

ANKENÆVNETS AFGØRELSE

4/1920-0301-0014
/SEN

Klager:

[Redacted]
9310 Vodskov

[Redacted]
1430 København K

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:

Forsyningsvirksomhederne Aalborg
Stigsborg Brygge 5
Postboks 222
9400 Nørresundby

v/ Aalborg Kommune
CVR 1613 0990

Klageemne:

Regningsklage - Opgørelse af forbrug ▪
Krav om refusion af fjernvarmeforbrug
som følge af fejlindstillet ventil.

Ankenævnets sammensætning

Poul Gorm Nielsen (formand)
Niels-Ole Bjerregaard, Forbrugerrådet
(tillagt 2 stemmer)
Mogens Christensen, Dansk Fjernvarme
Egil Jensen, Dansk Fjernvarme

SAGSFREMSTILLING

Perioden, der klages over: 1. februar 2004 - 3. januar 2005.

Påklaget beløb: 43.674,18 kr.

Klagen indbragt for det indklagede energiselskab den: 30. marts 2005.

Energiselskabet truffet afgørelse i sagen den: 28. april 2005.

Klageformular modtaget i Ankenævnet: 1. februar 2006.

Sagen behandlet på ankenævnets møde den: 5. maj 2006.

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klageren, der nu er 97 år gammel, har på sin tidligere adresse, [REDACTED] i Vodskov den 23.02.2004 modtaget årsopgørelse for fjernvarme for perioden 01.02.2003 - 31.01.2004 med et forbrug på 596 m³ (bilag 1). Den 22.02.2005 modtog hun årsopgørelse for perioden 01.02.2004 - 03.01.2005 med et forbrug på 2.989 m³ og et betalingskrav på 43.674,18 kr. (bilag 2).

Pr. 05.09.2005 flyttede klageren til sin nuværende adresse på et plejehjem. Den 21.02.2006 modtog hun årsopgørelse for perioden 04.01.2005 - 17.01.2006 med et forbrug på 1.030 m³ (bilag 3).

Den 30. marts 2005 rettede klageren henvendelse til indklagede vedrørende årsopgørelsen med merforbruget af varme til ca. 43.000 kr.

Efter en kontrol af varmeanlægget havde det vist sig, at merforbruget skyldtes en fejl på det interne varmeanlæg. En ventil til gulvvarmen i badeværelset stod åben, hvorved fjernvarmevandet løb lige igennem uden at afgive varme. Klageren anførte, at indklagede havde aflæst fjernvarmemåleren i 2002 og 2005, hvorfor fejlen kunne være opstået når som helst i den mellemiggende periode. Klageren anførte, at fejlen kun kunne være sket ved, at den kommunale rengøringsassistent var kommet til at sparke eller på anden måde støde til den pågældende ventil. Klageren søgte derfor om at få størst mulig refusion af merbetalingen på 43.000 kr.

Indklagede besvarede den 28. april 2005 klagerens henvendelse og meddelte, at indklagede ikke var indstillet på at yde refusion.

Den 29. april 2005 rettede klageren fornyet henvendelse til indklagede og anmodede fortsat om refusion.

Den 2. juni 2005 besvarede indklagede klagerens henvendelse og fastholdt afgørelsen om, at der ikke kunne ydes refusion. Indklagede oplyste, at klageren kunne klage til Energitilsynet eller Ankenævnet på Energiområdet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER

Klagerens krav: Størst mulig refusion af merbetalingen på 43.000 kr.

Klagerens begrundelse: Klageren har gjort gældende, at det var kritisabelt, at indklagede ikke havde reageret på merforbruget. Endvidere har klageren anført, at klageren ikke har haft mulighed for at aflæse måleren eller kontrollere varmeanlægget. Indklagede burde derfor have foranlediget aflæsning af måleren i de år, hvor aflæsningskort ikke var modtaget.

Det var klagerens opfattelse, at det var en kommunal rengøringsassistent, der havde foranlediget, at en ventil til gulvvarmen i badeværelset stod åben, så fjernvarmevandet løb igennem uafkølet og dermed gav merforbruget.

Indklagedes standpunkt til klagerens krav: Afvisning

Indklagedes begrundelse: Indklagede har anført, at det var klagerens ansvar, at der blev foretaget regelmæssig aflæsning af varmemeforbruget, og at det interne anlæg blev holdt i forsvarlig stand med hensyn til sikkerhed, drift og regulering.

Indklagede havde ved udsendelse af selvaflæsningskort forsøgt at få oplysninger om målerens visning i forbindelse med årsaflæsning for 2002 og 2003, samt for varmeårene 2003 og 2004. Disse selvaflæsningskort blev ikke udfyldt og returneret til indklagede. Varmeforbruget for 2003 og 2004 blev derfor skønnet i overensstemmelse med pkt. 5.7 i indklagedes almindelige leveringsbestemmelser.

Indklagede foretog den 19. april 2005 i forbindelse med årsaflæsningen for 2004 og 2005 en aflæsning fra målerens hukommelse. Resultatet var, at ejendommen ikke havde haft et direkte gennemløb af fjernvarmevand uden nævneværdig afkøling, men derimod kunne der konstateres en varierende afkøling, der havde medført en uøkonomisk drift, som indklagede ikke havde hjemmel til at refundere. Nedenfor er vist forbrugsdata fra klagerens fjernvarmemåler for perioden 30. april 2002 - 19. april 2005.

Dato	Visning m ³	Forbrug m ³	Visning kwh	Forbrug kwh	Gennemsnitsafkøling i o K
19-04-2005	5321	39,15	138316	1578	34,7
31-03-2005	5281,85	133,5	136738	3899	25,1
28-02-2005	5148,35	225,12	132839	4542	17,4
31-01-2005	4923,23	247,39	128297	4502	15,7
31-12-2004	4675,84	244,28	123795	4505	15,9
30-11-2004	4431,56	240,45	119290	4333	15,5
31-10-2004	4191,11	231,24	114957	3598	13,4
30-09-2004	3959,87	205,64	111359	2466	10,3
31-08-2004	3754,23	199,91	108893	2288	9,8
31-07-2004	3554,32	205,77	106605	2578	10,8
30-06-2004	3348,55	201,8	104027	2634	11,2
31-05-2004	3146,75	214,44	101393	2909	11,7
30-04-2004	2932,31	216,07	98484	3530	14,1
31-03-2004	2716,24	232,22	94954	4384	16,2
29-02-2004	2484,02	222,77	90570	4350	16,8
31-01-2004	2261,25	230,77	86220	5202	19,4
31-12-2003	2030,48	93,97	81018	3996	36,6
30-11-2003	1936,51	76,2	77022	3254	36,7
31-10-2003	1860,31	90,02	73768	3179	30,4
30-09-2003	1770,29	41,18	70589	1848	38,6
31-08-2003	1729,11	29,43	68741	1234	36,1
31-07-2003	1699,68	31,04	67507	1271	35,2
30-06-2003	1668,64	38,63	66236	1620	36,1
31-05-2003	1630,01	52,97	64616	2219	36,0
30-04-2003	1577,04	74,48	62397	2906	33,6
31-03-2003	1502,56	96,94	59491	3957	35,1
28-02-2003	1405,62	128,06	55534	4397	29,5
31-01-2003	1277,56	122,31	51137	4651	32,7
31-12-2002	1155,25	108,82	46486	4347	34,4
30-11-2002	1046,43	82,24	42139	3375	35,3
31-10-2002	964,19	78,46	38764	3198	35,1
30-09-2002	885,73	36,03	35566	1533	36,6
31-08-2002	849,7	22,29	34033	965	37,2
31-07-2002	827,41	29,72	33068	1324	38,3
30-06-2002	797,69	34,55	31744	1484	36,9
31-05-2002	763,14	44,01	30260	1995	39,0
30-04-2002	719,13		28265		

Når der blev søgt om refusion af merforbrug, havde indklagede oplyst, at refusion kun kunne ydes, hvis der havde været tale om et gennemløb af fjernvarmevand uden nævneværdig afkøling.

