk](http://www.ngfd.dk) og kan rekvireres ved henvendelse til NGFD.

## § 17. De almindelige betingelsers vedtagelse og ændringer deraf

**17.1.** Nærværende almindelige betingelser for distribution (Distributionsbetingelser) er anmeldt til Energitilsynet.

**17.2.** NGFD forbeholder sig ret til at foretage ændringer i de almindelige betingelser (Distributionsbetingelser) uden forudgående varsel. Ændringer vil blive offentliggjort på NGFD's hjemmeside [www.ngfd.dk](http://www.ngfd.dk).

## § 18. Klager

**18.1** Eventuelle klager bedes rettet til NGFD skriftligt. Klager der ikke er besvaret af NGFD inden 1 måned, klager der afvises eller hvis kunden kun får delvist medhold, kan indbringes for Ankenævnet på Energiområdet såfremt

- kunden er en privat forbruger eller i forhold til NGFD's leverance hovedsageligt handler udenfor sit erhverv
- kunden har et direkte kundeforhold med NGFD, og
- klagen IKKE er afgjort ved dom, bindende voldgift eller retsforlig.

Klageskema samt nærmere information om klagegebyr m.m. kan fås ved henvendelse til NGFD eller på [www.energianke.dk](http://www.energianke.dk).

**18.2.** For erhvervskunder kan klage over NGFD's afgørelser vedrørende priser og leveringsbetingelser indgives til Energitilsynet, Nyropsgade 30, 1780 København V.