

ANKENÆVNETS AFGØRELSE

4/1920-0301-0266
/SEN

Klager:


9900 Frederikshavn

Sekretariat:
**KONKURRENCE- OG
FORBRUGERSTYRELSEN**

Amagerfælledvej 56
2300 København S

Indklaget energiselskab:

Frederikshavn Forsyning A/S
CVR 2559 9470

Knivholtvej 15
9900 Frederikshavn

Tlf. 7226 8200
Fax 3318 1429
CVR 6496 4615

Klageemne:

Regningsklage ▪ Indsigelse mod målt forbrug - Påstand om eventuel målerfejl.

Ankenævnets sammensætning:

Formand
Poul Gorm Nielsen
Udpeget af Forbrugerrådet
Niels-Ole Bjerregaard
Martin Salamon
Udpeget af Dansk Fjernvarme
Mogens Christensen
Carl Helmers

SAGSFREMSTILLING

Perioden, der klages over: 1. januar- 31. december 2009, samt acontobetalinger i 2010.

Påklaget beløb: 35.781,54 kr. i 2009 og 24.436,76 kr. fra 1. januar-31. oktober 2010.

Klagen indbragt for det indklagede energiselskab den: 18. oktober 2010.

Energiselskabet truffet afgørelse i sagen den: 12. februar 2010.

Klageformular modtaget i ankenævnet: 26. november 2010.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 9. december 2010.

Sagen behandlet på ankenævnets møde den: 10. juni 2011.

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Klager har boet til leje på adressen [REDACTED] 9900 Frederikshavn, jf. vedlagte kopi af lejekontrakt (bilag 1). Klager flyttede ind den 1. januar 2009 og er fraflyttet pr. 31. december 2010.

Klagen vedrører et beløb på 35.781,54 kr. for varmemeforbrug i 2009 og et antal acontobetalinger på 24.436,76 kr. i perioden 1. januar - 31. oktober 2010. En kopi af forbrugsopgørelsen for perioden 1. januar - 31. december 2009 er vedlagt som bilag 2.

Klagers måler blev udskiftet den 16. september 2010.

Efter klagers henvendelse den 18. oktober 2010, forsøgte indklagede flere gange forgæves at få adgang til klagers varmemåler og varmeinstallationen med henblik på fejlsøgning.

Indklagede skrev den 5. januar 2011 til klager med henblik på at få adgang til måleren.

Klager oplyste i e-mail den 11. januar 2011, at han var fraflyttet pr. 31. december 2010 og henviste indklagede til at kontakte udlejer. Trods flere forsøg i form af telefonopringninger og besøg på adressen, var det ikke muligt at få kontakt med ejeren.

Indklagede forsøgte herefter at analysere de relevante forbrugsdata på henholdsvis klagers varme- og vandmåler.

Nedenfor er vist et udtræk af varmemåleren.

MULTICAL® III (789888) /#5

Customer No	Calendar	Energy [MWh]	Volume [m3]	TA2	TA3	Input a [(Blank)]	Input b [(Blank)]	Currei
789888	10-09-11	180,765	5558,41	0	0	0	0	7,1
	10-08-31	180,487	5549,61	0	0	0	0	14,8
	10-08-31	262,681	8027,05	0	0	0	0	4,5
	10-07-31	262,187	8006,84	0	0	0	0	3
	10-06-30	261,766	7989,55	0	0	0	0	4,5
	10-05-31	261,217	7969,75	0	0	0	0	9,4
	10-04-30	260,055	7938,19	0	0	0	0	8,8
	10-03-31	258,127	7889,31	0	0	0	0	31,3
	10-02-28	254,964	7806,74	0	0	0	0	13,7
	10-01-31	249,764	7671,95	0	0	0	0	43,3
	09-12-31	243,349	7512,78	0	0	0	0	21
	09-11-30	238,06	7369,2	0	0	0	0	11,2
	09-10-31	234,097	7269,74	0	0	0	0	27,8
	09-09-30	231,057	7190,39	0	0	0	0	6
	09-08-31	229,722	7153,72	0	0	0	0	3,7
	09-07-31	228,958	7129,71	0	0	0	0	5,2
	09-06-30	228,238	7106,59	0	0	0	0	6
	09-05-31	227,436	7081,48	0	0	0	0	24,7
	09-04-30	226,437	7051,76	0	0	0	0	8,2
	09-03-31	224,233	6989,33	0	0	0	0	11
	09-02-28	219,656	6852,19	0	0	0	0	11,5
	09-01-31	214,554	6696,69	0	0	0	0	12,5
	08-12-31	208,619	6521,84	0	0	0	0	14
	08-11-30	203,104	6361,73	0	0	0	0	29,4
	08-10-31	201,893	6330,45	0	0	0	0	0
	08-09-30	201,893	6330,45	0	0	0	0	7,7
	08-08-31	200,898	6302,24	0	0	0	0	20,5
	08-07-31	199,265	6251,12	0	0	0	0	5,9
	08-06-30	197,908	6206,29	0	0	0	0	6,7
	08-05-31	196,128	6154,17	0	0	0	0	9,8
	08-04-30	193,781	6067,5	0	0	0	0	10,1
	08-03-31	190,158	5906,32	0	0	0	0	11,4