Indklagede har i øvrigt henvist til sin redegørelse til ankenævnet (bilag 4) og har fastholdt, at der ikke har været hjemmel til at yde klageren refusion i denne sag.

SEKRETARIATETS BEHANDLING

Det påklagede beløb på 43.674, 18 kr. dækker i realiteten over et betalt beregnet forbrug på 31.356,58 kr. for 2.989 m³ fjernvarmevand i perioden 01.02.2004 - 03.01.2005, et beregnet a conto forbrug på 12.164,07 kr. og et renovationsbidrag på 458,14 kr.

Sekretariatet er under sagsbehandlingen blevet opmærksom på, at klageren er afgået ved døden den 13.04.2006.

Relevante bestemmelser fra indklagedes ”Leveringsbestemmelser” fra 01.01.2005:

» 5.7 Manglende aflæsning

Modtager Fjernvarmeforsyningen ikke resultatet af en aflæsning eller kan aflæsning ikke opnås ved Fjernvarmeforsyningens henvendelse, kan der

udstedes regning baseret på et af Fjernvarmeforsyningen beregnet forbrug i overensstemmelse med gældende regler herom.

5.9 Fejl

Hvis der konstateres fejl ved målingen, eller der er uoverensstemmelse mellem det af måleren registrerede og det sandsynlige forbrug, kan der foretages en regulering af forbruget, jfr. punkt 6.1.

6.1 Betalingspligt

Der er betalingspligt for enhver form for fjernvarmelevering, aftapning eller spild af spædevand m.v.

Hvis der konstateres et unormalt forbrug, forårsaget af en defekt varmeinstallation og/eller fejlbetjening af det interne anlæg, defekt måler, målerstop etc., og dette ikke kan henføres til misbrug eller manglende vedligeholdelse, foretages beregning af forbruget og de tilknyttede meromkostninger. Fjernvarmeforsyningen er herunder berettiget til at medregne meromkostninger til drift og administration. «

PRAKSIS FRA DET TIDLIGERE GAS- OG VARMEPRISUDVALG & ENERGITILSYNET

Det tidligere Gas og Varmeprisudvalg (nu Energitilsynet) har i en sag fra 1996 truffet afgørelse om, at en fjernvarmeforsyningsvirksomhed er berettiget til at opkræve betaling for omkostninger som følge af et unormalt forbrug, herunder meromkostninger som følge af eventuelt forringet afkøling. Udvalget fandt det i den daværende sag det ikke urimeligt, at der uden dokumentation kunne opkræves betaling for op til 30 % af merforbruget.

Energitilsynet har i sag 3/1322-0101-0303 den 31.01.2005 truffet følgende afgørelse i sag vedrørende indklagede:

» Vedr.: Forsyningsvirksomhederne Aalborg - XX anmoder om fornyet afgørelse vedr. dårlig afkøling

Ved skrivelse af 21. marts 2004 har De til Energitilsynet fremsendt fornyet klage over, at Forsyningsvirksomhederne Aalborg (FA) har nægtet at regulere forbruget på hovedmåleren på adressen ..., Aalborg med henvisning til, at et "ekstra" forbrug af cirkuleret fjernvarmevand har fundet sted hos en lejer, som er del af et større varmeanlæg. XX forventer herefter, at Energitilsynet afgør sagen, så FA skal graddageberegne forbruget på hovedmåleren i perioden med fejl 1. juni 2002 til 17. september 2003. XX har accepteret at betale FA's omkostninger til den ekstra vandmængde, der er cirkuleret, svarende til maksimalt 30 % af de ekstra kubikmeter.

... FA oplyser, at FA kan yde delvis refusion af merforbruget af fjernvarmevand, dersom en fejl på et internt varmeanlæg medfører et merforbrug af varme ved, at fjernvarmevandet passerer det interne varmeanlæg uden nævneværdig afkøling og merforbruget ikke kan henføres til manglende vedligeholdelse eller tilsyn. ... FA har efterfølgende oplyst, at i sager om refusion af merforbrug af fjernvarme har FA det

udgangspunkt, at der er tale om en nævneværdig afkøling, hvis afkølingen er over 5 grader celsius.

... Som Energitilsynet forstår sagen, vedrører sagen væsentligst forholdet mellem FA's definition af nævneværdig afkøling og muligheden for refusion af merforbrug af varme, dersom fjernvarmevandet passerer det interne varmeanlæg uden nævneværdig afkøling, og på den anden side, den aktuelle afkøling på hovedmåleren ved ejendommen ... Hertil kommer spørgsmålet om ugyldighed som følge af undladelse af anmeldelse til Energitilsynet af i øvrigt anmeldelsespligtige forhold.

...

I medfør af varmforsyningslovens § 21, stk. 1 skal tariffer, omkostningsfordeling og andre betingelser anmeldes til Energitilsynet. Af lovens § 21, stk. 3 fremgår, at tariffer, omkostningsfordelinger og andre betingelser, der ikke er anmeldt til Energitilsynet, er ugyldige.

Energitilsynet er blevet gjort bekendt med, at FA anvender et begreb kaldet "nævneværdig afkøling", jf. FA's skrivelse af 27. oktober 2003 til Energitilsynet, men er først med FA's skrivelse af 12. august 2004 blevet underrettet om, at FA normalt i sager om refusion af merforbrug taler om "nævneværdig afkøling", hvis afkølingen er over 5 grader celsius.

Det fremgår af pkt. 6.1. i leveringsbestemmelserne for fjernvarmeforsyningen, der er anmeldt til Energitilsynet, at "hvis der konstateres et unormalt forbrug, forårsaget af en defekt varmeinstallation og/eller fejlbetjening af det interne anlæg, defekt måler, målerstop etc., og dette ikke kan henføres til misbrug eller manglende vedligeholdelse, foretages beregning af forbruget og de tilknyttede meromkostninger. Fjernvarmeforsyningen er herunder berettiget til at medregne meromkostninger til drift og administration".

Efter Energitilsynets vurdering giver denne bestemmelse fjernvarmeforsyningen mulighed for et skøn vedrørende afgrænsningen af normalt/unormalt forbrug. At FA i den forbindelse opfatter nævneværdig afkøling som afkøling over 5 grader celsius må, efter Energitilsynets vurdering, være omfattet af denne mulighed for at skønne og dermed også af leveringsbestemmelsernes pkt. 6.1. Energitilsynet kan ikke kritisere dette skøn.

At "ikke nævneværdig" afkøling alene vedrører afkøling på under 5 grader celsius indebærer, efter Energitilsynets vurdering, endvidere en begrænsning af det antal tilfælde, hvor den delvise refusion kan blive relevant.

Princippet i godtgørelse af varmforsyningens meromkostninger har været fremme i en række sager med Aalborg kommune. I en sag fra 1996 fandt Gas- og Varmepresudvalget, "at udover betaling for det beregnede forbrug må forsyningsvirksomheden være berettiget til at opkræve betaling for øvrige omkostninger som følge af den opståede fejl herunder meromkostninger som følge af eventuelt forringet afkøling

(øget ledningstab, pumpeudgifter etc. samt omkostninger til administration). På baggrund af tidligere erfaringer fandt udvalget det ikke urimeligt, at der uden dokumentation kunne opkræves betaling for 30 % af merforbruget.

