

## **ANKENÆVNETS AFGØRELSE**

4/1920-0301-0264  
/FR [MPE]

**Klager:**

  
9200 Aalborg SV

Sekretariat:  
**KONKURRENCE- OG  
FORBRUGERSTYRELSEN**

Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby

**Indklaget energiselskab:**

Forsyningsvirksomhederne Aalborg Kom-  
mune  
CVR 2918 9420  
[Boulevarden 13, 9000 Aalborg]

Tlf. 4171 5000  
Fax 4171 5100  
CVR 2845 8185

v/ Forsyningsvirksomhederne  
Stigsborg Brygge 5  
Postboks 222  
9400 Nørresundby

**Klageemne:**

Regningsklage ▪ Klage over krav for et højt  
forbrug, opgjort i forbindelse med udskift-  
ning af varmemåler.

**Ankenævnets sammen-  
sætning:**

FORMAND  
Poul Gorm Nielsen  
UDPEGET AF FORBRUGERRÅDET  
Svend Erik Jensen  
Martin Salamon  
UDPEGET AF DANSK FJERNVARME  
Mogens Christensen  
Carl Helmers

## SAGSFREMSTILLING

**Perioden, der klages over:** 9. juni 2010 – 30. september 2010.

**Påklaget beløb:** 65.562,69 kr.

**Klagen indbragt for det indklagede energiselskab den:** 12. september 2010.

**Energiselskabet truffet afgørelse i sagen den:** 15. oktober 2010.

**Klageformular modtaget i ankenævnet:** 1. november 2010.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 12. november 2010.

**Sagen behandlet på ankenævnets møde den:** 9. september 2011.

## KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Sagen vedrører Fakturanummer 3195469 (bilag 1) af 2. september 2010 med betalingskrav på 65.562,69 kr. med opkrævningsdato via PBS den 5. oktober 2010.

Indklagede besøgte installationsadressen den 3. juni 2010, for at foretage en årsaflæsning. Ved besøget konstateredes, at displayet på måleren ikke fungerede korrekt.

Den 7. juni 2010 udskiftede indklagede måleren på installationsadressen og konstaterede, at målerens display var knust. Indklagede foretog derfor en logging af forbrugsdata fra måleren og udarbejdede en årlig opgørelse samt oplyste om den givne refusion.

Efter at have modtaget ovennævnte faktura med tilhørende brev af 2. september 2010 (bilag 2) fra indklagede, rettede klager henvendelse til indklagede (bilag 3) den 12. september 2010. Klager protesterede over indklagedes opgørelse af kravet og bestred, at han alene var skyld i det høje forbrug på installationsadressen.

Den 8. oktober 2010 besvarede indklagede reklamationen og fastholdt, at opgørelsen var sket korrekt og at klager havde fået tilstrækkelig refusion.

Klager indbragte herefter sagen for Ankenævnet på Energiområdet.



## PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER

**KLAGERS KRAV:** At indklagede giver yderligere refusion svarende til hel eller delvis tilbagebetaling af det opkrævede beløb.

**KLAGERS OPLYSNINGER OG BEGRUNDELSE:** Klager har gjort gældende, at forbruget er reduceret fra 2007, fordi ejendommens er blevet reduceret fra fem til tre personer.

Klager har anført, at indklagede ikke har monteret måleren fagmæssigt korrekt, hvorfor det har medført defekten ved måleren. Klager underbyggede sin påstand om, at indklagede havde lavet fejl, ved pludseligt at gøre opmærksom på, at klager ikke var blevet afkrævet betaling for effektbidrag.

Klager har endvidere anført, at indklagede, jf. egne leveringsbetingelsers punkt 6.1 og 6.2, er berettiget til at kræve betaling for et beregnet forbrug samt omkostninger til drift og administration.

Klager har endvidere gjort gældende, at indklagede er ansvarlig for de fejl der er opstået, hvilket bekræftes ved det effektbidrag, som indklagede har glemt at afkræve klage for siden 1999.

**INDKLAGEDES STANDPUNKT TIL KLAGERS KRAV:** Fastholder kravet.

**INDKLAGEDES OPLYSNINGER OG BEGRUNDELSE:** Indklagede har gjort gældende, at der netop er givet refusion i overensstemmelse med indklagedes leveringsbestemmelers punkt 6.1 og 6.2.

Indklagede har anført, at klager ifølge egne oplysninger aldrig har foretaget kontrol med varmemeforbruget.

Indklagede har gjort gældende, at indklagede ikke har kendskab til hvorfor klager ikke er blevet afkrævet betaling for effektbidrag siden 1999, men at den fejl nu er rettet i forbindelse med behandling af merforbruget.

## BILAG TIL SAGEN

Bilag 1: Fakturanummer 3195469 af 2. september 2010.

Bilag 2: Indklagedes følgebrev af 2. september 2010.

Bilag 3: Klagers e-mail af 12. september 2010.

Bilag 4: Indklagedes brev af 8. oktober 2010.

