

**ANKENÆVNETS AFGØRELSE**

4/1920-0301-0068  
/SEN

**Klager:**

  
6600 Vejen

Nyropsgade 30  
1780 København V  
Tlf. 72 26 82 00  
Fax 33 18 14 29  
CVR-nr. 28 45 81 85  
post@energianke.dk  
www.energianke.dk

**Indklaget energiselskab:**

Vejen Varmeværk  
v/ formanden Dion Christensen  
Gørtlervej 4  
6600 Vejen  
CVR 5730 1414

**Klageemne:**

Mangler i Utilstrækkeligt "differenstryk"  
- Funktion af gennemstrømningsvandvarmer.

**Ankenævnets sammensætning:**

Poul Gorm Nielsen, formand  
*Udpeget af Forbrugerrådet:*  
Niels-Ole Bjerregaard  
Regitze Buchwaldt  
*Udpeget af Dansk Fjernvarme:*  
Mogens Christensen  
Eigil Jensen

## SAGSFREMSTILLING

**Perioden, der klages over:** Ikke angivet præcist.

**Påklaget beløb:** 4.350,62 kr.

**Klagen indbragt for det indklagede energiselskab den:** 27. juni 2006.

**Energiselskabet truffet afgørelse i sagen den:** Ingen præcis dato.

**Klageformular modtaget i ankenævnet:** 14. april 2007.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 27. februar 2007.

**Sagen behandlet på ankenævnets møde den:** 29. februar 2008.

## KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klagen vedrører i det væsentlige et krav fra klager om erstatning fra indklagede af klagers udgift til indkøb af en boosterpumpe til sikring af tilstrækkeligt tryk på fjernvarmevandet og efterfølgende til effekten af en gennemstrømningsvandvarmer.

Klager har tidligere reklameret over leverancerne af varmt vand til hans anlæg, da det leverede varme vand var utilstrækkelig og mangelfulde til at drive hans varmeveksler.

Indklagede foretog imidlertid intet, og klager fik derfor i juni 2006 monteret en boosterpumpe på sit varmeanlæg. Udgiften hertil var på 4.350,61 kr. (bilag 2).

Klager reklamerede i brev af 27. juni 2006 og stillede krav om kompensation for den monterede boosterpumpe.

Indklagede svarede ikke på reklamationen.

En række beboere i [REDACTED] har den 10. juli 2007 rettet henvendelse til indklagede med reklamation over manglende varmt vand til bebyggelserne (bilag 3).

Herefter har klager rettet henvendelse til Ankenævnet for Energiområdet.

## PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER

**Klagerens krav:** Helt eller delvis betaling af omkostningerne til booster-pumpe samt refusion af ca. 2.400 kr. årligt svarende til et nedslag på ca. 20 % i den årlige varmeudgift på grund af manglende leverancer af varme.

**Klagerens begrundelse:** Indklagede har ikke leveret tilstrækkeligt nok varmt vand, ligesom varmforsyningen har været ustabil. Begge ting har forårsaget et for lavt tryk og en til tider lav fremløbstemperatur på fjernvarmevandet. I perioder har der været manglende leverance af varmt vand, da der kun har været et flow på 10 l/time, hvilket gjorde, at gulvvarmen ikke har fungeret.

Da klager gennem tilslutningspligt er tvunget til at aftage varme fra indklagede, kan der stilles store krav om, at indklagede sørger for stabile og effektive leverancer, og at indklagedes forsyningsnet er udbygget til at kunne levere kontraktmæssigt til alle tilsluttede enheder. Når indklagede ikke har været i stand hertil, bør indklagede udrede en årlig kompensation i form af et forholdsmæssigt afslag i den årlige købesum.

Uanset at indklagede ikke umiddelbart har anbefalet gennemstrømningsanlæg, er der efter klagers opfattelse ingen tvivl om, at det er rimeligt, dersom klager fik kompensation i forbindelse med udgifterne til anskaffelse af en boosterpumpe.

**Indklagedes standpunkt til klagerens krav:** Afvisning.

**Indklagedes begrundelse:** I den by, hvor indklagede har hjemsted, godkender indklagede direkte varmforsyningsanlæg, forudsat en trykprøvning til 10 bar (bilag 4).

Sagen angår funktionen af en ”gennemstrømningsvandvarmer”, som ikke fylder ret meget og kan give meget høje mængder af varmt vand. De har dog det problem i forhold til en varmtvandsbeholder, at de kræver et forholdsvis højt differenstryk for at kunne fungere. Det nødvendige høje differenstryk vil de færreste varmeværker efter indklagedes erfaring kunne holde i yderområderne.