Tilbuddet fra XX, hvorefter XX har accepteret at betale FA's omkostninger til den ekstra vandmængde, der er cirkuleret, svarende til maksimalt 30 % af de ekstra kubikmeter, kan ses at være i overensstemmelse med denne afgørelse fra Gas- og Varmeprisudvalget.

...

På den baggrund agter Energitilsynet ikke at foretage yderligere i sagen. «

BILAG TIL SAGEN

- Bilag 1: Forbrugsopgørelse og ny a conto pr. 23. februar 2004.
- Bilag 2: Forbrugsopgørelse og ny a conto pr. 22. februar 2005.
- Bilag 3: Forbrugsopgørelse og ny a conto pr. 21. februar 2006.
- Bilag 4: Redegørelse fra indklagede 1. marts 2006.

Kundenummer.....: 90815

Kontraktnummer.....: 9000766922

Fakturadato.....: 23.02.2004

Fakturanummer: 157535

Side: 1 af 5

9310 Vodskov

Opgørelse og ny aconto

Installationsnummer: 106333 Adresse: 9310 Vodskov

Fjernvarme Forsyningsvirksomhederne	10.629,53 DKK
Renovation Forsyningsvirksomhederne	1.687,12 DKK
Øvrige ydelser	62,50 DKK
Total	12.379,15 DKK
Faktureret aconto	-12.236,22 DKK
For lidt opkrævet	142,93 DKK
Ny aconto rate	3.160,25 DKK
I alt til betaling inkl. moms og afgifter	3.303,18 DKK

Opkræves via PBS.

Kundenummer.....: 90815

Kontraktnummer.....: 9000766922

Fakturadato.....: 23.02.2004

Fakturanummer: 157535

Side: 2 af 5

Noter til regningen

Har du spørgsmål til regningen, er du altid velkommen til at henvende dig til Kundecentret:

Telefontid:

Mandag-torsdag 8-17

Fredag 8-12

Kontortid:

Mandag-onsdag 8-15

Torsdag 8-17

Fredag 8 -12

Personlig henvendelse kan også ske til Energicenter Aalborg, Østerbro 9, Aalborg.

Du kan se de aktuelle takster på www.aalborg.dk under rubrikken Energi og miljø. Her kan du også sammenligne dit forbrug med det gennemsnitlige forbrug for en husstand i Aalborg Kommune.

Flytning

Hvis du flytter, skal du huske at give Kundecentret besked på tlf. 9931 9445 eller kundecentret@aalborg.dk. Det er vigtigt, fordi du hæfter for forbrug og abonnement, indtil målerne er aflæst. Aflæs målerne den dag du flytter, og ring eller mail tallene til os, så laver vi en flytteopgørelse. For flytteopgørelsen betaler du et gebyr på p.t. 81,25 kr. incl. moms. Ønsker du at få målerne aflæst af en af vore medarbejdere, koster dette yderligere 106,25 kr. incl. moms. Husk at betale til tiden, ellers risikerer du at skulle betale morarenter og rykkergebyrer.

Kundenummer.....: 90815

Kontraktnummer.....: 9000766922

Fakturadato.....: 23.02.2004

Fakturanummer: 157535

Side: 3 af 5

Forsyn.art	Målemr.	Ny visning	Dato	Gl. visning	Dato	Konstant	Forbrug
Fjv	4031802	1639	31.01.2004	1030	31.01.2003	0,978	596 m3

Opgørelse	Fjernvarme	Forsyningsvirksomhedene, CVR 16130990	01-02-2003	31-01-2004	365 Dage
			Forbrug	a'pris	Beløb
Abonnement					908,26 DKK
Effekt			140 m2	10,29	1.440,60 DKK
Forbrug - m3			596 m3	10,33	6.154,76 DKK
Moms	25,00 %				2.125,91 DKK
Ialt					10.629,53 DKK
Faktureret aconto					-10.551,01 DKK
Total		Opgørelse			78,52 DKK

Aconto	Fjernvarme	Forsyningsvirksomhedene, CVR 16130990			
			Forbrug	a'pris	Beløb
Abonnement					245,90 DKK
Effekt			140 m2	10,75	370,08 DKK
Forbrug - m3			147 m3	10,75	1.580,25 DKK
Moms	25,00 %				549,06 DKK
Total		Aconto			2.745,29 DKK

Opgørelse	Renovation	Forsyningsvirksomhedene, CVR 16130990	01-02-2003	31-01-2004	365 Dage
			Forbrug	a'pris	Beløb
Boligabonnement			1 stk		604,10 DKK
Tømning			100 l		745,59 DKK
Moms	25,00 %				337,43 DKK
Ialt					1.687,12 DKK
Faktureret aconto					-1.685,21 DKK
Total		Opgørelse			1,91 DKK

Aconto	Renovation	Forsyningsvirksomhedene, CVR 16130990			
			Forbrug	a'pris	Beløb
Boligabonnement			1 stk		159,84 DKK
Tømning			100 l		172,13 DKK
Moms	25,00 %				82,99 DKK

Kundenummer.....: 90815

Kontraktnummer.....: 9000766922

Fakturadato.....: 23.02.2004

Fakturanummer: 157535

Side: 4 af 5

Total

Aconto

414,96 DKK

Øvrige ydelser:		Kontraktnummer: 000766922		
		Forbrug	a'pris	Beløb
Skønnet aflæsning		1,00 stk	50,00	50,00 DKK
Moms	25,00 %			12,50 DKK
Total	Opgørelse			62,50 DKK

Kundenummer.....: 90815**Kontraktnummer.....: 9000766922**

Fakturadato.....: 23.02.2004

Fakturanummer: 157535

Side: 5 af 5

Acontoopkrævning

Acontoopkrævninger dækker som hovedregel 3 måneder. Acontoopkrævning som udsendes i april, dækker perioden 01.04.2006 - 30.06.2006.

PBS

Er du ikke allerede tilmeldt Betalingsservice, så tilmeld dig i dit pengeinstitut og spar faktureringsgebyret. Medbring indbetalingskortet fra forsiden. Erhvervskunder, som modtager månedlig faktura, kan ikke betale via PBS - her opkræves ikke faktureringsgebyr.

Aflæsning

Du modtager et aflæsningskort ca. 4 uger før slutopgørelsen. Du skal selv aflæse målerne og returnere kortet til os eller indtaste visningerne på vores servicetelefon. Med mellemrum skal vi dog kontrollere dine målere, og så klares aflæsningen af en af vores medarbejdere. Aflæsningerne er grundlag for den årlige slutopgørelse. Modtager vi ikke din aflæsning, eller får vores medarbejder ikke adgang til målerne, må vi skønne dit forbrug. Det koster p.t. 75,00 kr. incl. moms. Hvis din måler er fjernaflæst, sørger vi for aflæsningen.

Servicetelefon

På vores servicetelefon 9931 1999 kan du - ud over at indtaste dine aflæsninger - få oplysninger om eventuelle driftsforstyrrelser. Her kan du også komme i kontakt med en driftsvagt.

Leveringsbestemmelser

De enkelte virksomheders leveringsbestemmelser kan du finde på www.aalborg.dk eller få på Kundecentret eller den enkelte virksomhed.

Servicebog og serviceabonnement

Du har selv ansvaret for merforbrug af gas, el, fjernvarme eller vand, som skyldes fejl på dit eget anlæg. Derfor er det fornuftigt at holde øje med forbruget. Til det formål kan du gratis få en servicebog på Kundecentret eller på de enkelte driftsvirksomheder. Du kan også tegne et serviceabonnement hos Fjernvarmeforsyningen - Ring 9931 4821.