Fakturanummer ...: 3195469

Kundennummer ...: 69150

Fakturadato .....: 02.09.2010

Adgangskode .....: 9fls1cpq

|                            |            |
|----------------------------|------------|
| <b>ANE</b>                 |            |
| <b>BILAG nr.:</b>          | 1          |
| <b>Kontraktnummer</b> ...: | 9001671720 |
| <b>Side nr.:</b>           | 4          |
| Side .....                 | 1 af 5     |

[REDACTED]

[REDACTED]

9200 Aalborg SV

## Opgørelse og ny aconto

Installationsnummer: 148387

Adresse [REDACTED], 9200 Aalborg SV

|                                                  |                               |                   |            |
|--------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------|------------|
| Fjernvarme                                       | Aalborg Forsyning, Varme      | 69.951,23         | DKK        |
| Renovation                                       | Aalborg Forsyning, Renovation | 2.096,64          | DKK        |
| Vand                                             | Aalborg Forsyning, Vand A/S   | 2.829,51          | DKK        |
| Kloak                                            | Aalborg Forsyning, Kloak A/S  | 3.894,34          | DKK        |
| <b>Total</b>                                     |                               | <b>78.771,72</b>  | <b>DKK</b> |
| <b>Faktureret aconto</b>                         |                               | <b>-18.446,92</b> | <b>DKK</b> |
| <b>For lidt opkrævet</b>                         |                               | <b>60.324,80</b>  | <b>DKK</b> |
| <b>Ny aconto rate</b>                            |                               | <b>5.237,89</b>   | <b>DKK</b> |
| <b>I alt til betaling inkl. moms og afgifter</b> |                               | <b>65.562,69</b>  | <b>DKK</b> |

Opkræves via Betalingsservice den 05-10-2010

Fakturanummer ....: 3195469

Kundenummer ....: 69150

Kontrakt nummer ....: 9001671720

Fakturadato .....: 02.09.2010

Adgangskode .....: 9fls1cpq

Side nr.: 3 af 5

ANE  
BILAG nr.:  
Side nr.: 3 af 5

ANE  
BILAG nr.: 1  
Side nr.: 5

| Forsyn.art | Målnr.   | Ny visning | Dato       | Gl. visning | Dato       | Forbrug  |
|------------|----------|------------|------------|-------------|------------|----------|
| Fjv        | 4191819  | 1          | 08.06.2010 | 0           | 07.06.2010 | 1 m3     |
| Fjv        | 64105269 | 9.002      | 05.06.2010 | 3.162       | 27.06.2009 | 5.840 m3 |
| Fjv        | 64105269 | 9.002      | 06.06.2010 | 9.002       | 05.06.2010 | 0 m3     |
| Va         | 9344     | 1.664      | 03.06.2010 | 1.531       | 27.06.2009 | 133 m3   |

## Opgørelse

| Opgørelse | Fjernvarme | Aalborg Forsyning, Varme, CVR 29189420 | 28-06-2009 | - 30-08-2010 | 429 Dage |
|-----------|------------|----------------------------------------|------------|--------------|----------|
|-----------|------------|----------------------------------------|------------|--------------|----------|

|                              | Forbrug  | a'pris   | Beløb          |  |
|------------------------------|----------|----------|----------------|--|
| Effekt 01.07.07 - 26.06.09   | 1 m2     | 2.266,48 | 2.266,48 DKK   |  |
| Afregnet 2007-2008           | -461     | 8,62     | -3.973,82 DKK  |  |
| Forbrugt 2007-2008           | 3.029    | 8,62     | 26.109,98 DKK  |  |
| Afregnet 2008-2009           | -564     | 9,52     | -5.369,28 DKK  |  |
| Forbrugt 2008-2009           | 4.188    | 9,52     | 39.869,76 DKK  |  |
| Refusion forbrug m3          | -7.502   | 9,65     | -72.394,30 DKK |  |
| Abonnement                   |          |          | 947,95 DKK     |  |
| Effekt efter beregningsareal | 128 m2   | 11,24    | 1.363,81 DKK   |  |
| Forbrug                      | 5.841 m3 | 11,49    | 67.140,41 DKK  |  |
| Moms 25,00 %                 |          |          | 13.990,24 DKK  |  |
| Ialt                         |          |          | 69.951,23 DKK  |  |

|                   |               |
|-------------------|---------------|
| Faktureret aconto | -9.237,52 DKK |
| Opgørelse i alt   | 60.713,71 DKK |

| Opgørelse | Vand | Aalborg Forsyning, Vand A/S, CVR 32651828 | 28-06-2009 | - 03-06-2010 | 341 Dage |
|-----------|------|-------------------------------------------|------------|--------------|----------|
|-----------|------|-------------------------------------------|------------|--------------|----------|

|                         | Forbrug | a'pris | Beløb        |  |
|-------------------------|---------|--------|--------------|--|
| Abonnement Qn 1,5 måler |         |        | 934,25 DKK   |  |
| Forbrug                 | 133 m3  | 5,00   | 664,36 DKK   |  |
| Statsafgift - Vand      | 133 m3  | 5,00   | 665,00 DKK   |  |
| Moms 25,00 %            |         |        | 565,90 DKK   |  |
| Ialt                    |         |        | 2.829,51 DKK |  |

|                   |               |
|-------------------|---------------|
| Faktureret aconto | -3.000,00 DKK |
| Opgørelse i alt   | -170,49 DKK   |

| Opgørelse | Kloak | Aalborg Forsyning, Kloak A/S, CVR 32651798 | 28-06-2009 | - 03-06-2010 | 341 Dage |
|-----------|-------|--------------------------------------------|------------|--------------|----------|
|-----------|-------|--------------------------------------------|------------|--------------|----------|

|                                | Forbrug | a'pris | Beløb        |  |
|--------------------------------|---------|--------|--------------|--|
| Abonnement pr. spildevandsstik | 1 stk   |        | 322,47 DKK   |  |
| Vandafledningsbidrag           | 133 m3  | 21,00  | 2.793,00 DKK |  |
| Moms 25,00 %                   |         |        | 778,87 DKK   |  |
| Ialt                           |         |        | 3.894,34 DKK |  |

|                   |               |
|-------------------|---------------|
| Faktureret aconto | -4.112,50 DKK |
| Opgørelse i alt   | -218,16 DKK   |