Derfor har mange varmeværker haft restriktioner i brugen af gennemstrømningsvandvarmere, således har nogle forsyninger helt forbudt brugen af sådanne vekslere.

Indklagede har imidlertid ikke garanteret for funktionen af en gennemstrømningsvandvarmer, og klager har ved sin underskrift den 27. juni 2004 accepteret indklagedes installationskrav af november 2003.

At klager har været nødt til at eftermontere en boosterpumpe for at få gennemstrømningsvandvarmeren til at virke, er efter indklagedes opfattelse klagers eget problem, når indklagede kun har garanteret for funktionen af en varmtvandsbeholder.

Indklagede har oplyst, at installationskravene er yderligere udbygget med informationer i januar 2008

## ORGANISATIONEN AF VEJEN VARMEVÆRK

På indklagedes hjemmeside oplyses bl.a.

### Organisation

Vejen Varmeværk er en andelsselskab, der ejes af dets over 3.800 forbrugere. Generalforsamling afholdes normalt næstsidste tirsdag i oktober. Bestyrelsesmøder afholdes 2. onsdag i hver måned undtagen i juni/juli.

...

Af CVR fremgår imidlertid, at Vejen Varmeværk ikke er registreret som et andelsselskab, men som en forening.

## VEJEN VARMEVÆRK

Stamdata	
Cvr-nr:	57301414
Startdato:	01.04.1964
Ophørsdato:	
Adresse:	Gørtlervej 4 6600 Vejen
Telefon:	75362355
Fax:	75365229
Email:	post@vejen-varme.dk
Branche:	353000 Varmeforsyning
Virksomhedsform:	110 Forening
Kreditoplysninger:	
Antal ansatte:	2-4 (1. kvartal 2007)
Reklamebeskyttelse:	Nej



## **BILAG TIL SAGEN**

- Bilag 1: Ansøgning om etablering af stikledning.
- Bilag 2: Faktura for installation af boosterpumpe.
- Bilag 3: Fællesskrivelse af 10.07.2006.
- Bilag 4: Installationskrav af november 2003.
- Bilag 5: Installationskrav af januar 2008.

ANE	
BILAG nr.:	<u>1</u>
Side nr.:	<u>6</u>

# VEJEN VARMEVÆRK



## Anmodning om etablering af stikledning

Hermed ansøges Vejen Varmeværk om etablering af stikledning til følgende ejendom:

Navn : \_\_\_\_\_  
Adresse : \_\_\_\_\_  
Telefon : \_\_\_\_\_

Optrækningsadresse, hvis den er forskellig fra ovennævnte adresse:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Dato : 27-6/04

Underskrift : \_\_\_\_\_

Bilag medsendt denne skrivelse :  
Introduktionsfolder indeholdende  
Takstblad  
Installationskrav  
Almindelige bestemmelser  
Vedtægter

April 04

<b>ANE</b>	
<b>BILAG nr.:</b>	2
<b>Side nr.:</b>	7

6600 VEJEN

**FAKTURA**

Nummer: 8903  
Fakturadato: 08.06.06  
Forfaldsdato: 16.06.06  
Side: 1

Kunde	Sagsnr			A'Pris	Beløb
75360503	52613				
<b>Tekst</b>		<b>Antal</b>	<b>Enhed</b>		
<b>MONTERING AF REDAN BOOSTER PUMPE.</b>					
UDFØRT AF BJARNE BLOM DEN 15.05.2006					
BOOSTER FOR AKVA VITA		1,000	Stk	2.730,00	2.730,00
BOOSTER FOR AKVA VITA		1,000	Stk	2.047,50	2.047,50
BOOSTER FOR AKVA VITA		-1,000	Stk	2.730,00	-2.730,00
SVENDETIMER		4,00	Timer	298,00	1.192,00
DIVERSE PAKKE- OG HJÆLPEMATERIALE		1,00	Stk	109,00	109,00
SERVICEBIL		4,00	Timer	33,00	132,00
<b>Varebeløb</b>				<b>Momsbeløb</b>	<b>TOTAL BELØB</b>
3.480,50				870,13	4.350,63

