
ANKENÆVNET PÅ ENERGIMRÅDET

Afgørelse

Sag: SPA-22/08763

Sagsbehandler:
/EKKJ

Forbruger:



Sekretariat:
**KONKURRENCE- OG
FORBRUGERSTYRELSEN**

Selskab:

Næstved Fjernvarme A.m.b.a.
Cvr.nr. 6999 5713
Maglemølle 62
4700 Næstved

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Tlf. 4171 5000
CVR 2845 8185
EAN 5798000018020

Klageemner:

Aftalefortolkning – Gratis tilslutning – God tro – Retsfortabende passivitet

post@energianke.dk

**Nævnets
sammensætning:**

Formand
Poul Gorm Nielsen

Udpeget af Forbrugerrådet Tænk
Christian Jarby
Christian Sand

Udpeget af Dansk Fjernvarme
Carl Hellmers
Morten Skov

Afgørelse

Selskabet, Næstved Fjernvarme A.m.b.a., skal anerkende, at det har indgået en gyldig og bindende aftale med forbrugeren, [REDACTED], om at adressen [REDACTED], gratis skal tilsluttes til fjernvarme fra selskabet.

Selskabet skal inden 30 dage fra forkyndelsestidspunktet tilbagebetale 39.162,50 kr. til forbrugeren vedrørende forbrugers betaling for henholdsvis investeringsbidrag (3.830 kr. ekskl. moms) og stikledningsbidrag (27.500 kr. ekskl. moms).

Selskabet betaler senest 30 dage efter fakturadato sagsomkostninger på 8.500 kr. inkl. moms til nævnet.

Klagegebyret på 160 kr. inkl. moms tilbagebetales af nævnet til forbrugeren.

Sagsresumé

Sagen drejer sig om, hvorvidt forbrugeren og selskabet har indgået en gyldig og bindende aftale om, at adressen [REDACTED] (herefter benævnt forbrugsadressen), gratis skal tilsluttes til fjernvarme fra selskabet, og om forbrugeren har ret til tilbagebetaling af i alt 39.162,50 kr. vedrørende henholdsvis investeringsbidrag (3.830 kr. ekskl. moms) og stikledningsbidrag (27.500 kr. ekskl. moms).

Forbrugeren erhvervede forbrugsadressen den 14. august 2016, hvorefter forbrugeren udlejede forbrugsadressen til privat brug.

Ifølge selskabet havde det i perioden maj 2020 til 31. december 2021 en kampagne med mulighed for gratis tilslutning til fjernvarme.

Ved brev af juni 2021 til forbrugeren oplyste selskabet, at tilbuddet om gratis fjernvarme stadig stod åbent, og ved valg af tilslutningsmodel A kunne tilslutningen ske uden omkostninger. Forbrugeren skulle dog være opmærksom på, at tilbuddet ophørte pr. 31. december 2021. Selskabet vejledte forbrugeren om fremgangsmåden ved tilmeldingen via selskabets hjemmeside.

Den 4. januar 2022 underskrev forbrugeren digitalt en kontrakt med selskabet om, at forbrugsadressen skulle tilsluttes til fjernvarme fra selskabet. Det fremgik blandt andet af kontrakten, at selskabet gav 100 % rabat på tilslutningen til fjernvarme ved underskrift af kontrakten inden den 31. december 2021.

Ved e-mail af 4. januar 2022 til forbrugeren bekræftede selskabet, at det havde registreret fjernvarmeaftalen og oplyste, at forbrugeren skulle være opmærksom på, at tidligere udmeldte datoer ikke længere var gældende. I e-

mailen havde selskabet indsat et nyligt udsendt brev, hvoraf følgende blandt andet fremgik:

"Samtidig er det også vigtigt for os at understrege, at da fjernvarmeleveringsaftalen er underskrevet i indeværende år, er aftalen stadig gældende og tilslutningen gratis (ved valg af model A) selvom, du måske først får fjernvarme og bliver kunde i 2022."

I perioden 7. januar til 10. februar 2022 sendte selskabet flere e-mails til forbrugeren med oplysninger om den forventede tilslutning til fjernvarme, og hvordan forbrugeren skulle forholde sig i forhold til at blive afkoblet gasforsyningen.

Ved e-mail af 2. marts 2022 til selskabet oplyste forbrugeren, at hun havde opsagt sin naturgas, og forbrugeren spurgte, hvornår selskabet lagde fjernvarme ind.

Ved e-mail af 3. marts 2022 til forbrugeren oplyste selskabet, at det endnu ikke var fastlagt, hvornår der blev lagt fjernvarme ind på forbrugsadressen, men at forbrugeren ville blive kontaktet af en VVS-installatør, når det var forbrugsadressens tur.

Ved faktura af 7. september 2022 opkrævede selskabet i alt 39.162,50 kr. hos forbrugeren vedrørende henholdsvis investeringsbidrag (3.830 kr. ekskl. moms) og stikledningsbidrag (27.500 kr. ekskl. moms). Det fremgik af fakturaen, at tilbuddet om gratis tilslutning til fjernvarme udløb den 31. december 2021, og at aftalen om fjernvarmelevering var underskrevet den 4. januar 2022.

Ved e-mail af 29. september 2022 til selskabet oplyste forbrugeren, at hun havde modtaget fakturaen af 7. september 2022, og at hun på baggrund af bekræftelsen af 4. januar 2022 havde indrettet sig efter, at installationen var gratis, da det var, hvad der fremgik af dokumenterne. Forbrugeren oplyste endvidere, at hun måske havde valgt anderledes og fået sat en varmepumpe op i stedet, hvis hun vidste, at hun ville få en regning efter ni måneder. Forbrugeren oplyste videre, at hun betalte regningen med forbehold, og at hun sendte en klage til Ankenævnet på Energiområdet.