Fakturanummer ....: 3195469  
Fakturadato .....: 02.09.2010

Kundenummer ....: 69150  
Adgangskode .....: 9fis1cpq

ANE  
BILAG nr.:  
Kontraktnummer ....: 9001671720  
Side nr.:  
Side .....: 4 af 5

| Opgørelse                | Renovation | Aalborg Forsyning, Renovation, CVR 29189420 | 01-07-2009 | - 30-06-2010 | 365 Dage      |
|--------------------------|------------|---------------------------------------------|------------|--------------|---------------|
|                          |            |                                             | Forbrug    | a'pris       | Beløb         |
| Abonnement, bolig        |            |                                             | 1 stk      |              | 924,79 DKK    |
| Beredskabsgebyr          |            |                                             | 1 stk      |              | 15,12 DKK     |
| Tømning af dagrenovation |            |                                             |            |              | 737,40 DKK    |
| Moms 25,00 %             |            |                                             |            |              | 419,33 DKK    |
| Ialt                     |            |                                             |            |              | 2.096,64 DKK  |
| Faktureret aconto        |            |                                             |            |              | -2.096,90 DKK |
| Opgørelse i alt          |            |                                             |            |              | -0,26 DKK     |

ANE  
BILAG nr.: 1  
Side nr.: 6

## Aconto

| Aconto                       | Fjernvarme | Aalborg Forsyning, Varme, CVR 29189420 |         |        | 09-06-2010 | 30-09-2010 |
|------------------------------|------------|----------------------------------------|---------|--------|------------|------------|
|                              |            |                                        | Forbrug | a'pris | Beløb      |            |
| Forventet års forbrug        |            | 600 M3                                 |         |        |            |            |
| Abonnement                   |            |                                        |         |        | 250,00     | DKK        |
| Effekt efter beregningsareal |            |                                        | 128 m2  | 11,25  | 360,00     | DKK        |
| Forbrug                      |            |                                        | 150 m3  | 11,25  | 1.687,50   | DKK        |
| Moms                         | 25,00 %    |                                        |         |        | 574,38     | DKK        |
| Aconto i alt                 |            |                                        |         |        | 2.871,88   | DKK        |

| Aconto                  | Vand    | Aalborg Forsyning, Vand A/S, CVR 32651828 |         |        | 04-06-2010 | 30-09-2010 |
|-------------------------|---------|-------------------------------------------|---------|--------|------------|------------|
|                         |         |                                           | Forbrug | a'pris | Beløb      |            |
| Forventet års forbrug   |         | 142                                       | M3      |        |            |            |
| Abonnement Qn 1,5 måler |         |                                           |         |        | 250,00     | DKK        |
| Forbrug                 |         |                                           | 36 m3   | 5,05   | 181,80     | DKK        |
| Statsafgift - Vand      |         |                                           | 36 m3   | 5,00   | 180,00     | DKK        |
| Moms                    | 25,00 % |                                           |         |        | 152,95     | DKK        |
| Aconto i alt            |         |                                           |         |        | 764,75     | DKK        |

| Aconto                         | Kloak | Aalborg Forsyning, Kloak A/S, CVR 32651798 | 04-06-2010 | 30-09-2010   |
|--------------------------------|-------|--------------------------------------------|------------|--------------|
|                                |       | Forbrug                                    | a'pris     | Beløb        |
| Abonnement pr. spildevandsstik |       | 1 stk                                      |            | 100,00 DKK   |
| Vandafledningsbidrag           |       | 36 m3                                      | 21,00      | 756,00 DKK   |
| Moms 25,00 %                   |       |                                            |            | 214,00 DKK   |
| Aconto i alt                   |       |                                            |            | 1.070,00 DKK |

| Aconto                   | Renovation | Aalborg Forsyning, Renovation, CVR 29189420 | 01-07-2010 | 30-09-2010 |
|--------------------------|------------|---------------------------------------------|------------|------------|
|                          |            | Forbrug                                     | a'pris     | Beløb      |
| Abonnement, bolig        |            | 1 stk                                       |            | 237,50 DKK |
| Tømning af dagrenovation |            |                                             |            | 187,50 DKK |
| Moms 25,00 %             |            |                                             |            | 106,26 DKK |
| Aconto i alt             |            |                                             |            | 531,26 DKK |





**FORSYNING**  
VIRKSOMHEDERNE

Side nr.:

9200 Aalborg SV

|            |   |
|------------|---|
| ANE        |   |
| BILAG nr.: | 2 |
| Side nr.:  | 2 |

**Administrationen**

Stigsborg Brygge 5  
Postboks 222 - 9400 Nørresundby

Tlf. 9931 9400 - Fax 9931 9409  
forsyning@aalborg.dk  
www.forsyning.dk  
EAN nr.: 5798003743189

Mandag-onsdag 9 - 15  
Torsdag 9 - 17  
Fredag 9 - 12

|            |            |             |              |       |
|------------|------------|-------------|--------------|-------|
| Dato       | Sagsnr.    | Dok.nr.     | Direkte tlf. | Init. |
| 02.09.2010 | 2010-23590 | 2010-238878 | 9931 9452    | AMA   |

**Fjernvarmeforsyningen**

**- Varmeforbrug på ejendommen 9200 Aalborg SV**

I forbindelse med udskiftning af varmemåleren på ovennævnte ejendom den 7. juni 2010 blev det konstateret, at udnyttelsen af fjernvarmen var særdeles uøkonomisk med en afkøling under 3 grader.