Rådgivning

Hos Energicenter Aalborg på Østerbro 9 kan du få gode råd om besparelser og indkøb af eksempelvis hårde hvidevarer. Rådene sparer let 10-20% af forbruget indenfor både gas, el, fjernvarme og vand. Du kan også få gode råd om, hvordan du bedst omgås dit affald og spildevand. Energicenter Aalborg holder løbende kurser som er gratis for alle. Se program på aalborg.dk. Energicenter Aalborg kan kontaktes på telefon 9931 4666 eller på energicenter@aalborg.dk.

Forsyningspligt på el

Den forsyningspligtpligtige elleverandør i AKE Nets område er AKE Forsyning A/S, Stigsborg Brygge 5, 9400 Nørresundby, tlf. 99319445. Priser og vilkår for den forsyningspligtige leverance finder du på www.aalborg.dk/el. Energitilsynet fører kontrol med forsyningspligtpriser.

Deklaration på el

På www.aalborg.dk/el kan du se en eldeklaration, der fortæller, hvilke brændsler der anvendes til at fremstille el, og hvordan de påvirker miljøet. Eldeklarationen udarbejdes én gang årligt og bringes også i Elforsyningens husstandsomdelte kundeblad Nordjysk Strømstyrke.

Kontakt os

Hvis du har brug for yderligere oplysninger, eller hvis der sker væsentlige ændringer i dit forbrug, så kontakt Kundecentret på 9931 9445 eller kundecentret@aalborg.dk.
Med venlig hilsen
Kundecentret

Kundenummer.....: 90815

Kontraktnummer.....: 9000766922

Fakturadato.....: 22.02.2005

Fakturanummer: 569355

Side: 1 af 4

[REDACTED]

[REDACTED]

9310 Vodskov

Opgørelse og ny aconto

Installationsnummer: 106333

Adresse: [REDACTED], 9310 Vodskov

Fjernvarme	Forsyningsvirksomhederne	42.112,40 DKK
Renovation	Forsyningsvirksomhederne	1.698,05 DKK
Total		43.810,45 DKK
Faktureret aconto		-12.745,65 DKK
For lidt opkrævet		31.064,80 DKK
Ny aconto rate		12.609,38 DKK
I alt til betaling inkl. moms og afgifter		43.674,18 DKK

Opkræves via PBS.

Kundenummer.....: 90815

Kontraktnummer.....: 9000766922

Fakturadato.....: 22.02.2005

Fakturanummer: 569355

Side: 2 af 4

Noter til regningen

Har du spørgsmål til regningen, er du altid velkommen til at henvende dig til Kundecentret:

Telefontid:

Mandag-torsdag 8-17

Fredag 8-12

Kontortid:

Mandag-onsdag 8-15

Torsdag 8-17

Fredag 8 -12

Personlig henvendelse kan også ske til Energicenter Aalborg, Østerbro 9, Aalborg.

Du kan se de aktuelle takster på www.aalborg.dk under rubrikken Energi og miljø. Her kan du også sammenligne dit forbrug med det gennemsnitlige forbrug for en husstand i Aalborg Kommune.

Flytning

Hvis du flytter, skal du huske at give Kundecentret besked på tlf. 9931 9445 eller kundecentret@aalborg.dk. Det er vigtigt, fordi du hæfter for forbrug og abonnement, indtil målerne er aflæst. Aflæs målerne den dag du flytter, og ring eller mail tallene til os, så laver vi en flytteopgørelse. For flytteopgørelsen betaler du et gebyr på p.t. 81,25 kr. incl. moms. Ønsker du at få målerne aflæst af en af vore medarbejdere, koster dette yderligere 106,25 kr. incl. moms.

Husk at betale til tiden, ellers risikerer du at skulle betale morarenter og rykkergebyrer.

Kundenummer.....: 90815

Kontraktnummer.....: 9000766922

Fakturadato.....: 22.02.2005

Fakturanummer: 569355

Side.....: 3 af 4

Forsyn.art	Målemr.	Ny visning Dato	GL visning Dato	Konstant	Forbrug
Fjv	4031802	4695 03.01.2005	1639 31.01.2004	0,978	2989 m3
Opgørelse Fjernvarme Forsyningsvirksomhedene, CVR 16130990 01-02-2004 03-01-2005 338 Dage					
			Forbrug	a'pris	Beløb
Abonnement					926,03 DKK
Effekt			140 m2	10,56	1.367,30 DKK
Forbrug - m3			2.989 m3	10,50	31.396,58 DKK
Moms	25,00 %				8.422,49 DKK
Ialt					42.112,40 DKK
Faktureret aconto					-11.060,43 DKK
Total		Opgørelse			31.051,97 DKK

Aconto Fjernvarme Forsyningsvirksomhedene, CVR 16130990					
			Forbrug	a'pris	Beløb
Abonnement					250,00 DKK
Effekt			140 m2	10,25	358,75 DKK
Forbrug - m3			890 m3	10,25	9.122,50 DKK
Moms	25,00 %				2.432,82 DKK
Total		Aconto			12.164,07 DKK

Opgørelse Renovation Forsyningsvirksomhedene, CVR 16130990 01-02-2004 31-01-2005 366 Dage					
			Forbrug	a'pris	Beløb
Boligabonnement			1 stk		656,52 DKK
Tømning			100 l		701,92 DKK
Moms	25,00 %				339,61 DKK
Ialt					1.698,05 DKK
Faktureret aconto					-1.685,22 DKK
Total		Opgørelse			12,83 DKK

Aconto Renovation Forsyningsvirksomhedene, CVR 16130990					
			Forbrug	a'pris	Beløb
Boligabonnement			1 stk		181,25 DKK
Tømning			100 l		175,00 DKK
Moms	25,00 %				89,06 DKK
Total		Aconto			445,31 DKK

Kundenummer.....: 90815

Kontraktnummer.....: 9000766922

Fakturadato.....: 22.02.2005

Fakturanummer: 569355

Side: 4 af 4

Acontooprævning

Acontooprævninger dækker som hovedregel 3 måneder. Acontooprævning som udsendes i april, dækker perioden 01.04.2006 - 30.06.2006.

PBS

Er du ikke allerede tilmeldt Betalingsservice, så tilmeld dig i dit pengeinstitut og spar faktureringsgebyret. Medbring indbetalingskortet fra forsiden. Erhvervskunder, som modtager månedlig faktura, kan ikke betale via PBS - her opkræves ikke faktureringsgebyr.

Aflæsning

Du modtager et aflæsningskort ca. 4 uger før slutopgørelsen. Du skal selv aflæse målerne og returnere kortet til os eller indtaste visningerne på vores servicetelefon. Med mellemrum skal vi dog kontrollere dine målere, og så klares aflæsningen af en af vores medarbejdere. Aflæsningerne er grundlag for den årlige slutopgørelse. Modtager vi ikke din aflæsning, eller får vores medarbejder ikke adgang til målerne, må vi skønne dit forbrug. Det koster p.t. 75,00 kr. incl. moms. Hvis din måler er fjernaflæst, sørger vi for aflæsningen.

Servicetelefon

På vores servicetelefon 9931 1999 kan du - ud over at indtaste dine aflæsninger - få oplysninger om eventuelle driftsforstyrrelser. Her kan du også komme i kontakt med en driftsvagt.

Leveringsbestemmelser

De enkelte virksomheders leveringsbestemmelser kan du finde på www.aalborg.dk eller få på Kundecentret eller den enkelte virksomhed.

Servicebog og serviceabonnement

Du har selv ansvaret for merforbrug af gas, el, fjernvarme eller vand, som skyldes fejl på dit eget anlæg. Derfor er det fornuftigt at holde øje med forbruget. Til det formål kan du gratis få en servicebog på Kundecentret eller på de enkelte driftsvirksomheder. Du kan også tegne et serviceabonnement hos Fjernvarmeforsyningen - Ring 9931 4821.