Herefter henvendte klager sig til Ankenævnet for Energiområdet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER

Klagers krav: Refusion af 30.000-35.000 kr.

Klagers oplysninger og begrundelse: Det påklagede varmeforbrug er meget højere end forbruget på klagers tidligere bopæl.

Klager har gjort gældende, at måleren var fejlbehæftet, derved at målervisningen den 12. september 2010 var sprunget tilbage til et tal, der måtte være passeret omkring årsskiftet 2006/2007.

At der var målerfejl blev endvidere understreget af, at det aflæste forbrug i perioden 1. januar - 30. september 2010 lå 12,66 % lavere end den samme periode i 2009, selv om graddagetallene var 19,21 % højere for perioden i 2010 end i 2009. Kopi af årsaflæsningskort for 2006 og 2007 er medtaget som bilag 3 og 4.

Klager har anført, at indklagede ikke har gjort nok for at bevise, at der ikke var noget galt med den udskiftede måler.

Klager har desuden anmodet indklagede om at stille afviklingen af efterbetalingen fra 2009 i bero, ligesom klager har anmodet indklagede om at udbetale den del af efterbetalingen, som klager allerede har afviklet.

Indklagedes standpunkt til klagers krav: Fastholdelse af betalingskrav

Indklagedes oplysninger og begrundelse: Med hensyn til klagers spørgsmål om varmemåler i juni, juli og august 2009, hvor der ikke var varme på radiatorerne, herunder til, hvordan det kan lade sig gøre at bruge mellem 1,35 og 1,78 MWh om måneden, har indklagede henvist til det store vandforbrug, da der også bruges varme til at producere varmt vand.

I 2009 var der et varmemålerforbrug på 35,739 MWh, mod et anslået forbrug på 15,151 MWh. Indklagede har ingen oplysninger til forklaring af klagers forbrug i dette år, da indklagede ikke kendte forbrugsmønstret i denne ejendom. Det var dog påfaldende, at der var brugt 111 m³ vand i 2009, hvilket var større end et normalforbrug.

Det er indklagedes opfattelse, at måleren viste korrekt indtil ”hoppet” skete den 31. august 2010. Det aflæste forbrug var i 2009 på 35,759 MWh og på 29,097 MWh i 2010.

Det større vandforbrug på installationsadressen kan desuden enten skyldes en utæthed, eller at der har været flere personer på adressen over en længere periode.

Ved udskiftning af klagers varmemåler blev udfyldt en blanket med data fra den gamle og den nye måler. Det var angivet på blanketten, at klager havde 30 dage til at reagere, hvis klager ikke var enig i de data, der var skrevet på blanketten (bilag 5). Klager reagerede ikke herpå.

Indklagede anvender Kamstrups varmemålere, og det er en kendt fejl i printpladen for denne målerstype Multical III, at der kan forekomme ”hop” i målerstanden. Måleren tæller dog korrekt indtil disse ”hop”. Herefter bliver måleren altid skiftet.

Indklagede har konstateret, at klagers tidligere måler er destrueret. Måleren blev bortskaffet efter udløbet af reklamationsfristen på 30 dage.

Endvidere stemte vand- og varmekonsumet ikke overens med klagers oplysninger om forbrugsvaner som tidligere meddelt ankenævnet.

I forbindelse med klagers henvendelse til indklagede i marts 2010, har indklagede ikke noteret nogen klage over forbruget. Der blev derimod lavet en betalingsordning med klager.