Da displayet til aflæsning af forbrugsdata var knust, kunne aflæsning af måleren ikke foretages. Der blev derfor efterfølgende foretaget logning af forbrugsdata fra varmemåleren. Denne logning viste et samlet forbrug fra 1. juli 2007 til 7. juni 2010 på 13.057 m<sup>3</sup> (2007-2008: 3.029 m<sup>3</sup> + 2008-2009: 4.188 m<sup>3</sup> + 2009-2010: 5.840 m<sup>3</sup>).

På grundlag af den foretagne logning af forbrugsdata vil vi yde en refusion svarende til 7.502 m<sup>3</sup>, der er beregnet på grundlag af et merforbrug på 10.718 m<sup>3</sup>. Refusionen er fratrukket på vedlagte faktura.

Det merforbrug, der ifølge logning af måleren har været i perioden 1. juli 2007 til 7. juni 2010 vil du blive opkrævet for, ligesom der vil blive ydet refusion for det merforbrug, der har været i samme periode.

Samtidig har vi, i forbindelse med behandling af refusionssagen, konstateret, at der ved en fejl ikke er blevet opkrævet effektbidrag for ejendommen siden december 1999.

Vi har rettet denne fejl, og vil derfor også opkræve det manglende effektbidrag for perioden 1. juli 2007 til 7. juni 2010. Opkrævning af effektbidrag for perioden 1. juli 2007 til 26. juni 2009 beløber sig til 2.266,48 kr. ekskl. moms, og for perioden 27. juni 2009 til 7. juni 2010 til 1.363,81 kr. ekskl. moms. Beløbene fremgår af vedlagte faktura. Fremover vil opkrævning af effektbidrag ske sammen med fjernvarmeforbruget.

Fjernvarmeforsyningen, som konstaterede merforbruget i forbindelse med udskiftningen af varmemåleren, er bekendt med, at der har været en fejl på den interne installation, samt at denne efterfølgende er udbedret.



**AALBORG**  
KOMMUNE

I forbindelse hermed har du oplyst, at der ikke er foretaget kontrol med varmemeforbruget, og der derfor ikke findes dokumentation for fejlperioden, samt på hvilken måde, fejlen har haft indflydelse på varmemeforbruget.

En efterfølgende logning af data fra varmemåleren viste, at der kun i ganske få perioder har været en afkøling større end 10°C. Sagen er derfor behandlet som en refusionssag.

Logningen af forbrugsdata, som blev foretaget i forbindelse med udskiftningen den 7. juni 2010, viste følgende:

| Dato       | Visning m3 | Forbrug m3 | Visning kwh | Forbrug kwh | Gennemsnits afkøling i K |
|------------|------------|------------|-------------|-------------|--------------------------|
| 07-06-2010 | 34458,97   | 132,97     | 204993      | 364         | 2,4                      |
| 01-06-2010 | 34326      | 611,52     | 204629      | 2026        | 2,8                      |
| 01-05-2010 | 33714,48   | 575,45     | 202603      | 2706        | 4,0                      |
| 01-04-2010 | 33139,03   | 440,32     | 199897      | 3655        | 7,1                      |
| 01-03-2010 | 32698,71   | 365,23     | 196242      | 4366        | 10,3                     |
| 01-02-2010 | 32333,48   | 453,91     | 191876      | 4986        | 9,4                      |
| 01-01-2010 | 31879,57   | 405,92     | 186890      | 4227        | 9,0                      |
| 01-12-2009 | 31473,65   | 507,87     | 182663      | 2721        | 4,6                      |
| 01-11-2009 | 30965,78   | 579        | 179942      | 2751        | 4,1                      |
| 01-10-2009 | 30386,78   | 596,27     | 177191      | 1466        | 2,1                      |
| 01-09-2009 | 29790,51   | 601,28     | 175725      | 1531        | 2,2                      |
| 01-08-2009 | 29189,23   | 570,3      | 174194      | 1191        | 1,8                      |
| 01-07-2009 | 28618,93   | 611,07     | 173003      | 1906        | 2,7                      |
| 01-06-2009 | 28007,86   | 506,66     | 171097      | 2379        | 4,0                      |
| 01-05-2009 | 27501,2    | 405,35     | 168718      | 2784        | 5,9                      |
| 01-04-2009 | 27095,85   | 428,79     | 165934      | 3962        | 7,9                      |
| 01-03-2009 | 26667,06   | 369,45     | 161972      | 4118        | 9,6                      |
| 01-02-2009 | 26297,61   | 218,62     | 157854      | 4382        | 17,2                     |
| 01-01-2009 | 26078,99   | 235,61     | 153472      | 4512        | 16,5                     |
| 01-12-2008 | 25843,38   | 233,39     | 148960      | 3364        | 12,4                     |
| 01-11-2008 | 25609,99   | 287,45     | 145596      | 2101        | 6,3                      |
| 01-10-2008 | 25322,54   | 387,89     | 143495      | 1612        | 3,8                      |
| 01-09-2008 | 24954,65   | 268,98     | 141883      | 1206        | 3,9                      |
| 01-08-2008 | 24685,67   | 255,41     | 140677      | 1222        | 4,1                      |
| 01-07-2008 | 24430,26   | 240,84     | 139455      | 1364        | 4,9                      |
| 01-06-2008 | 24189,42   | 251,45     | 138091      | 1850        | 6,3                      |
| 01-05-2009 | 23937,97   | 239,52     | 136241      | 2660        | 9,6                      |
| 01-04-2008 | 23698,45   | 240,77     | 133581      | 3783        | 13,5                     |
| 01-03-2008 | 23457,68   | 227,37     | 129798      | 3648        | 13,8                     |
| 01-02-2008 | 23230,31   | 248,78     | 126150      | 3875        | 13,4                     |
| 01-01-2008 | 22981,53   | 279,22     | 122275      | 3618        | 11,1                     |
| 01-12-2007 | 22702,31   | 207,96     | 118657      | 3143        | 13,0                     |
| 01-11-2007 | 22494,35   | 232,75     | 115514      | 2402        | 8,9                      |
| 01-10-2007 | 22261,6    | 286,02     | 113112      | 1746        | 5,2                      |
| 01-09-2007 | 21975,58   | 313,67     | 111366      | 714         | 2,0                      |
| 01-08-2007 | 21661,91   | 260,28     | 110652      | 870         | 2,9                      |
| 01-07-2007 | 21401,63   |            | 109782      |             |                          |

