

ANKENÆVNET PÅ ENERGIMRÅDET

Afgørelse

Sag: SPA-24/11196

Sagsbehandler:

/EKKJ

Forbruger:



Sekretariat:

**KONKURRENCE- OG
FORBRUGERSTYRELSEN**

Selskab:

FD Hvidovre A.m.b.a.
CVR-nummer 7634 3616
C/O Ebo Consult A/S
Hvidovrevej 59A, 1.
2650 Hvidovre

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Tlf. 4171 5000
CVR 2845 8185
EAN 5798000018020

post@energianke.dk

Klageemne:

Serviceaftale – Erstatning

**Nævnets
sammensætning:**

Formand
Poul Gorm Nielsen

Udpeget af Forbrugerrådet Tænk
Christian Sand
Christian Jarby

Udpeget af Dansk Fjernvarme
Carl Hellmers
Morten Skov

Afgørelse

Nævnet kan ikke give forbrugeren, [REDACTED], medhold i kravet over for selskabet, FD Hvidovre A.m.b.a., om erstatning på 32.902,50 kr. fra selskabet til dækning af udgifter til en ny fjernvarmeenhed.

Selskabet skal ikke betale sagsomkostninger i denne sag, jf. § 27, stk. 1, i nævnets vedtægter.

Klagegebyret på 160 kr. inkl. moms skal ikke tilbagebetales til forbrugeren, jf. § 26, stk. 2, i nævnets vedtægter.

Sagsresumé

Sagen drejer sig om, hvorvidt forbrugeren og selskabet har tiltrådt en serviceaftale vedrørende vedligeholdelsestjek af forbrugers fjernvarmeenhed, og om serviceaftalen bevirker, at selskabet skulle have orienteret forbrugeren om konkrete vedligeholdelsestiltag for forbrugers fjernvarmeenhed, der kunne have forhindret defekt af enheden på adressen [REDACTED] (herefter benævnt forbrugsadressen). Sagen drejer sig herefter om, hvorvidt forbrugeren har ret til erstatning på 32.902,50 kr. fra selskabet til dækning af udgifter til en ny fjernvarmeenhed på baggrund af selskabets eventuelle misligholdelse af sine aftalemæssige forpligtelser i henhold til serviceaftalen.

Ifølge selskabet blev varmtvandsbeholderen på forbrugsadressen installeret og taget i brug den 1. september 2014.

I 2017 erhvervede forbrugeren forbrugsadressen.

Der blev foretaget vedligeholdelsestjek af forbrugers fjernvarmeenhed ved servicebesøg henholdsvis den 25. maj 2018, 26. juni 2020, 6. september 2022 og 2. august 2024. Rapporterne for vedligeholdelsestjekene var markeret med Fjernvarmens Serviceordning (herefter benævnt FM). Det fremgik af rapporterne for vedligeholdelsestjekene, at servicefirmaet var CG Enterprise A/S VVS- og Hovedentreprenør (herefter benævnt CG VVS), og ifølge selskabet blev vedligeholdelsestjekene foretaget af VVS-firmaet Lauritz Hannibal VVS & Teknik A/S (herefter benævnt LH VVS).

Ved reklamationsformular af 15. august 2024 klagede forbrugeren til selskabet over serviceeftersyn på forbrugers fjernvarmeenhed. Forbrugeren oplyste, at det var 14 dage siden, at der var foretaget service uden anmærkninger eller vedligeholdelsesanbefalinger. Tanken var imidlertid begyndt at dryppe efter servicebesøget, og forbrugeren havde tilkaldt en VVS'er, som kunne konstatere, at der lækkede vand i beholderen, og servicepartneren havde hertil oplyst, at forbrugeren skulle have skiftet anode hvert andet år. Forbrugeren oplyste endvidere, at forbrugeren aldrig havde modtaget oplysninger herom ved service, i log eller papirer, og at det derfor var et ubrugeligt og vildledende serviceeftersyn. Forbrugeren oplyste endelig, at en anode

kostede 250 kr., men at hun nu skulle give 30.000 kr. for en ny fjernvarmeenhed.

Ved faktura af 16. august 2024 opkrævede Løfwall & Barner VVS ApS (herefter benævnt LB VVS) 1.500 kr. hos forbrugeren vedrørende servicebesøg. Det fremgik af fakturaen, at det i forbindelse med udskiftning af anode kunne konstateres, at varmtvandsbeholder var defekt.

Ved e-mail af 20. august 2024 til forbrugeren oplyste FM, at servicebranchen igennem de senere år var blevet bedre til at tjekke korrosionsbeskyttelse (offer-anoden) på varmtvandsbeholdere, men at der for nogle beholdertyper ikke var umiddelbar adgang til at måle på anoden. Forbrugeren anlæg havde fået hovedeftersyn i 2016 og serviceeftersyn i 2024, som omfattede tjekpunkt for beholderen suppleret med specifikt tjekpunkt for beholderens anode. FM konstaterede, at fjernvarmeserviceordningen i dag omfattede kontrolpunkt for anoden på fjernvarmeenhedens beholder. FM oplyste endelige, at forbrugeren kunne klage til sin servicevirksomhed, hvis han var utilfreds med serviceydelsen.