© 2006 KARGAARD VVS A/S

Reg.nr.	Kontonr.	<b>INDBETALINGSKORT</b>		KA71	<b>KVITTERING</b>
Betings-ID og Indbetaler		Kan betales i pengeinstitut og på posthuse		Checks og lignende accepteres under forbehold af at pengeinstitutet modtager betalingen. Ved kontant betaling i pengeinstitut med terminal er det udelukkende pengeinstituttets kvitteringstryk der er bevis for hvilket beløb der er indbetalt.	
6600 VEJEN		Kreditornummer og belebsmodtager		Kreditornummer og belebsmodtager	
Kortart.....: 71		Underskrift ved overførsel fra konto		Kvittering	
BetingsID: 075360503089037					
Kroner				Kroner	
4.350,63		Betingsdato		4.350,63	
		16.06.06			
Til maskinel aflysning - Undgå venligst at skrive i dette felt		Dag - Måned - År		FIK 752(03-99) 152	

1

Til Vejen Varmeværk  
Gørtlervej 4  
6600 Vejen

ANE	
BILAG nr.:	3
Side nr.:	8

Vejen, den 10.07.2006

**Vedr. manglende varmt vand i [REDACTED]**

Mange husstande i [REDACTED] – må konstatere, at varmtvandsforsyningen er meget mangelfuld.

Vi stiller os meget uforstående overfor, at man i et nyt boligområde, skal acceptere, at leverandøren af det varme vand, ikke kan levere varen.

I jeres materiale anbefaler I brug af varmtvandsbeholder frem for varmeveksler. Vil I virkelig være det bekendt i år 2006! I andre byer, hvor nye boligområder bygges op, har de ikke de problemer, vi har oplevet i Vejen. Kapaciteterne i andre byers varmeværker er langt kraftigere end det Vejen Varmeværk leverer.

En husstand på [REDACTED], har oplevet, at en smed fra et Herning firma, kommer til husstanden, da der igen er problemer med det varme vand. Smeden er sendt ud til boligen for Vejen Varmeværk, men han kunne fortælle, at Vejen Varmeværk ikke selv kunne følge med arbejdspresset og derfor havde engageret arbejdskraft udefra også i forbindelse med etableringen af etape 2. Smeden fra dette firma fortalte, at Vejen Varmeværk har et kæmpe problem og et endnu større problem i fremtiden, når alle er flyttet ind på [REDACTED] da trykket de leverer til de enkelte boliger er alt for lav. I flg. smeden skyldes det en alt for ringe kapacitet hos Vejen Varmeværk.

I vores boligområde [REDACTED] har vi fået mange udmeldinger fra Vejen Varmeværk. Nogle ligger sidst på en streng, andre først, tredje midt i osv. Alt sammen en masse undskyldninger for, at varen vi betaler for ikke leveres tilfredsstillende.

Enkelte huse har også oplevet, at der ikke kommer varme ind i huset, da trykket i perioder er katastrofalt lavt.

Vi finder ovenstående meget problematisk, faktisk frygter vi for, hvordan situationen ser ud om kort tid, når området er udbygget. Vi håber, at Vejen Varmeværk har en plan for, hvordan problemerne kan løses, sådan at de kommende boligområder i Vejen ikke oplever de samme problemer.

Nogle husstande har fået installeret en boosterpumpe, hvilket er en ret bekostelig affære til en pris af 5000 kr. Derfor håber, vi meget, at Vejen Varmeværk vil komme med en eller anden kompensation i forhold til de gener og udgifter, vi har haft, samt en redegørelse for, hvordan problemerne løses i fremtiden.

Vi har erfaret, at ovenstående problemer er omfattende i hele Vejen by, derfor vil vi henvende os til de lokale aviser, der kan være med til at sætte spot på de problemer, som Vejen Varmeværk har i disse år. Det finder vi nødvendigt, da der intet gøres ved problemerne p.t., på trods af gentagne henvendelser fra utilfredse borgere.