Målerens hukommelse gemmer registrerede forbrugsdata i 36 måneder, og som det fremgår af ovennævnte skema, har anlægget i hele perioden haft et unormalt forbrug.

Unormalt forbrug forekommer som udgangspunkt ved varmemeforbrug, der er forårsaget af en defekt, en mangel, og/eller ved fejlbetjening af ejendommens varmeinstallationer, og hvor gennemsnitsafkølingen samtidig er mindre end 10°C.



|              |
|--------------|
| ANE          |
| BILAG nr.: 2 |
| Side nr.: 9  |

Der ydes ikke refusion ved fejl, der har medført en uøkonomisk drift i form af en større returtemperatur end normalt.

I perioden med det unormale forbrug, vil vi refundere, hvad der svarer til 70 %. Herefter skal du betale det, der svarer til de omkostninger, vi har haft ved levering af merforbruget.

Refusionen er beregnet ud fra en gennemsnitsafkøling på 35°C, hvilket er normalt for tilsvarende ejendomme.

Periodens forbrug var 13.057 m<sup>3</sup>. Det beregnede forbrug ved 35°C afkøling ville have været 2.339 m<sup>3</sup>.

Det unormale forbrug er derfor 13.057 m<sup>3</sup> minus 2.339 m<sup>3</sup> = 10.718 m<sup>3</sup>, hvor vi vil refundere 70 % svarende til 7.502 m<sup>3</sup>.

Afslutningsvis skal vi henvise til Fjernvarmeforsynings Leveringsbestemmelser, hvor det under punkt 3 bl.a. fremgår, at kunden er ansvarlig for, at der føres regelmæssigt tilsyn, herunder foretages regelmæssige aflæsninger af m<sup>3</sup>-forbrug samt fremløbs- og returtemperaturer.

Var dette sket, kunne et merforbrug forårsaget af en fejl på det interne varmeanlæg, være konstateret og udbedret langt tidligere, end det nu er sket.

Vi skal derfor anbefale, at der fremover bliver ført jævnlig kontrol med varmekonsumet samt fremløbs- og returtemperaturen, og såfremt afkølingen ikke er optimal, at du kontakter egen VVS installatør.

I den forbindelse gør vi opmærksom på en ny serviceordning, som er etableret på landsplan. Ordningen benævnes FJR-ordningen, og tilbydes af mange VVS firmaer.

Formålet med ordningen er at sikre forbrugeren den ønskede varmekomfort med det mindst mulige varme-forbrug, samt give kvalificeret energirådgivning med henblik på nødvendige eller hensigtsmæssige forbedringer på varmeinstallationen.

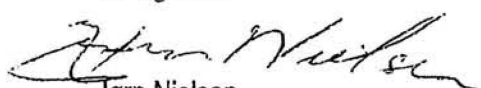
Ønsker du en serviceordning for din ejendom, hjælper vi gerne med at kontakte et VVS firma som udfører arbejdet. VVS firmaet skal være tilsluttet FJR-ordningen for at kunne udføre arbejdet.

./ Vi vedlægger en brochure om ordningen.

./ Til brug ved regelmæssigt aflæsning findes Servicebogen på Forsyningsvirksomhedernes hjemmeside [www.forsyning.dk](http://www.forsyning.dk), vælg kundeservice og dernæst servicebogen.

Har du spørgsmål til logning af måleren er du velkommen til at kontakte Servicemester Villy Jensen på tlf. 99 31 48 21. Er der spørgsmål til fakturaen kan du kontakte Kundecentret, Annette Madsen på tlf. 9931 9452.