Ved faktura af 26. august 2024 opkrævede LB VVS 33.652,50 kr. hos forbrugeren vedrørende følgende poster:

- Levering og montering af Gemina TermixV VX-2-2 Trefor ECL fuldisoleret fjernvarmeunit:
 - 1 stk. á 26.300 kr.
 - 26.300 kr.
- VVS-tekniker (demontering af radiatorer):
 - 1 time á 600 kr.
 - 600 kr.
- Messing slutmuffe:
 - 2 stk. á 11 kr.
 - 22 kr.
- Moms af 26.922 kr.:
 - 6.730,50 kr.
- I alt:
 - 33.652,50 kr.

Ved e-mail af 28. august 2024 til forbrugeren oplyste selskabet, at det måtte afvise hendes reklamation. Selskabet henviste forbrugeren til at kontakte en VVS'er, som kunne afhjælpe problemet.

Ved e-mail af samme dato til selskabet oplyste forbrugeren, at hun var uenig i selskabets afgørelse. Forbrugeren oplyste endvidere, at der var foretaget kontrol af tanken siden 2016 og ved alle mellemliggende services, og at det i den forbindelse burde være påpeget, at tanken var udsat for korrosion grundet manglende anodeskift. Forbrugeren oplyste videre, at det var fastslået, at det havde taget 10 år for tanken at gennemtære på grund af manglende udskiftning af anode, og med en korrekt kontrol i 2016, kunne tanken

tidsnok være vedligeholdt, uden det var nødvendigt at skifte hele fjernvarmeenheden. Forbrugeren bad selskabet om at genoverveje sin afvisning.

Ved e-mail af 9. september 2024 til forbrugeren oplyste LB VVS, at det havde besigtiget forbrugersens varmtvandsbeholder og konstateret en utæt samling mellem anode og varmtvandsbeholder. LB VVS oplyste endvidere, at det havde forsøgt at skifte anoden, men under nedtapning af beholderen kunne det konstateres, at fjernvarmespiralen var utæt. Beholderen stod derfor ikke til at redde, men skulle udskiftes. LB VVS oplyste videre, at det ikke kunne skaffe en tilsvarende beholder ved producenten, da den var udgået, og der var ikke plads til alternative beholdere med samme volumen. Derfor måtte beslutningen om en ny enhed med veksler være det bedste alternativ på grund af pladsmangel.

Ved e-mail af 17. september 2024 til forbrugeren oplyste Wavin (producenten af den tidligere fjernvarmeenhed), at der kunne være forskellig levetid på produkter alt afhængig af, hvor i landet man boede. Wavin oplyste endvidere, at det var utroligt vigtigt at tjekke zinkanoden i de første fem år, da den var med til at beskytte beholderen. Som udgangspunkt foreslog Wavin, at man fik udført servicebesøg en gang om året, hvor alt blev gennemgået, herunder også zinkanoden i beholderen. Wavin oplyste endelig, at det havde hørt om fjernvarmenheder, der havde siddet i små 25 år uden de store problemer, så længe de var serviceeret og vedligeholdt korrekt.

Den 1. oktober 2024 klagede forbrugeren til nævnet med krav om at selskabet skulle betale erstatning på 32.902,50 kr. til dækning af udgifter til en ny fjernvarmeenhed.

---0---

Forbrugeren har under sagens behandling i nævnet gjort gældende, at selskabet har foretaget vedligeholdelsestjek af hendes fjernvarmeenhed, men at selskabet ikke har orienteret hende om vedligeholdelsestiltag, herunder udskiftning af anode hvert andet år og afkalkning af tank hvert tredje år. Dette har ifølge forbrugeren resulteret i, at hun har måtte skifte sin fjernvarmeenhed før det var nødvendigt, idet varmtvandsbeholderen var defekt.

Selskabet har under sagens behandling i nævnet gjort gældende, at forbrugeren ikke har tiltrådt vedligeholdelsesaftalen ved en underskrift, hvilket er det normale, og at der derfor er tale om erstatning udenfor kontrakt, da der ikke foreligger en underskrevet aftale om serviceordning med forbrugeren men kun med den tidligere ejer af forbrugsadressen.

Selskabet har under sagens behandling i nævnet fremlagt monteringsvejledningen for forbrugersens fjernvarmeenhed, og i vejledningen fremgår det, at anoden i varmtvandsbeholderen skal kontrolleres/udskiftes én gang om året.

Nævnets vurdering

Ved nævnets vurdering af sagen har nævnsmedlemmerne været bekendt med alle dokumenter i sagen.

Aftale om serviceordning

Det fremgår af sagen, at forbrugeren erhvervede forbrugsadressen i 2017.

Det fremgår endvidere af sagen, at selskabets underleverandør, CG VVS, herefter har foretaget fire vedligeholdelsestjek af forbrugerens fjernvarmeenhed ved servicebesøg henholdsvis den 25. maj 2018, 26. juni 2020, 6. september 2022 og 2. august 2024.