Af samme grund undrer det indklagede, at klager først nu vælger at klage over forbruget tilbage fra 1. januar 2009 og frem til målerskiftet 16. september 2010.

SEKRETARIATETS BEHANDLING

Sekretariatet har som led i sagsbehandlingen indhentet oplysninger om klagers eventuelle udestående med indklagede.

Indklagede har oplyst, at klager pr. 12. maj 2011 har et udestående på 30.951 kr. med indklagede.

BILAG TIL SAGEN

- Bilag 1: Lejekontrakt.
- Bilag 2: Forbrugsopgørelse.
- Bilag 3: Årsaflæsningskort 2006.
- Bilag 4: Årsaflæsningskort 2007.
- Bilag 5: Blanket ved nedtagning af måler.

Bilag 15

ANE
BILAG nr.: 1
Side nr.: 6

Typeformular A, 8. udgave

Lejemåls nr.

LEJEKONTRAKT for beboelse

Lejekontrakt til anvendelse i lejeaftaler om beboelseslejligheder, herunder blandede lejemål, og værelser i private udlejningsejendomme.

Autoriseret af By- og Boligministeriet den 3. september 2001.

Lejekontrakten indeholder en angivelse af parterne og en beskrivelse af det lejede samt lejerens betaling for lejemålet.

Aftalte fravigelser kan ikke anføres direkte i kontraktteksten (ved overstregning eller lign.), medmindre der i den fortrykte tekst er givet særlig adgang hertil.

Herudover er udlejers og lejers rettigheder og pligter i lejeforholdet reguleret i den til enhver tid gældende lejelovgivning, medmindre parterne aftaler andet.

Enkelte vilkår i den fortrykte tekst er fremhævet med kursiv. Disse vilkår er fravigelser af lejelovgivningens almindelige regler. Hvis parterne har aftalt de forhold, der er kursiveret i kontrakten, er det ikke nødvendigt tillige at anføre de samme forhold i kontraktens § 11.

En række bestemmelser i lejelovgivningen er ufravigelige, medens andre gyldigt kan fraviges ved aftale. Ønsker parterne at aftale fravigelser af lejelovgivningens almindelige regler og/eller lejekontrakten, skal det aftalte anføres i kontraktens § 11.

Som bilag til lejekontrakten hører vejledning vedrørende lejekontrakt til anvendelse i lejeaftaler om beboelseslejligheder, herunder blandede lejemål, og værelser i private udlejningsejendomme.

§ 1. Parterne og det lejede.

Lejemålet:	Det lejede er ☒ en lejlighed ☐ et enkeltværelse	en ejerlejlighed ☐ andet: _____
Beliggende:	_____	By: 9900 Frederikshavn
Udlejer:	Navn: _____	SE-nr./reg.nr.: _____
	Adresse: _____	78423933
Lejer:	Navn: _____	
	Adresse: _____	

Areal:	Lejemålets samlede bruttoetageareal udgør	120 m ² , der består af	4 værelser
	Erhvervslokaler m.v. udgør heraf	0 m ² .	

Brugsret til: Efter aftalen har lejer endvidere efter udlejers anvisninger adgang og brugsret til følgende lokaliteter: (sæt x)

☐ Fællesvaskeri	☒ Fælles gårdanlæg	☐ Loft-/kælderrum nr.
☐ Cykelkælder	☐ Garage nr.	☒ Andet: Udhus (2 rum)

Benyttelse: Det lejede må ikke uden udlejers **skriftlige** samtykke benyttes til andet end: Beboelse.

§ 2. Lejeforholdets begyndelse og ophør.

Begyndelse: Lejeforholdet begynder den 01.02.2007 og fortsætter, indtil det opsiges.

Opsigelse: Medmindre andet er aftalt og anført i kontraktens § 11, kan lejer opsiges lejeaftaler om beboelseslejligheder med 3 måneders varsel til den første hverdag i en måned, der ikke er dagen før en helligdag.