Venlig hilsen

  
Jørn Nielsen  
Kontorchef

  
Annette Madsen  
Fuldmægtig

|            |   |
|------------|---|
| ANE        |   |
| BILAG nr.: | 3 |
| Side nr.:  | 0 |

**Scooterland**

**Fra:** "Scooterland" <scooter@scooterland.dk>  
**Til:** <forsyning@aalborg.dk>  
**Sendt:** 12. september 2010 23:18  
**Emne:** 2010-238878

Klage Vedr.Fjernvarmesag

Sagsnr.2010-23590  
 Dok.Nr.2010-238878  
 Init.AMA

Vedr. Ejendom [REDACTED] 9200 Aalborg sv. Ejer: [REDACTED]  
 Ang. behandling/udregning af sagen synes jeg at det urimeligt og at ansvaret er totalt lagt over på min side fjernvarmens betingelser er at man selv også har en forpligtelse til at kontrolere forbrug, det har jeg aldrig gjort pga.stort arbejdspress.Da min fjernvarme altid har været stabil har jeg ment at det var ok.  
 Da min kone fik besøg af aflæsningsmanden var han absolut ikke venlig stemt men fortalte hende at måleren var i stykker og at hun havde store problemer.  
 Jeg synes at det er en ubehøvlet måde at håndtere sagen på for hvad har vi med en måler defekt at gøre?  
 Måleren Bliver udskiftet med ny som bliver lagt løst i skabet og samtidig bliver der sat en føler på et rør så at vaskemaskinen mangler 10 cm i at kan gå ind til væggen.  
 Jeg ringer til fjernvarmen og taler med en mand og fortæller ham at måleruret ligger løst i skabet og at den føler sidder ivejen for min vaskemaskine .  
 Han fortæller mig at det passer ikke hvorefter jeg spørger ham om det er ham der var montøren men det var det ikke og han siger at nu gider han ikke mere fnidder/fnadder  
 Med mig hvorefter han lægger på.Jeg synes det er en ubehøvlet måde at snakke til sine kunder på samtidig kan jeg godt forstå at jeres målere kan gå i stykker hvis de ikke bliver fagmæssig monteret.  
 Ang. Forbrug Har der været aflæsning fra jeres side og min side i skriver til mig at hvis jeg havde aflæst var det her ikke sket, men hvis jeres målermand havde aflæst RIGTIGT Var der nemlig slet ikke noget problem.  
 Så kan man kun gisne om den defekte målere hukommelse er ok da det jo betyder at selvaflæsning har været forkert samt jeres målermand aflæsning jo også har været forkert.Forbruget Som i afkræver mig for er fuldstændigt urealistisk da det jo ikke kan lade sig gøre at bruge den mængde samtidig er mit vandforbrug dalet meget kraftigt siden 2007 og Husstanden er gået ned med 2 voksne børn tingene står ligefrem ikke i relief til hianden.  
 Jeg Henviser til Paragraf Pkt.6,1 som siger:  
 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 varmeinstalation 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.  
 Samtidig skriver i at i har GLEmt at afkræve mig for effektbidrag siden 1999 hvordan kan det dog ske?(en fejl kommer sjældent alene)  
 Jeg håber at i vil kikke sagen igennem igen og se på hvor urealistisk det hele ser ud og nå til et positivt resultat.  
 Håber at høre fra jer snart.  
 Venlig Hilsen [REDACTED]

Med Venlig Hilsen

[REDACTED]  
 [REDACTED]  
 [REDACTED]

Tlf: 98189964  
 Fax:98189972  
[www.scooterland.dk](http://www.scooterland.dk)  
 Telefontid:  
 Mandag - Fredag: 08.00-10.00  
 Lørdag: 09.00-10.00



|              |             |
|--------------|-------------|
| ANE          |             |
| BILAG nr.: 3 | Side 1 af 1 |
| Side nr.: // |             |

## **Scooterland**

**Fra:** "FV\_EKSTERN" <MBX5FV\_EKSTERN@aalborg.dk>

**Til:** [REDACTED]

**Sendt:** 12. september 2010 23:18

**Emne:** Ikke til stede: 2010-238878

Aalborg Kommune, Forsyningsvirksomhederne har modtaget din e-mail. Den vil blive videresendt til den afdeling, som behandler det pågældende sagsområde.

Venlig hilsen

FORSYNING

VIRKSOMHEDERNE

Aalborg Kommune

Stigsborg Brygge 5

Postboks 222 - 9400 Nørresundby

Tlf. 9931 9400 - Fax 9931 9409

[www.forsyning.dk](http://www.forsyning.dk) <<http://www.forsyning.dk>>

## FORSYNINGSVIRKSOMHEDERNE

9200 Aalborg SV

Dato: 08.10.2010  
Sagsnr.: 2010-23590  
Dok. nr.: 2010-290082  
Direkte telefon: 9931 9401  
Initialer: TE

Mandag-fredag kl. 8-15  
Torsdag kl. 8-17

Aalborg Forsyning  
Forsyningsvirksomhederne  
Stigsborg Brygge 5  
Postboks 222  
9400 Nørresundby  
Tlf. 9931 9400  
Fax 9931 9409  
CVR-nr: 2918 9420  
forsyning@aalborg.dk  
www.forsyning.dk

## Fjernvarmeforsyningen

- Varmeforbrug på ejendommen [REDACTED], 9200 Aalborg SV

Ved mail af 12. september 2010 har du kommenteret vores brev af 2. september 2010. I mailen beskriver du hændelsesforløbet, som du har oplevet det, og kommer i samme forbindelse med bemærkninger om de samtaler, du har haft med medarbejdere fra Forsyningsvirksomhederne.