Rådgivning

Hos Energicenter Aalborg på Østerbro 9 kan du få gode råd om besparelser og indkøb af eksempelvis hårde hvidevarer. Rådene sparer let 10-20% af forbruget indenfor både gas, el, fjernvarme og vand. Du kan også få gode råd om, hvordan du bedst omgås dit affald og spildevand. Energicenter Aalborg holder løbende kurser som er gratis for alle. Se program på aalborg.dk. Energicenter Aalborg kan kontaktes på telefon 9931 4666 eller på energicenter@aalborg.dk.

Forsyningspligt på el

Den forsyningspligtpligtige elleverandør i AKE Nets område er AKE Forsyning A/S, Stigsborg Brygge 5, 9400 Nørresundby, tlf. 99319445. Priser og vilkår for den forsyningspligtige leverance finder du på www.aalborg.dk/el. Energitilsynet fører kontrol med forsyningspligtpriser.

Deklaration på el

På www.aalborg.dk/el kan du se en eldeklaration, der fortæller, hvilke brændsler der anvendes til at fremstille el, og hvordan de påvirker miljøet. Eldeklarationen udarbejdes én gang årligt og bringes også i Elforsyningens husstandsomdelte kundeblad Nordjysk Strømstyrke.

Kontakt os

Hvis du har brug for yderligere oplysninger, eller hvis der sker væsentlige ændringer i dit forbrug, så kontakt Kundecentret på 9931 9445 eller kundecentret@aalborg.dk.

Med venlig hilsen
Kundecentret

Kundenummer.....: 90815

Kontraktnummer.....: 9000766922

Fakturadato.....: 21.02.2006

Fakturanummer: 988661

Side: 1 af 4

[REDACTED]

[REDACTED]

9310 Vodskov

Opgørelse og ny aconto

Installationsnummer: 106333

Adresse: [REDACTED]

9310 Vodskov

Fjernvarme	Forsyningsvirksomhederne
Renovation	Forsyningsvirksomhederne

16.234,41 DKK

1.791,87 DKK

Total**18.026,28 DKK****Faktureret aconto****-21.993,77 DKK****For meget opkrævet****-3.967,49 DKK****Ny aconto rate****4.003,45 DKK****I alt til betaling inkl. moms og afgifter****35,96 DKK****Opkræves via PBS.**

Kundenummer.....: 90815

Kontraktnummer.....: 9000766922

Fakturadato.....: 21.02.2006

Fakturanummer: 988661

Side: 2 af 4

Noter til regningen

Har du spørgsmål til regningen, er du altid velkommen til at henvende dig til Kundecentret:

Telefontid:

Mandag-torsdag 8-17

Fredag 8-12

Kontortid:

Mandag-onsdag 8-15

Torsdag 8-17

Fredag 8 -12

Personlig henvendelse kan også ske til Energicenter Aalborg, Østerbro 9, Aalborg.

Du kan se de aktuelle takster på www.aalborg.dk under rubrikken Energi og miljø. Her kan du også sammenligne dit forbrug med det gennemsnitlige forbrug for en husstand i Aalborg Kommune.

Flytning

Hvis du flytter, skal du huske at give Kundecentret besked på tlf. 9931 9445 eller kundecentret@aalborg.dk. Det er vigtigt, fordi du hæfter for forbrug og abonnement, indtil målerne er aflæst. Aflæs målerne den dag du flytter, og ring eller mail tallene til os, så laver vi en flytteopgørelse. For flytteopgørelsen betaler du et gebyr på p.t. 81,25 kr. incl. moms. Ønsker du at få målerne aflæst af en af vore medarbejdere, koster dette yderligere 106,25 kr. incl. moms.

Husk at betale til tiden, ellers risikerer du at skulle betale morarenter og rykkergebyrer.

Kundenummer.....: 90815

Kontraktnummer.....: 9000766922

Fakturadato.....: 21.02.2006

Fakturanummer: 988661

Side: 3 af 4

Forsyn.art	Målemr.	Ny visning	Dato	GL visning	Dato	Konstant	Forbrug
Fjv	4031802	5732	17.01.2006	4695	03.01.2005	0,993	1030 m3

Opgørelse	Fjernvarme	Forsyningsvirksomhedene, CVR 16130990	04-01-2005	17-01-2006	379 Dage
-----------	------------	---------------------------------------	------------	------------	----------

		Forbrug	a'pris	Beløb
Abonnement				1.038,36 DKK
Effekt		140 m2	10,21	1.483,52 DKK
Forbrug - m3		1.030 m3	10,16	10.465,65 DKK
Moms	25,00 %			3.246,88 DKK
Ialt				16.234,41 DKK

Faktureret aconto				-20.212,53 DKK
Total	Opgørelse			-3.978,12 DKK

Aconto	Fjernvarme	Forsyningsvirksomhedene, CVR 16130990
--------	------------	---------------------------------------

		Forbrug	a'pris	Beløb
Abonnement				250,00 DKK
Effekt		140 m2	9,25	323,75 DKK
Forbrug - m3		243 m3	9,25	2.247,75 DKK
Moms	25,00 %			705,38 DKK
Total	Aconto			3.526,88 DKK

Opgørelse	Renovation	Forsyningsvirksomhedene, CVR 16130990	01-02-2005	31-01-2006	365 Dage
-----------	------------	---------------------------------------	------------	------------	----------

		Forbrug	a'pris	Beløb
Boligabonnement		1 stk		737,74 DKK
Tømning		100 l		695,75 DKK
Moms	25,00 %			358,38 DKK
Ialt				1.791,87 DKK

Faktureret aconto				-1.781,24 DKK
Total	Opgørelse			10,63 DKK

Aconto	Renovation	Forsyningsvirksomhedene, CVR 16130990
--------	------------	---------------------------------------

		Forbrug	a'pris	Beløb
Boligabonnement		1 stk		218,75 DKK
Tømning		100 l		162,50 DKK
Moms	25,00 %			95,32 DKK
Total	Aconto			476,57 DKK

Kundenummer.....: 90815

Kontraktnummer.....: 9000766922

Fakturadato.....: 21.02.2006

Fakturanummer: 988661

Side: 4 af 4

Acontooprævning

Acontooprævninger dækker som hovedregel 3 måneder. Acontooprævning som udsendes i april, dækker perioden 01.04.2006 - 30.06.2006.

PBS

Er du ikke allerede tilmeldt Betalingsservice, så tilmeld dig i dit pengeinstitut og spar faktureringsgebyret. Medbring indbetalingskortet fra forsiden. Erhvervskunder, som modtager månedlig faktura, kan ikke betale via PBS - her opkræves ikke faktureringsgebyr.

Aflæsning

Du modtager et aflæsningskort ca. 4 uger før slutopgørelsen. Du skal selv aflæse målerne og returnere kortet til os eller indtaste visningerne på vores servicetelefon. Med mellemrum skal vi dog kontrollere dine målere, og så klares aflæsningen af en af vores medarbejdere. Aflæsningerne er grundlag for den årlige slutopgørelse. Modtager vi ikke din aflæsning, eller får vores medarbejder ikke adgang til målerne, må vi skønne dit forbrug. Det koster p.t. 75,00 kr. incl. moms. Hvis din måler er fjernaflæst, sørger vi for aflæsningen.

Servicetelefon

På vores servicetelefon 9931 1999 kan du - ud over at indtaste dine aflæsninger - få oplysninger om eventuelle driftsforstyrrelser. Her kan du også komme i kontakt med en driftsvagt.

Leveringsbestemmelser

De enkelte virksomheders leveringsbestemmelser kan du finde på www.aalborg.dk eller få på Kundecentret eller den enkelte virksomhed.