Knivholtvej 15
9900 Frederikshavn
CVR-nr: 25 59 94 70

Tlf.nr: 98 45 60 00

Kundenr: 696 668

Regningsnr: 2010-80.085
Regningsdato: 12.02.2010

Aftagenr: 051 00133781

Bilag 7

ANE
BILAG nr.: 2
Side nr.: 7

9900 Frederikshavn

Forbrugssted:

Afregningsperiode: 01.01.2009 - 31.12.2009

Aflæsninger							
	Målernr	Dato	Aflæsning	Dato	Aflæsning	Gange Forbrug	I alt
El	78471	010109	22728	311209	28247	5519 kWh	5519 kWh
Varme	789888	010109	208,221	311209	243,980	35,759 MWh	35,759 MWh
		010109	6508,44	311209	7529,17	1020,73 M3	1020,73 M3
Vand	59078	010109	419	311209	530	111 M3	111 M3

Opgørelse

Frederikshavn Elnet A/S	7.949,74
Frederikshavn Forsyningspligt A/S	2.673,12
Frederikshavn Drikkevand A/S	2.349,31
<u>Frederikshavn Varme A/S</u>	<u>35.781,54</u>
Renovation	1.657,50
Frederikshavn Spildevand A/S	4.540,83
Miljøgebyr	1.073,75
Opgørelse i alt	56.025,79
Opkrævet aconto for perioden 01.01.2009 - 31.12.2009	-33.270,83
Renter for perioden 01.01.2009 - 31.12.2009	59,05
Forskelsbeløb	22.814,01
1. Acontorate 2010	9.368,97
Beløb til betaling. Opkræves via PBS den 01.03.2010	32.182,98



Knivholtvej 15
9900 Frederikshavn
www.forsyningen.dk
forbrugsafgifter@frederikshavn.dk
CVR.NR. 25599470
Åbningstider: man-fre : 8.30-15.00
Telefontider: man-fre : 8.00-15.30
Tlf.nr. 9845 6000

Kundenr.: 70 5539 634

Forbrugssted:

ANE
BILAG nr.: 3
Side nr.: 8

9900 Frederikshavn

Aflæsning af forbrug 2006.

Så er tiden inde til, at Ny Frederikshavn Kommune for første gang skal modtage dine aflæsninger. Forsyningen Frederikshavn skal have dine aflæsninger senest den 5. januar 2007

Når du har aflæst din måler, har du en af følgende muligheder:

- Ring gratis til Servicetelefonen på tlf. 44 83 91 82. I telefonen bliver du guidet igennem indberetningen.
- Via Internettet på adressen www.forsyningen.dk - og følg instruktionerne.
- Send kortet med posten til Forsyningen Frederikshavn - HUSK PORTO.
- Aflever aflæsningskortet til Informationen på Forsyningen Frederikshavn.

Hvis du ikke selv er i stand til at foretage aflæsningen, på grund af helbredsproblemer, kan vi hjælpe med det. Ring på tlf. 98 45 60 00 for at aftale nærmere.

TAST OG VIND!

Når du indberetter dine aflæsninger via Servicetelefon eller via Internettet, deltager du i lodtrækningen om mange flotte præmier.

Med venlig hilsen

Forsyningen Frederikshavn

Totalsidenr.: 35381

Side 1 af 2

Kundenr.: 705539634

Kortnr.: 530239

	Malernr.	Forventet forbrug	Sidste aflæsning	Kode
Ei	78471	2500 kWh	14076	1
Varme	789888	15,000 MWh	1/1-06 152,192	2
	789888	504,00 M3	4501,37	3
Vand	59078	80 M3	115	4

Aflæsning

0	7	6	6	5	1
0	1	6	7	4	0
0	5	0	9	9	5
0	0	1	9	0	

AFLÆSNINGSKORT

Bilag 16



FORSYNINGEN

FREDERIKSHAVN

Knivholtvej 15
9900 Frederikshavn
www.forsyningen.dk
forbrugsafgifter@frederikshavn.dk
CVR.NR. 25599470
Åbningstider: man-tors: 9.00-15.00
fre : 9.00-14.00

~~Forsyningen Frederikshavn
Knivholtvej 15
9900 Frederikshavn~~

9900 Frederikshavn

Tlf.nr. 98 45 60 00

Kundenr.: 70 5539 634

Forbrugssted:

ANE
BILAG nr.: 4
Side nr.: 9

Så er det tid til at aflæse dit forbrug i 2007.

Senest mandag den 7. januar 2008 skal vi have dine aflæsninger.

Du har flere muligheder for at aflevere dit forbrug:

- Gå på Internettet via adressen www.forsyningen.dk - vælg **Selvaflæsning** og følg instruktionerne.
- Ring gratis til Servicetelefonen på tlf. 44 83 91 82. I telefonen bliver du guidet igennem indberetningen.
- Send kortet med posten til Forsyningen Frederikshavn - **husk porto.**

Ved manglende indberetning af dine aflæsninger vil Forsyningen Frederikshavn opkræve et gebyr på 337,50 kr inkl. moms, såfremt det er nødvendigt med et aflæsningsbesøg.