Din mail slutter med en oplysning om, at du ønsker sagen gennemgået igen, med henblik på at synliggøre forløbet og på den måde nå til et positivt resultat.

Vi har gennemgået sagen endnu engang, men er ikke indstillet på at ændre på den ydede refusion.

Grundlaget for vores beregning af merforbrug samt refusion heraf fremgår af vores skrivelse af 2. september 2010.

Endvidere henvises til nedenstående svar på dine bemærkninger (*dine bemærkninger er anført med kursiv*):

### Regelmæssigt tilsyn:

- Du oplyser, at du på grund af et stort arbejdspress aldrig har kontrolleret ejendommens varmekonsum. På grund af det arbejdspress syntes du det er urimeligt, at du selv skal følge, hvad ejendommen har brugt af varme.

I Fjernvarmeforsyningens Leveringsbestemmelser punkt 3.3 fremgår det tydeligt, at det er kundens ansvar, at der føres regelmæssig tilsyn. At en kunde, af en eller anden årsag, ikke følger forbruget medfører derfor, at samme kunde løber en risiko for et merforbrug forårsaget af en fejl på ejendommens interne varmeinstallationer.

### Måler aflæsers og montørs adfærd:

- Du oplyser, at måler aflæseren var ubehøvlet og at han oplyste, at måleren var i stykker, hvilket ville medføre store problemer. Du oplyser endvidere, at måleren efterfølgende blev skiftet, og da du ikke var tilfreds med displayets placering, kontaktede du Fjernvarmeforsyningen, men oplevede her en ubehøvlet samtale, som blev afsluttet ved at medarbejderen lagde telefonrøret på.



Vi har naturligvis kontaktet de nævnte medarbejdere, og kan på ingen måde genkende dit udsagn.

Efterfølgende har vi konstateret, at årsagen til målerens defekt var et display inde i måleren, som var knust. Hvordan det display er knust, ved vi ikke, men vi kan konstatere, at aflæsningsenheden har været skilt ad, da plomberingen var brudt, og samlet igen.

I forbindelse med undersøgelsen af måleren blev målerens hukommelse også aflæst, og det kunne her konstateres, at det interne varmeanlæg havde været fejlbehæftet fra 1. juli 2007.

Hvordan der kan indtelefoneres en visning på 2.137 m<sup>3</sup> i juni 2007 og en visning på 3.162 m<sup>3</sup> i juni 2009, er vi ganske uforstående overfor, når den reelle visning i juni 2007 var 21.400 m<sup>3</sup> og 28.007 m<sup>3</sup> i juni 2009.

#### Merforbrug:

- *Du er af den opfattelse, at det oplyste merforbrug er ganske urealistisk, og ikke kan lade sig gøre, specielt ikke når vandforbruget er dalet kraftigt.*

Som det fremgår af de aflæste data fra målerens hukommelse, har fejlen medført, at varmen, de seneste 3 år, er strømmet gennem ejendommen uden nævneværdig afkøling. I en sådan situation er det målte forbrug på ingen måde urealistisk. At der i den forbindelse henvises til et mindre vandforbrug, er sagen uvedkommende, da det kolde brugsvand intet har med sagen at gøre.

#### Betalingspligt:

- *Du henviser til Fjernvarmeforsyningens Leveringsbestemmelser punkt 6.1, som omhandler betalingspligt for enhver form for fjernvarmelevering, og skriver et uddrag af teksten fra punkt 6.1 og punkt 6.2, som omhandler refusion af merforbrug.*

Hvad formålet er hermed, ved vi ikke, da den ydede refusion netop er foretaget efter disse punkter.

#### Manglende opkrævning af betaling for effekt:

- *Du står uforstående overfor, hvordan der siden 1999 har været fejl ved opkrævningen af effekt til ejendommen.*

Vi har ikke kendskab til årsagen til den manglede afgift for perioden, men udfører løbende kontroller for at finde fejl. I dette tilfælde blev fejlen konstateret ved sagsbehandlingen af merforbruget. Var der ikke sket en sagsbehandling, ville fejlen være konstateret på et senere tidspunkt.

Afslutningsvis har vi i denne sag konstateret et internt varmeanlæg, som var defekt, en fjernvarmemåler, hvor indvendige komponenter var ødelagt, samt en målerplacering, hvor en vaskemaskine var placeret foran måleren og dermed besværliggjorde en løbende aflæsning af forbrug, da målerens display var placeret i skab ved siden af vaskemaskinen.



|            |    |
|------------|----|
| ANE        |    |
| BILAG nr.: | 4  |
| Side nr.:  | 14 |

Vi mener derfor, at sagen er grundigt belyst. Fjernvarmemålerens hukommelse er ubeskadiget, og vi fastholder derfor vores afgørelse om refusionen.

Hvis du fortsat er utilfreds med afgørelsen, kan henvendelse ske til Energitilsynets sekretariat, Nyropsgade 30, 1780 København V.