Servicebog og serviceabonnement

Du har selv ansvaret for merforbrug af gas, el, fjernvarme eller vand, som skyldes fejl på dit eget anlæg. Derfor er det fornuftigt at holde øje med forbruget. Til det formål kan du gratis få en servicebog på Kundecentret eller på de enkelte driftsvirksomheder. Du kan også tegne et serviceabonnement hos Fjernvarmeforsyningen - Ring 9931 4821.

Rådgivning

Hos Energicenter Aalborg på Østerbro 9 kan du få gode råd om besparelser og indkøb af eksempelvis hårde hvidevarer. Rådene sparer let 10-20% af forbruget indenfor både gas, el, fjernvarme og vand. Du kan også få gode råd om, hvordan du bedst omgås dit affald og spildevand. Energicenter Aalborg holder løbende kurser som er gratis for alle. Se program på aalborg.dk. Energicenter Aalborg kan kontaktes på telefon 9931 4666 eller på energicenter@aalborg.dk.

Forsyningspligt på el

Den forsyningspligtige elleverandør i AKE Nets område er AKE Forsyning A/S, Stigsborg Brygge 5, 9400 Nørresundby, tlf. 99319445. Priser og vilkår for den forsyningspligtige leverance finder du på www.aalborg.dk/el. Energitilsynet fører kontrol med forsyningspligtpriser.

Deklaration på el

På www.aalborg.dk/el kan du se en eldeklaration, der fortæller, hvilke brændsler der anvendes til at fremstille el, og hvordan de påvirker miljøet. Eldeklarationen udarbejdes én gang årligt og bringes også i Elforsyningens husstandsomdelte kundeblad Nordjysk Strømstyrke.

Kontakt os

Hvis du har brug for yderligere oplysninger, eller hvis der sker væsentlige ændringer i dit forbrug, så kontakt Kundecentret på 9931 9445 eller kundecentret@aalborg.dk.
Med venlig hilsen
Kundecentret



Ankenævnet på Energiområdet
Nyropsgade 30
1780 København V

(post@energianke.dk)

Stigsborg Brygge 5 - Postboks 222
9400 Nørresundby

Telefon 9931 9400 fax 9931 9409

Ekspeditionstid:

Mandag-onsdag 8-15 - Torsdag 8-17

fredag 8-12

Dato	Deres Journal nr.	Vores Journal nr.	Direkte tlf.
01.03.2006	4/1920-0301-0014/SEN	185807	9931 9440 JN/ aar

www.aalborg.dk
forsyning@aalborg.dk

Forsyningsvirksomhederne (CVR-nr. 16130990) - Varmeforbrug på ejendommen [REDACTED] Vodskov

Foranlediget af skrivelse af 29. december 2005 fra Brita Waage Bech, der klager over varmekonsum på ejendommen [REDACTED] Vodskov (herefter benævnt ejendommen), har Ankenævnet på Energiområdet ved skrivelse af 15. februar 2006 til Forsyningsvirksomhederne sendt sagsfremstilling i ovennævnte sag til kommentering.

Sagsforløbet i nærværende sag har været følgende:

30. marts 2005 rettede [REDACTED], Vodskov, på vegne af sin svigermoder [REDACTED], [REDACTED] Vodskov, henvendelse om merforbrug på ejendommen for en ikke nærmere oplyst periode.

I brevet oplystes, at merforbruget skyldtes en fejl på det interne varmeanlæg, idet en ventil til gulvvarmen i badeværelset af ukendte årsager stod helt åben.

Videre oplystes, at fjernvarmemåleren var aflæst i 2002 og 2005, hvorfor fejlen kunne være opstået når som helst i dette tidsrum.

I brevet oplystes videre, at det undrede [REDACTED], at Forsyningsvirksomhederne ikke havde slået alarm, men blot konstateret merforbruget, da kunden, [REDACTED], ikke havde mulighed for at aflæse måleren eller kontrollere varmeanlægget. [REDACTED] mente derfor, at Forsyningsvirksomhederne burde have foranlediget aflæsning i perioden.

Endelig oplyste [REDACTED], at "Fejlen på anlægget kun kan være sket ved at den kommunale rengøringsassistent er kommet til at sparke eller på anden måde støde til pågældende ventil".

28. april 2005 besvarer Forsyningsvirksomhederne [REDACTED] skrivelse af 30. marts 2005.

Heraf fremgik det, at Forsyningsvirksomhederne ikke var indstillet på at yde refusion, ligesom vi til bemærkningen om - at Forsyningsvirksomhederne burde have foranlediget en aflæsning af varmemåleren - oplyste, at det er forbrugeren, der er ansvarlig for, at der foretages regelmæssig aflæsning

af varmemeforbruget, og at det interne anlæg holdes i forsvarlig stand med hensyn til sikkerhed, drift og regulering.

Med hensyn til sidstnævnte bemærkning om, at det er *forbrugerens ansvar* om holde det interne anlæg i forsvarlig stand med hensyn til sikkerhed, drift og regulering, indeholder dette således også et svar på [REDACTED] postulat om, at det efter hans opfattelse er den kommunale rengøringsassistent, der havde foranlediget, at ventilen stod helt åben.

Forsyningsvirksomhederne kan naturligvis ikke forholde sig til dette udsagn, ligesom vi ikke kan tage ansvar for handlinger fra rengøringsassistent eller andre, der bevæger sig i huset. Det, set i forhold til Fjernvarmeforsyningen alene, er forbrugerens ansvar, hvad gæster, pårørende eller andre eventuelt foretager sig.

I Forsyningsvirksomhedernes skrivelse anføres endvidere, at varmemeforbruget for ejendommen, [REDACTED] Vodskov er skønnet i 2003 og 2004, hvilket skyldes, at de fremsendte selvaflæsningskort ikke blev udfyldt og returneret til Forsyningsvirksomhederne, og at det fremgår af opgørelserne, at der er opkrævet en takst for skønnet aflæsning.

I brevet blev det oplyst, "at Deres svigermor ikke selv har haft mulighed for at aflæse måleren eller kontrollere varme anlægget, kan vi ikke vide", og at "hvis vi var blevet orienteret, kunne en måler aflæses, mod betaling have aflæst måleren".

Som tidligere nævnt anførte vi, at det er forbrugerens ansvar, at det interne varme anlæg holdes i forsvarlig stand med hensyn til sikkerhed, drift og regulering. Skulle der alligevel opstå en fejl på det interne varme anlæg, der medfører et merforbrug af varme, ved at fjernvarmeanlægget passerer varme anlægget uden afkøling, kan der ydes refusion af merforbruget, **hvis merforbruget ikke kan henføres til manglende vedligeholdelse og/eller tilsyn.**

Da vi i forbindelse med henvendelsen af 30. marts 2005 ikke havde modtaget oplysning om forbrug samt fremløbs- og returtemperatur, der kunne bekræfte et uafkølet merforbrug, aflæste Fjernvarmeforsyningen derfor den 19. april 2005 fra målerens hukommelse.

Resultatet heraf fremgår af skema i Forsyningsvirksomhedernes brev af 28. april 2005, der viser, at ejendommen **ikke har haft et direkte gennemløb uden afkøling, men derimod kunne der konstateres en varierende afkøling, der har medført en uøkonomisk drift, som vi ikke har hjemmel til at refundere.**

Endelig meddelte vi i ovennævnte brev, at med udgangspunkt i målerens registreringer er Fjernvarmeforsyningen uforstående overfor VVS-firmaets udtalelse om, at fjernvarmevandet har passeret anlægget uden afkøling, hvorfor vi meddelte, at udtalelsen må bero på en misforståelse. Videre oplyste vi, at findes der oplysninger i sagen, som Fjernvarmeforsyningen ikke kender til, hører vi naturligvis gerne herom. Vi har ikke senere fået reaktioner herpå.