TAST OG VIND!

Når du indberetter dine aflæsninger via Servicetelefon eller via Internettet, deltager du i lodtrækningen om 10 gavekort a 500 kr. til Handelsstandsforeningen Frederik.

Med venlig hilsen

Forsyningen Frederikshavn

Indberettet
20/12 07

Totalsidenr.: 34083

Side 1 af 2

Værk 0

Kundenr.: 705539634

Kortnr.: 206083

	Målnr.	Forventet forbrug	Sidste aflæsning	Kode
Ei	78471	2575 kWh	16651	1
Varme	789888	15,208 MWh	167,400	2
	789888	598,00 M3	5099,50	3
Vand	59078	75 M3	190	4

Aflæsning									
	2	0	1	0	2				
	1	8	2	,	5	5	1		20/12-0
	3	6	4	2	,	9	7		
			2	7	2				

~~Bilag 5~~

ANE
BILAG nr.: 5
Side nr.: 10



Forbrugssted:	
Forbruger:	

☐ Varme	☐ Vand
--------------------------------	-------------------------------

Den 15 / 12 - 2018

NEDTAGET MÅLER		PLACERING	
Målernr:	729588	Kælder	
Målerstand:	136,763 Mwh	Bryggers	
	525241 m ³	Teknik rum	
		Målerbrønd	
OPSAT MÅLER		Køkken	
Målernr:	4689580	Toilet	
Type:	131114	ANVENDELSE	
Størrelse:	1,72	Parcelhus	
Målerstand:	19 Mwh	Sommerhus	
	62 m ³	Erhverv	
Partnr:		Udlejning	

RF			-								-			
----	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--

Bemærkning:	
Udfyldt af:	
Noteret FAS:	den af
Bemærkning:	

Ved tvivl om målerens tilstand eller aflæsning kan du kontakte os inden 30 dage.

Forsyningen Frederikshavn – Knivholtvej 15 – 9900 Frederikshavn
Telefon: 98 45 60 00 – www.forsyningen.dk

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.

Aftalegrundlag for fjernvarme

Kontraktforholdet mellem en forbruger og en varmforsyningsvirksomhed er reguleret af parternes eventuelle individuelle kontrakt, varmforsyningsvirksomhedens leveringsbestemmelser og vedtægter, som er anmeldt til Energitilsynet i medfør af varmforsyningslovens § 21, den til enhver tid gældende varmforsyningslov samt andre relevante love.

Opgørelse af varmemeforbruget efter målerdata

Sagen vedrører et en forbrugsopgørelse på 35,781,54 kr. for et af indklagede påstået varmemeforbrug på 35,759 MWh i perioden fra 1. januar 2009 til 31. december 2010, hvor klager fraflyttede lejemålet.

Installationsadressens varmemåler er ikke blevet undersøgt, hverken af indklagede eller på et uafhængigt målerlaboratorium.

Udgangspunktet efter nævns- og retspraksis er, at når der ikke er tegn på målerfejl, påhviler det den forbruger, der påstår, at det målte forbrug ikke svarer til det faktiske forbrug, at dokumentere eller sandsynliggøre denne påstand.

Imidlertid konstaterer nævnet på baggrund af de foreliggende målerdata, som er indsendt, at det er overvejende sandsynligt, at der allerede i 2008 har været fejlregistreringer på varmemåleren. Den forbrugsstigning, som er aflæst på varmemåleren, er af en sådan karakter, at indklagede allerede på dette tidspunkt i 2008 af sig selv burde have reageret på denne afvigende aflæsning. I hvert fald burde indklagede som et minimum have iværksat en undersøgelse af forbrugsudsvinget og indledt en dialog med klager for at få afklaret mulige årsager til afvigelsen.

Nævnet konstaterer endvidere, at der også har været tydelige afvigelser i forbrugsårene 2009 og 2010.

Af de nævnte grunde finder nævnet, at de foreliggende målerdata må forkastes, da de med betydelig sikkerhed afviger fra, hvad der faktisk er forbrugt på installationsadressen. De foreliggende målerdata er således uanvendelige til at foretage en korrekt forbrugsopgørelse og dermed en korrekt afregning .