Hvis der skal være tale om en aftale, skal der foreligge en såkaldt viljeserklæring fra parterne.¹ En viljeserklæring er et udsagn eller markering om, at vedkommende har vilje til at skabe, udløse eller bevare rettigheder og pligter.² En viljeserklæring er for eksempel et konkret salgstilbud eller en konkret accept af et tilbud. En viljeserklæring beror således oftest på aktive tilkendegivelser om en vilje til at indgå en aftale.

En adfærd som markerer – men ikke ytrer – en viljeserklæring, kan få virkning som en viljeserklæring, hvis den er egnet til at bibringe modparten et utvetydigt indtryk af forpligtelse (konkludent adfærd).³

Hvis forbrugeren således har fået et utvetydigt indtryk af, at selskabet har påtaget sig en forpligtelse i form af at foretage vedligeholdelsestjek af forbrugerens fjernvarmeenhed som led i en serviceaftale, kan nævnet vurdere, at selskabet ved sin konkludente adfærd har tiltrådt denne aftale.

Da selskabets underleverandør har foretaget fire vedligeholdelsestjek af forbrugerens fjernvarmeenhed i perioden 2018 til 2024, finder nævnet, at selskabet ved sin (underleverandørs) adfærd har tiltrådt en serviceaftale med forbrugeren om vedligeholdelsestjek af forbrugerens fjernvarmeenhed.

Forbrugeren krav vedrører derfor erstatning inden for kontrakt.

Erstatning

Forbrugeren kræver erstatning på 32.902,50 kr. fra selskabet til dækning af udgifter til en ny fjernvarmeenhed.

Efter dansk rets almindelige erstatningsbetingelser er det den part, der gør et erstatningskrav gældende, der skal dokumentere, at modparterne har handlet ansvarspådragende.

¹ Mads Bryde Andersen, Grundlæggende aftaleret, 4. udgave, 2013, side 72.

² Mads Bryde Andersen, Grundlæggende aftaleret, 4. udgave, 2013, side 75.

³ Mads Bryde Andersen, Grundlæggende aftaleret, 4. udgave, 2013, side 78-79.

Det er derfor forbrugeren, der skal godtgøre, at der er et ansvarsgrundlag for selskabet, og at selskabet således har gjort sig erstatningsansvarlig overfor forbrugeren ved at have misligholdt sine aftalemæssige forpligtelser.

Selvom selskabet har tiltrådt en serviceaftale om vedligeholdelsestjek af forbrugers fjernvarmeanhed, jf. ovenfor, foreligger der ikke en kontrakt, hvoraf det kan udledes, hvad parternes rettigheder og forpligtelser er i forbindelse med en serviceaftale. Det må derfor udledes af sagens omstændigheder.

Nævnet bemærker, at fjernvarmeanheden er forbrugers ejendom, og at vedligeholdelsen heraf derfor påhviler forbrugeren.

Nævnet konstaterer, at det i monteringsvejledningen til forbrugers fjernvarmeanhed fremgår, at anoden i varmtvandsbeholderen skal kontrolleres/udskiftes én gang om året.

Nævnet har gennemgået rapporterne for vedligeholdelsestjek for forbrugers fjernvarmeanhed, og nævnet konstaterer herefter, at der ikke fremgår et punkt om anodeudskiftning eller -kontrol i de fremlagte rapporter før 2024.

Nævnet finder herefter, at forbrugeren ikke kan have været ubekendt med, at anoden i varmtvandsbeholderen skulle skiftes ca. én gang om året, da det fremgår af monteringsvejledningen, og det kan ikke lægges selskabet til last, at dette ikke tidligere er kontrolleret, da kontrol af anode ikke var en del af listen i de fremlagte rapporter.

På det foreliggende grundlag finder nævnet det derfor ikke godtgjort, at selskabet har tilsidesat sine aftalemæssige forpligtelser for derved at handle ansvarspådragende.

Nævnet kan derfor ikke give forbrugeren medhold i kravet over for selskabet om erstatning på 32.902,50 kr. til dækning af udgifter til en ny fjernvarmeanhed.

Klagegebyr

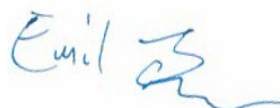
Forbrugeren har betalt et klagegebyr på 160 kr. for nævnets behandling af klagen, jf. § 26, stk. 1, i nævnets vedtægter. Klagegebyret skal tilbagebetales til forbrugeren, hvis forbrugeren får medhold i klagen, jf. § 26, stk. 2, nr. 1, i nævnets vedtægter.

Da forbrugeren ikke har fået medhold i klagen, skal klagegebyret på 160 kr. ikke tilbagebetales til forbrugeren, jf. § 26, stk. 2, i nævnets vedtægter.

Ankenævnet på Energiområdet, den 26. maj 2025.



Poul Gorm Nielsen
Formand for nævnet



**Emil Kamp Kirkeby
Jørgensen**
Sagsbehandler