Sekretariatet afgør, om sagen skal behandles af Energitilsynet ([www.energitilsynet.dk](http://www.energitilsynet.dk)) eller af Ankenævnet på Energiområdet ([www.energianke.dk](http://www.energianke.dk))

Skal sagen behandles af Ankenævnet på Energiområdet, opkræver ankenævnet et gebyr på 150 kr. hos dig. Du får gebyret tilbage, hvis du får ret.

Venlig hilsen

  
Tommy Eggers  
Rådmand

  
Knud Sloth  
Direktør

## NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Ankenævnet bemærker indledningsvis, at foranstående sagsfremstilling er et resumé 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.

### *Leverings- og kontraktretlige forhold*

Kontraktforholdet mellem en forbruger og en varmeforsyningsvirksomhed er reguleret af parternes eventuelle individuelle kontrakt, varmeværkets leveringsbestemmelser, som er anmeldt til Energitilsynet i medfør af varmeforsyningslovens § 21, i den til enhver tid gældende varmeforsyningslov, samt andre relevante love, herunder navnlig aftale- og købeloven.

### *Størrelse af refusion af merforbrug af fjernvarme*

Denne sag angår hvilken pris, klager skal betale for varmeforbruget, når der er manglende eller utilstrækkelig afkøling som følge af tekniske fejl på klagers anlæg.

Indledningsvis er udgangspunktet, at der er betalingspligt for den leverede mængde fjernvarme. Imidlertid har indklagede i overensstemmelse med leveringsbestemmelsernes pkt. 6.2 foretaget en beregning af forbruget og de tilknyttede meromkostninger, og har ydet en refusion på 70 % af merforbruget. Denne reduktion er i overensstemmelse med anmeldt praksis til Energitilsynet.

Ankenævnet har i flere sager tiltrådt denne praksis, hvorefter det i tilfælde af konstateret merforbrug ikke er urimeligt, at der uden dokumentation kan opkræves betaling for op til 30 % af differenceforbruget.

Nævnet kan i den foreliggende sag konstatere, at indklagede har krævet en maksimal omkostningsdækning på 30 % under hensyntagen til individuelle forhold.

Klager har ikke ført kontrol med forbruget gennem forbrugsåret, men dette kan ikke føre til, at den konkrete procentsats bør være større. Dog burde klager, første gang han konstaterede, at displayet i måleren ikke fungerede korrekt, have rettet henvendelse til indklagede og givet oplysningen herom. Endvidere burde klager have fulgt med i sit forbrug og givet indklagede meddelelser om målerstand. Indklagede har dog ladet gå lang tid, før værket foretog en kontrolaflysning, hvorved målerfejlen tidligere kunne være opdaget.

På den anden side har klager - trods manglende aflæsninger - indberettet målerstande, der lå tæt på det forventede forbrug. Derved har indklagede ikke haft særlig anledning til at få mistanke om målerproblemer. Ankenævnet finder herefter ud fra en samlet vurdering, at den ydede refusionen er konkret rimelig, og at klager ikke har krav på yderligere refusion.

#### *Forældelsesspørgsmål*

Efter både den gamle og den nye forældelseslov regnes forældelsesfristen på henholdsvis 5 og 3 år at løbe fra det tidligste tidspunkt, hvor kreditor kan kræve at få sit betalingskrav opfyldt. Da indklagede først får kendskab til, at der var fejl på måleren den 7. juni 2010, finder nævnet, at ingen del af betalingskravet er forældet efter hverken den gamle og den nye forældelseslov.

#### *Effektbidrag*

Klager har løbende betalt sine acontoregninger, samt årsopgørelse i perioden 1. juli 2007 - 1. juni 2010 og ingen af disse fakturaer er således forældede. Indklagede har erkendt, at der i denne periode er sket en fejl, som har medført, at klager ikke er blevet opkrævet for effektbidrag.

Udgangspunktet er, at indklagede kan kræve efterbetaling af disse beløb, dog kun for så vidt beløbene ikke er blevet forældet.

Imidlertid har Dansk Fjernvarme fastlagt en branchepraksis i tilfælde, hvor der er målerfejl, og kunden er i god tro. I disse tilfælde kan et varmekværk ikke regulere forbruget længere tilbage end til begyndelsen af sidste regnskabsår, dvs. indeværende samt foregående varmeregnskabsår.

Indklagede har ikke af egen drift har fundet regnskabsfejlen på et tidligere tidspunkt, og klager har ikke haft anledning til at opdage dette. Derfor finder nævnet, at den nævnte branchepraksis tilsvarende bør anvendes i dette tilfælde, så indklagede alene kan efteropkræve effektbidrag for indeværende varmekvær samt foregående varmekvær.

Nævnet træffer herefter følgende afgørelse

## **A F G Ø R E L S E**

Ankenævnet kan ikke give klager, [REDACTED], medhold i det fremsatte krav over for indklagede, Forsyningsvirksomhederne Aalborg Kommune, om at få yderligere reduktion i det fakturerede variable varmekværforbrug.



Indklagede skal anerkende, at klager kun skal efterbetale effektbidrag for indværende og foregående varmemeforbrugsår.

Indklagede skal ikke betale sagsomkostninger i denne sag, lige som klagegebyret ikke returneres til klager, jf. § 25, stk. 2, i ankenævnets vedtægter.

ANKENÆVNET PÅ ENERGIOMRÅDET, DEN 18. OKT 2011

  
Poul Gorm Nielsen  
formand

/   
for Pernille Røssel  
Georg Ferdinandsen  
specialkonsulent