I denne forbindelse finder nævnet anledning til at udtale, at det er kritisabelt, at det indklagede varmeværk i en type sag som den her foreliggende, hver-

ken i forbindelse med udtræk af målerdata, der er så afvigende og usædvanlige eller efter den efterfølgende måler nedtagning iværksætter undersøgelse af måleren på et uafhængigt, DANAK akkrediteret målerlaboratorium.

Uacceptable vilkår på nedtagningsseddel

Nævnet bemærker, at indklagedes generelle oplysning på nedtagningssedlen om, at hvis der var tvivl, skulle indklagede kontaktes inden 30 dage, ikke legitimerer indklagede til efter udløbet af denne korte frist at bortskaffe varmemåleren; særligt når konsekvensen heraf ikke på tydelig måde er gjort klart for klager.

Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse er det i strid med reglerne om god markedsføringsskik, hvis et energiselskab fratager forbrugeren en mulighed for at få afprøvet energimåleren ved en uvildig undersøgelse (fx under et af domstolene udmeldt syn og skøn) og således føre bevis for, at energimåleren ikke måler retvisende.

I sager, hvor der fra kundens side rejses indsigelse mod målerens udvisende, eller hvor der må forudses en mulig indsigelse ved forbrugsopgørelsens udfærdigelse, bør energiselskabet opbevare måleren, indtil sagen er endeligt afgjort, herunder eventuelt ved domstolene, og i alle andre sager indtil der er indtrådt forældelse i henhold til forældelsesloven.

Da indklagede således i strid med Forbrugerombudsmandens retningslinjer har handlet i strid med markedsføringslovens regler ved at bortskaffe varmemåleren, har indklagede derved både afskåret sig selv fra at dokumentere, at de indhentede målerdata kunne være korrekte, og frataget klager adgangen til at dokumentere fejlvisning på måleren.

Indklagedes således uberettigede bortskaffelse af varmemåleren tillægges herefter den virkning, at indklagedes forbrugsberegninger for forbrugsåret 2007 må forkastes som værende ukorrekte.

Opgørelse af forbruget og klagers betalingsforpligtelse

Klager er efterfølgende fraflyttet lejemålet på installationsadressen. Det er således ikke muligt at tage udgangspunkt i det efterfølgende forbrug målt på den nye måler efter målerskiftet og korrigere for graddage. I stedet må der tages udgangspunkt i forbruget for 2006/2007, hvor der var et forbrug på ca. 15 MWh.

Dette forbrug skal således danne udgangspunkt for en omberegning, hvor der korrigeres for graddage i det pågældende varmeår.

Indklagede skal foretage denne beregning inden 30 dage fra afgørelsens dato. Det beløb, der således fremkommer i klagers favør, skal udbetales til klager ligeledes senest 30 dage efter afgørelsens dato. Ved betaling efter denne dato forrentes beløbet efter rentelovens bestemmelser.

Med omkostningerne afgøres, at indklagede til ankenævnet skal betale sagens omkostninger på 7.000 kr., jf. § 24, stk. 1, nr. 2, i ankenævnets vedtægter og bilagets punkt 1a, jf. også § 3 i bekendtgørelsen om omkostninger ved godkendte, private klage- eller ankenævn.

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

Nævnet træffer herefter følgende afgørelse

AFGØRELSE

Indklagede, Frederikshavns Forsyning A/S, skal inden 30 dage fra dato foretage en ny beregning af varmemeforbruget efter de ovenfor angivne anvisninger med udgangspunkt i klagers forbrug i 2006/2007. Beregningen skal udmønte i, at der udarbejdes en slutfregning over for klager, [REDACTED]

Den difference i klageres favør, der således vil frem komme, skal indklagede udbetale til klager senest 30 fra dato. Ved udbetaling efter denne dato forrentes beløbet efter rentelovens regler.

Frederikshavn Forsyning A/S skal i sagsomkostninger til ankenævnet betale 7.000 kr., der betales senest 30 dage efter den dato, hvor Konkurrence og Forbrugerstyrelsen udsender opkrævning af beløbet på ankenævnets vegne.

ANKENÆVNET PÅ ENERGIMRÅDET, DEN 01. JUL 2011


Poul Gorm Nielsen
formand


for Sami El-Nasser
Georg Ferdinandsen
specialkonsulent