Ved e-mail af samme dato til forbrugeren oplyste selskabet, at det havde været i telefonisk kontakt med forbrugeren, hvor det havde oplyst, at tilbuddet om gratis tilslutning udløb den 31. december 2021, og at forbrugeren underskrev aftalen den 4. januar 2022. Selskabet oplyste endvidere, at det betød, at aftalen var ugyldig. Selskabet oplyste videre, at systemfejl gjorde, at aftalen kunne udfyldes på selskabets hjemmeside. Selskabet oplyste endelig at det på denne baggrund havde fremsendt en faktura vedrørende tilslutningsbidrag.

Den 1. oktober 2022 klagede forbrugeren til nævnet.

Den 3. oktober 2022 betalte forbrugeren fakturaen af 7. september 2022 på 39.162,50 kr., og den 25. oktober 2022 blev forbrugsadressen tilsluttet til fjernvarmeforsyning fra selskabet.

Nævnets vurdering

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

Aftale om gratis tilslutning til fjernvarme

Det fremgår af sagen, at selskabets kampagnetilbud om gratis tilslutning til fjernvarme udløb den 31. december 2021, og at forbrugeren er blevet orienteret herom af selskabet forud for forbrugeren's tilmelding den 4. januar 2022.

Det fremgår endvidere af sagen, at selskabet fremsender en bekræftelsesmail til forbrugeren efter forbrugeren's tilmelding den 4. januar 2022 indeholdende oplysninger om, at tidligere udmeldte datoer ikke længere er gældende, og at aftalen stadig er gældende og tilslutningen gratis, da fjernvarmeleveringsaftalen er underskrevet i indeværende år.

Ifølge aftalelovens § 1, 1. pkt., er tilbud og svar på tilbud bindende for afgiveren. Kommer antagende svar for sent frem, anses det som nyt tilbud, jf. aftalelovens § 4, stk. 1.

Nævnet finder, at forbrugeren's bestilling af fjernvarme den 4. januar 2022 må anses som et nyt tilbud, jf. aftalelovens § 4, stk. 1, da selskabets kampagne om gratis tilslutning til fjernvarme kun løb frem til den 31. december 2021, og forbrugeren var orienteret herom forud for bestillingen.

Da selskabet imidlertid fremsender en bekræftelsesmail efter forbrugeren's bestilling indeholdende oplysninger om, at tidligere udmeldte datoer ikke længere er gældende, og at tilslutningen er gratis, da aftalen er underskrevet i indeværende år, finder nævnet, at parterne har indgået en bindende aftale om selskabets gratis tilslutning af fjernvarme til forbrugsadressen i overensstemmelse med aftalelovens § 1.

Aftalens gyldighed (god tro)

Følgende fremgår aftalelovens § 32, stk. 1:

”Den, der har afgivet en viljeserklæring, som ved fejlskrift eller anden fejltagelse fra hans side har fået et andet indhold end tilsigtet, er ikke bundet ved erklæringens indhold, hvis den, til hvem erklæringen er afgivet, indså eller burde indse, at der forelå en fejltagelse.”

Hvis selskabets bekræftelsesmail af 4. januar 2022 er sendt ved en fejl, og selskabets viljeserklæring således har fået et andet indhold end tilsigtet, er selskabet ikke bundet af viljeserklæringen, hvis forbrugeren indså eller burde indse, at der forelå en fejltagelse, jf. aftalelovens § 32, stk. 1.

Nævnet finder ikke, at forbrugeren indså eller burde have indset, at bekræftelsesmailen var fremsendt ved en fejl. Nævnet lægger herved vægt på, at selskabet ikke efterfølgende berigtiger den fremsendte bekræftelsesmail, at selskabet løbende opdaterer forbrugeren om de næste skridt for etablering af fjernvarme på forbrugsadressen, at selskabet ikke oplyser forbrugeren om, hvad prisen for fjernvarmetilslutning er, at selskabet først ni måneder efter aftaleindgåelse uden varsel sender en faktura på 39.162,50 kr. for tilslutning af fjernvarme til forbrugeren, og at forbrugeren således med rette har kunnet indrette sig i tiltro til, at parterne havde indgået en aftale om gratis tilslutning af fjernvarme til forbrugsadressen.

Selskabet og forbrugeren har derfor indgået en gyldig og bindende aftale om, at forbrugsadressen gratis skal tilsluttes til fjernvarme fra selskabet, og selskabet skal tilbagebetale 39.162,50 kr. til forbrugeren.

Sagsomkostninger og klagegebyr

Nævnet beslutter i denne sag, at selskabet skal betale sagsomkostninger til nævnet, jf. § 27, stk. 1, nr. 1, i nævnets vedtægter. Beløbet udgør 8.500 kr. inkl. moms, jf. vedtægternes § 27, stk. 2. Beløbet betales senest 30 dage efter den dato, der er anført på den faktura, som Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen udsender på nævnets vegne. Ved betaling efter forfaldsdagen, jf. rentelovens § 3, stk. 1, forrentes beløbet efter rentelovens § 5, stk. 1.

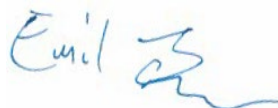
Klagegebyret på 160 kr. inkl. moms tilbagebetales af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen på nævnets vegne ved overførsel til den bankkonto, som forbrugeren har anvist, jf. § 26, stk. 2, nr. 1, i nævnets vedtægter.

Ankenævnet på Energiområdet, den 1. marts 2023.



Poul Gorm Nielsen
Formand for nævnet

/



Emil Kamp Kirkeby
Jørgensen
Sagsbehandler