29. april 2005 rettede [REDACTED] i brev på ny henvendelse til Forsyningsvirksomhederne med anmodning om atter at gennemgå sagens akter vedrørende et merforbrug af varme. Ankepunkterne i denne skrivelse svarer til tidligere skrivelse af 30. marts 2005.

I denne skrivelse blev det bl.a. anført, at ingen vil betale en ekstraregning uden at protestere og forsøge at få en forklaring. Endvidere blev det oplyst, at Forsyningsvirksomhederne allerede ved udskrivningen og betalingen af regningen burde have reageret, og endelig fremgik det, at hvis vi havde ønsket oplysninger om forbrug og temperaturforhold, kunne vi have bedt om det.

2. juni 2005 besvarede Forsyningsvirksomhederne [redacted] skrivelse af 29. april 2005.

Vi meddelte [redacted], at vi efter gennemgang af sagen fortsat ikke var indstillet på at yde refusion.

Vi henviste til vores seneste svar af 28. april 2005, hvor vi oplyste, at vi ved udsendelse af selv aflæsningskort havde forsøgt at få oplysninger om målerens visning både i forbindelse med års aflæsningen for 2002 og 2003 samt for varmeåret 2003 og 2004.

Vi oplyste endvidere, at vi ved års aflæsningen for 2004 og 2005 sendte en måleraflæser ud til ejendommen. Han konstaterede, at anlægget kørte uøkonomisk, idet afkølingen på dette tidspunkt var 19°C. Af samme årsag anbefalede måleraflæseren, at der blev taget kontakt til et VVS-firma for at få stoppet den uøkonomiske drift.

Når der efterfølgende søges om refusion af merforbruget, oplyser Forsyningsvirksomhederne, at refusion kan ydes, hvis der er tale om gennemløb uden nævneværdig afkøling.

Vi meddelte samtidig [redacted], at vi ved fra måleraflæseren, at der ikke var tale om et gennemløb uden afkøling, men som en ekstra kontrol foretog vi aflæsning fra målerens hukommelse, hvilket bekræftede dette.

Til [redacted] bemærkning om, at "alt fremover ville passe sig selv", finder vi besynderlig i betragtning af, at en eller anden person på ejendommen tilsyneladende har indstillet en styreventil forkert, der har forårsaget et merforbrug, hvorfor vi meddelte, at det derfor er vigtigt at føre kontrol med varmekonsumet.

Til [redacted] øvrige bemærkninger i skrivelser af 29. april 2005 meddelte Forsyningsvirksomhederne, at vi udlod at kommentere disse.

Vores svarskrivelse afsluttes med oplysninger om, at hvis [redacted] var utilfreds med Forsyningsvirksomhedernes afgørelse, kan der rettes henvendelse til Energitilsynets sekretariat, Nyropsgade 30, 1780 København V.

Som svar på Ankenævnets skrivelse af 15. februar 2006 skal Forsyningsvirksomhederne anføre følgende følgende:

Klageren anmoder Ankenævnet om nøje at se på Forsyningsvirksomhedernes skrivelse af 28. april 2005, hvori bl.a. er anført "At Deres svigermor ikke selv har haft mulighed for at aflæse måleren eller kontrollere varme anlægget, kan vi ikke vide."

Hertil kan vi anføre, at Forsyningsvirksomhederne i samme skrivelse tillige anførte, at hvis vi var blevet orienteret, kunne en måleraflæser mod betaling, have aflæst måleren.

Vi anførte endvidere, at der er forbrugeren, der er ansvarlig for, at der foretages regelmæssig aflæsning af varmekonsumet, og at det interne varmeanlæg holdes i forsvarlig stand med hensyn til sikkerhed, drift og regulering.

Klageren henviser til kundens høje alder og mener, at hendes cpr. nr. burde have tændt et par advarselslamper.

Forsyningsvirksomhederne yder en ensartet service overfor vores kunder uanset alder, men vi er naturligvis indstillet på at hjælpe de kunder, som har besvær med selv at foretage aflæsning af målerne, når vi bliver anmodet herom, som foran beskrevet. Vi har ikke modtaget henvendelse herom.

Klageren oplyser, at det uheldige overforbrug har stået på i 3 år, og klager over, at man i 2-3 år har registreret et meget stort varmekonsum uden at undersøge sagen nærmere.

Forsyningsvirksomhederne har i skrivelse af 28. april 2005 anført, at varmekonsumet for ejendommen, [REDACTED] er skønnet i 2003 og 2004, da tidligere fremsendte selvaflæsningskort ikke blev udfyldt og returneret til Forsyningsvirksomhederne. Det fremgår også af opgørelserne, at der er opkrævet en takst for skønnet aflæsning.

Da Forsyningsvirksomhederne således ikke har modtaget selvaflæsninger fra kunden i 2003 og 2004, har vi den 19. april 2005 aflæst forbrugsdata fra målerens hukommelse i forbindelse med behandling af kundens klage af 30. marts 2005.

I den forbindelse henvises til Fjernvarmeforsynings Leveringsbestemmelser, som er vedtaget af Aalborg Byråd den 13. december 2004 til ikrafttræden den 1. januar 2005 og anmeldt til Energitilsynet den 29. december 2004.

Ifølge punkt 5.6, **Selvaflæsning**, er det bestemt, at på Fjernvarmeforsynings anmodning skal kunden foretage aflæsning af måleren og meddele resultatet til Kundecentret inden for et af Fjernvarmeforsyningen fastsat tidsrum.

Endvidere er det bestemt i punkt 5.7, **Manglende aflæsning**, at modtager Fjernvarmeforsyningen ikke resultatet af en aflæsning, kan der udstedes regning på et af Fjernvarmeforsyningen beregnet forbrug (skøn).

Forsyningsvirksomhederne har således fulgt den almindelige praksis om, at hvis kunderne ikke foretager selvaflæsning efter vores anmodning, bliver forbruget skønnet.

Som det fremgår af ovenstående, har kunden ikke foretaget selvaflæsning.

Hvis kunden eller pårørende have sikret sig regelmæssig aflæsning, ville det påståede merforbrug kunne have været undgået.

Klageren oplyser, at VVS-firmaet Niels Jørn Holm har konstateret, at fjernvarmevandet løb igennem uden at blive afkølet, ligesom meget tyder på, at returtemperaturen har været alt for høj.

I Forsyningsvirksomhedernes skrivelse af 28. april 2005 er der bl.a. anført, at det fremgår af skema for aflæste forbrugsdata, at ejendommen ikke har haft et direkte gennemløb uden afkøling. Derimod kan der i en længere periode konstateres en varierende afkøling, der har medført uøkonomisk drift.

Det blev endvidere anført, at med udgangspunkt i målerens registreringer er Fjernvarmeforsyningen uforstående overfor VVS-firmaets udtalelse om, at fjernvarmen har passeret anlægget uden afkøling, hvorfor udtalelsen må bero på en misforståelse. Endvidere blev det anført, at hvis der findes oplysninger i sagen, som Fjernvarmeforsyningen ikke kender til, hører vi naturligvis gerne herom. Vi har ikke senere modtaget oplysninger herom.

Klageren oplyser, at "Fejlen på anlægget kun kan være sket ved at den kommunale rengøringsassistent er kommet til at sparke eller på anden måde støde til pågældende ventil".

Hertil skal det anføres, at det er *kundens ansvar* at holde det interne anlæg i forsvarlig stand med hensyn til sikkerhed, drift og *regulering*. Forsyningsvirksomhederne kan naturligvis ikke forholde sig til klagers udsagn, ligesom vi ikke kan tage ansvar for handlinger fra rengøringsassistent eller andre, der bevæger sig i huset. Det er, i forhold til Fjernvarmeforsyningen, alene kundens ansvar, hvad gæster, pårørende eller andre eventuelt foretager sig.