Venlig hilsen

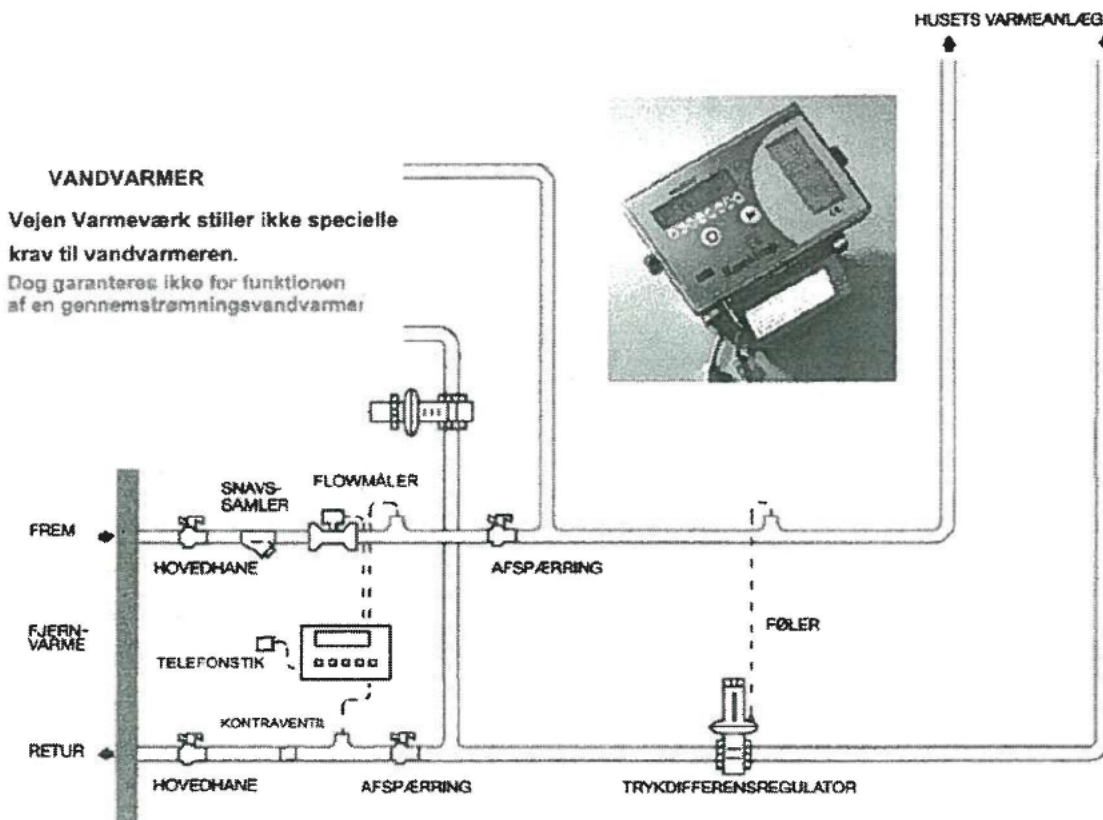
Beboere på [REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]





I VEJEN BY godtages " direkte anlæg ", forudsat en trykprøvning til 10 bar.



**Flowmåler og følere placeres max. 1m fra hovedhane**

" Hovedhaner " placeres umiddelbart indenfor ydersoklen.

I nybebyggelser kræves at den af Varmeværket udleverede " Gennemføring " istøbes sokkel.

Mod en merpris kan Vejen Varmeværk tilbyde " Lækovervågning " af installationen . I dette tilfælde udskiftes kontraventilen med en ekstra flowmåler. Denne funktion kræver en 100% funktionsdygtig telefonforbindelse som ikke forstyrres af spærringer, visse nummervisere m.v.

Varmeværket kræver til " Fjernaflæsning " et funktionsdygtigt telefonstik placeret ved måleren. Hvis ikke muligheden for denne fjernaflæsning er til stede, vil Varmeværket aflæse måleren manuelt og afregne dette med et specielt gebyr.

I sammenhængende bebyggelse kræves at alle ledninger fra målerne samles i et krydsfelt samt at der stilles en bylinie til rådighed.

Installationen skal være således dimensioneret at den krævede " Årsafkøling " altid kan opnås.

Da Varmeværket selv monterer måleren når installationen meldes klar til brug, kan der på Værket rekvireres en " Målerattrap ", således at installationsarbejdet kan færdiggøres.

Vandvarmeren trykprøves uden tryk på brugsvandssiden !

Med varm hilsen fra Vejen Varmeværk

75-362355







<b>ANE</b>	
<b>BILAG nr.:</b>	5
<b>Side nr.:</b>	11

**En kort introduktion i, hvad man skal være opmærksom på som forbruger på Vejen Varmeværk.**

**Hvad koster det at blive tilsluttet Vejen Varmeværk?**

Den aktuelle pris for etablering af en stikledning ses på Vejen Varmeværks aktuelle takstblad eller på [www.vejen-varme.dk](http://www.vejen-varme.dk)  
Der gøres opmærksom på at denne pris kun gælder i områder med tilslutningspligt til fjernvarme. I andre områder indhentes tilbud.

En stikledning defineres, som den ledning der forbinder en hovedledning med en bebyggelse. Stikledningen slutter ved hovedhanerne, som i almindelige installationer er placeret umiddelbart indenfor ejendommens ydermur.