For god ordens skyld skal vi henvise til tidligere korrespondance i sagen, som er følgende:

- Skrivelse af 30. marts 2005 fra [redacted] vedrørende fjernvarmelevering til ejendommen [redacted] Vodskov, ejet af [redacted], Vodskov, med bilag af 7. april 2005 fra VVS-firmaet Niels Jørn Holm A/S.
- Forsyningsvirksomhedernes kvitteringsskrivelse af 14. april 2005.
- Forsyningsvirksomhedernes svarskrivelse af 28. april 2005.
- Skrivelse af 29. april 2005 fra [redacted] vedrørende anke over ekstra opkrævning på 43.600 kr.
- Forsyningsvirksomhedernes kvitteringsskrivelse af 3. maj 2005.
- Forsyningsvirksomhedernes svarskrivelse af 2. juni 2005.
- Forsyningsvirksomhedernes svarskrivelse af 23. juni 2005.

I ovennævnte skrivelse af 23. juni 2005 blev det anført, at Forsyningsvirksomhederne fastholder tidligere afgørelse om, **at vi ikke har hjemmel til at yde refusion for uøkonomisk varmemeforbrug på ejendommen, der har medført et merforbrug.**

Venlig hilsen

Mariann Nørgaard
Rådmand

Knud Sloth
Direktør

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Indledningsvis konstaterer ankenævnet, at sagen vedrører en varmeregning på 43.674,18 kr. og indeholder et betalt varmekonsum på 31.051 kr. for perioden 01.02.2004 - 03.01.2005, et beregnet a conto forbrug på 12.164,07 kr. og en udgift til renovation på ca. 458 kr. for perioden 01.02.2004 - 31.05.2005.

Nævnet kan ud fra de aflæste måledata, som indklagede har udlæst fra målerens hukommelse, konstatere, at der har været en utilstrækkelig afkøling af fjernvarmevandet i den påklagede periode, og at dette indikerer en fejl eller fejlbetjening ved klagerens anlæg, formentlig en åben ventil som anført af klageren.

Nævnet kan ud fra måledata konstatere, at den gennemsnitlige afkøling i den omhandlede periode har været på 15,15 °C. Efter de sagkyndige nævnsmedlemmers oplysninger må klagerens forbrug i den påklagede periode karakteriseres som unormalt højt, og ud fra et fagligt skøn kan merforbruget sættes til ca. 1.500 m³ fjernvarmevand. Nævnet finder det herefter tilstrækkeligt godtgjort, at klageren har haft et for højt forbrug forårsaget af fejl ved klagerens installation eller fejlbetjening.

Indklagede har i sagen gjort gældende, at fejlbetjeningen af klagerens anlæg må henføres til misbrug eller manglende vedligeholdelse, hvorfor leveringsbestemmelsernes punkt 6.1, stk. 2, ikke giver hjemmel til at reducere betalingskravet ved at foretage en beregning af forbruget og de tilknyttede meromkostninger.

Nævnet bemærker, at leveringsbestemmelserne er vedtaget af Aalborg Byråd den 13.12.2004 og er en væsentlig del af det løbende aftaleforhold mellem klageren som privat forbruger og indklagede som erhvervsdrivende fjernvarmeforsyningsvirksomhed. Ved fortolkningen af leveringsbestemmelserne skal de særlige regler om forbrugeraftaler i aftalelovens kapitel IV derfor anvendes, jf. aftalelovens § 38 a.

Der er i denne sag opstået tvivl om forståelsen om anvendelsen af leveringsbestemmelsernes punkt 6.1, stk. 2. Det er således uklart, hvem der i tilfælde af en defekt skal godtgøre, at defekten er forårsaget af misbrug eller manglende vedligeholdelse.

Det pågældende aftalevilkår har således ikke været genstand for individuel forhandling, og derfor skal vilkåret fortolkes på den måde, som er mest gunstig for forbrugeren, jf. aftalelovens § 38 b.

I overensstemmelse hermed må bestemmelsen herefter forstås således, at det påhviler indklagede at føre det fornødne bevis for, at betingelserne for beregning ikke er til stede.

Efter oplysningerne om den gennemsnitlige afkøling i perioden og sagens øvrige oplysninger finder nævnet, at indklagede ikke med nogen tilstrækkelig sandsynlighed har dokumenteret sin påstand. Klageren har således været berettiget til at kræve forbruget beregnet i overensstemmelse med punkt 6.1, stk. 2, i leveringsbestemmelserne.

Som udgangspunkt for beregningerne finder nævnet herefter, at det merforbrug, som skal være genstand for beregning, udgør 1.500 m³. I overensstemmelse med oplysningerne fra tidligere sager ved Gas- og Varmeprisudvalget og Energitilsynet om indklagedes praksis i disse tilfælde, kan indklagede herefter kun kræve betaling for 30 % af merforbruget, og dette beløb skal afregnes med de i den pågældende periode gældende tariffer. Klageren har således krav på tilbagebetaling af 70 % af det betalte merforbrug på 1.500 m³.

Efter § 3 og § 5 i renteloven, som ændret senest ved lov nr. 379 af 6. juni 2002, har klageren krav på at få sit tilbagebetalingskrav forrentet, når der er gået 30 dage efter den dag, da klageren afsendte eller fremsendte anmodning om betaling. Kravet forrentes med en årlig rente svarende til Nationalbankens officielle udlånsrente pr. den 1. januar eller 1. juli det pågældende år med et tillæg på 7 %.

Klagerens krav om beregning - og dermed om tilbagebetaling - er fremsat i klagerens brev af 30.03.2005 til indklagede. Imidlertid er det ikke oplyst, hvornår klageren har foretaget indbetaling. Herefter lægger nævnet til grund, at merforbruget har været betalt ved sagens indbringelse for ankenævnet, og klagerens betalingsanmodning er derfor fremsat samtidig med, at ankenævnet har forelagt klagerens krav for indklagede, hvilket skete i brev af 15.02.2006. Kravet forrentes således 30 dage fra denne dato, dvs. fra den 18.03.2006, med 9,15 %.

Der er givet klageren medhold i et sådant omfang, at der med sagens omkostninger forholdes således, at indklagede til ankenævnet skal betale sagens omkostninger på 7.000 kr., jf. § 24, stk. 1, nr. 2 i ankenævnets vedtægter og pkt. 1 a i bilaget til vedtægterne, jf. § 3 i bekendtgørelsen om omkostninger ved godkendte, private klage- eller ankenævn.

Klagegebyret tilbagebetales til klageren i medfør af ankenævnets vedtægter § 23, stk. 2.

Nævnet bemærker afslutningsvis, at klageren er afgået ved døden, hvorfor klagerens krav tilkommer dødsboet efter klageren.

Nævnet træffer herefter følgende afgørelse

AFGØRELSE

Indklagede, Forsyningsvirksomhederne Aalborg, skal inden 30 dage fra dato beregne merforbrug på 1.500 m³ og tilbagebetale til 70 % af det betalte beløb herfor til boet efter klageren, [REDACTED] samt rente heraf fra den 18.03.2006.

Forsyningsvirksomhederne Aalborg skal i sagsomkostninger til ankenævnet betale 7.000 kr., der skal betales 30 dage efter datoen for udsendelse af Konkurrencestyrelsens opkrævning af beløbet.

ANKENÆVNET PÅ ENERGIOMRÅDET, DEN 19. MAJ 2006


Poul Goran Nielsen
formand


for Sami El-Nasser
Georg Ferdinandsen
specialkonsulent