Hvis stikledningen føres længere ind i en bebyggelse, end som ovenfor beskrevet, vil Varmeværket kræve en sådan ført i et " Hulrør ".

Hvis hovedledninger og stikledninger nødvendigvis skal placeres således at de ikke, til enhver tid, er tilgængelige for Varmeværkets personale, placeres hovedstophanerne på et passende sted. Ledningsføringen herfra og frem til måleren ( Målerne ), vil da ikke blive bekostet af Varmeværket. Varmeværkets aktuelle isoleringsstandarder kræves på sådanne rørføringer altid overholdt.

**Vandvarmer:**

Man skal være opmærksom på at Vejen Varmeværks stikledninger er dimensioneret til brug af varmtvandsbeholder.

Gennemstrømningsvandvarmere godtages, men man skal være opmærksom på at det i visse områder er nødvendigt at montere en " Boosterpumpe ", for i det hele taget at få den til at virke.

( Minimum en UPS 15/60 )

**Til gennemstrømningsvandvarmeren stilles følgende krav:**

Skal ved en fjernvarmetemperatur på 60° kunne afkøle til under 25° og samtidig opfylde DS 439 om at kunne levere en minimumseffekt på 32,3 kW. Dette med en brugsvandstemperatur på min. 53°.

Trykfaldet over veksleren med ventiler, må under drift være max. 2mVs.

I følgende områder kræves en boosterpumpe i forbindelse med montering af en gennemstrømningsvandvarmer:

**Mannehøj Kongehøj Dammen Rølkjær Adalen Ahaven**

I den resterende del af forsyningsområdet, forespørges Varmeværket.

Med venlig hilsen  
Vejen Varmeværk

Jan. 08



## NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Ankenævnet bemærker indledningsvis, at foranstående sagsfremstilling er et resume af parternes oplysninger til ankenævnet. Ved nævnets vurdering af sagen har nævnsmedlemmerne været bekendt med samtlige breve og bilag, som parterne har indsendt i sagen.

Sagen vedrører et krav fra klager om erstatning fra indklagede af klagers udgift på 4. 350,63 kr. til indkøb af en boosterpumpe til sikring af funktionen af en gennemstrømningsvandvarmer og nedslag i prisen for årlig leveret varmt vand.

### *Erstatning for udgift til boosterpumpe.*

Klager har den 27. juni 2004 anmodet indklagede om etablering af en stikledning til fjernvarmeforsyning. I forbindelse hermed har klager modtaget oplysninger fra indklagede om installationskrav.

Nævnet finder, at klager eller dennes VVS-installatør med tilstrækkelig tydelighed er blevet gjort opmærksom på, at det alene var i Vejen by, at værket accepterede "direkte anlæg" og indestod for korrekt drift af et sådant anlæg.

Selv om denne information efter nævnets opfattelse kunne have været mere informativ - i stil med de nye installationsoplysninger, så finder nævnet dog, at informationerne burde have foranlediget klager eller dennes VVS installatør til at søge nærmere oplysninger om muligheder for tilfredsstillende drift på klagers installationsadresse.

Indklagede kan derfor ikke anses for at have givet vildledende eller urimeligt mangelfulde oplysninger ved aftaleindgåelsen. Som følge heraf har klager ikke dokumenteret omstændigheder, der kan begrunde, at indklagede skal erstatte klagers udgifter til anskaffelse og montering af en boosterpumpe.

### *Nedslag i prisen for leveret fjernvarme.*

Da indklagede således ikke har garanteret tilfredsstillende drift af et "direkte anlæg" hos klager, kan det forhold, at det leverede varme vand viste sig at være utilstrækkelig til at drive hans varmeveksler, ikke medføre, at indklagede i denne sag har leveret en mangelfuld ydelse. Der foreligger således intet grundlag for at give klageren nedslag i den beregnede pris for det leverede varme vand til drift af klagers varmeveksler.

Nævnet træffer herefter følgende afgørelse



## AFGØRELSE

Ankenævnet kan ikke give klager, [REDACTED], medhold i noget fremsat betalingskrav overfor indklagede, Vejen Varmeværk.

Indklagede skal ikke betale sagsomkostninger i denne sag, ligesom klagegebyret ikke returneres til klager, jf. § 23, stk. 2, i ankenævnets vedtægter.

ANKENÆVNET PÅ ENERGIOMRÅDET, DEN 04. APR 2008



Poul Gorm Nielsen  
formand



for Sami El-Nasser  
Georg Ferdinandsen  
specialkonsulent