

ANKENÆVNET PÅ ENERGIMRÅDET

AFGØRELSE

Sag: SPA-21/09737

Sagsbehandler:

/ATO

Forbruger:



Selskab:

OK A.m.b.a.
CVR 3917 0418
Åhave Parkvej 11
8260 Viby J.

Sekretariat:

**KONKURRENCE- OG
FORBRUGERSTYRELSEN**

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Klageemne:

Kompetence - Indgåelse af aftale om service på gasfyr - Fortrydelsesret - Priser på komponenter og reservedele - Tilbagebetalingskrav

Tlf. 4171 5000

CVR 2845 8185

EAN 5798000018020

post@energianke.dk

**Ankenævnets
sammensætning:**

FORMAND
Poul Gorm Nielsen

UDPEGET AF FORBRUGERRÅDET TÆNK
Regitze Buchwaldt
Christian Jarby

UDPEGET AF DANSK ENERGI
Ane Rask
Jacob Nørregaard

AFGØRELSE

Nævnet afviser at behandle klagen fra forbrugeren, [REDACTED], over selskabet, OK A.m.b.a., da nævnet ikke har kompetence til at behandle klagen, jf. § 2, stk. 1, i nævnets vedtægter.

Selskabet skal ikke betale sagsomkostninger i denne sag, jf. § 27, stk. 1, i nævnets vedtægter.

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

NÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN

SAGSRESUMÉ

Sagen drejer sig om, hvorvidt der mellem selskabet og forbrugeren er indgået en aftale om service af forbrugerens gasfyr i forbindelse med selskabets overtagelse af Lygas Energiteknik A/S, som forbrugeren oprindeligt havde serviceaftalen med, og at han i den forbindelse skulle have haft oplysning om 14 dages fortrydelsesret. Herudover er forbrugeren ikke enig i selskabets priser på komponenter og reservedele, jf. det udførte hovedeftersyn den 28. juli 2021 på hans gasfyr. Forbrugeren vil alene for så vidt angår regning af 28. juli 2021 betale henholdsvis 901,25 kr. for Viessmann reservedele og 995 kr. for et toårigt serviceabonnement. Forbrugeren kræver en tilbagebetaling på i alt 3.487,50 kr. vedrørende serviceaftalen.

Den 28. juli 2021 udførte selskabet et hovedeftersyn af forbrugerens gasinstallation. Forbrugerens gasfyr var af fabrikatet Viessmann Vitodens 300. Det fremgik af serviceraporten, at selskabet havde rensset både kedel/veksler, brænder og vandlås. Herudover havde selskabet udskiftet tænding, flammeovervågning og en utæt aut. luftudlader. Selskabet havde anvendt diverse komponenter og reservedele, såsom blandt andet luftudlader Larga og servicesæt Vitodens 300. På serviceraporten var der endvidere anført følgende bemærkninger til hovedeftersynet: *"HE udført kedel er rensset med vand"*. Tidsforbruget på 1,25 timer var anført under abonnement.

Ved regning af 28. juli 2021 til forbrugeren opkrævede selskabet forbrugeren 5.782,19 kr. for henholdsvis en toårig serviceaftale, diverse reservedele og komponenter.

Ved e-mail af 31. juli 2021 til selskabet oplyste forbrugeren, at han under henvisning til regningen af 28. juli 2021 havde noteret sig, at ved serviceeftersynet i marts 2019 havde Viessmann reservedele (brænderpakning, ionelektrode og tændeletrode) kostet 1.043,75 kr., og de samme reservedele kostede nu 2.343,75 kr. Forbrugeren bad selskabet om at kreditere ham det for meget fakturerede beløb.

Ved e-mail af 2. august 2021 til forbrugeren oplyste selskabet, at Viessmann havde lavet et samlet sæt af reservedele og komponenter: *"Brænderpakning, tændelegtrode og ioniseringselegtrode"*, hvor det tidligere var registreret enkeltvis på regningen. Selskabet oplyste endvidere, at priserne hos Lygas Energiteknik på slid og reservedele ikke var tilsvarende markedets priser, og disse var ikke blevet opdateret i 6 år, hvorfor forbrugeren nu oplevede en prisstigning. Selskabet oplyste videre, at prisen på det udskiftede servicesæt var korrekt, hvorfor selskabet ikke kunne imødekomme ham med en kreditnota. Endelig oplyste selskabet, at dets priser var tilpasset markedsprisen, overordnet kalkuleret, og at der var 2 års reklamationsret på anvendte reservedele.

Ved indbetaling af 17. august 2021 betalte forbrugeren 2.528,44 kr. til selskabet.

Forbrugeren klagede til nævnet den 3. september 2021.

---0---

Under sagens behandling ved nævnet har selskabet oplyst, at forbrugeren oprindeligt var kunde hos Lygas Energiteknik A/S, hvor han havde abonnement med gasfyrsservice hvert andet år. Selskabet har endvidere oplyst, at selskabet i 2018 opkøbte Lygas Energiteknik A/S, som i dag er et af selskabet 100 pct. ejet datterselskab. Som følge af købet blev samtlige kunde-forhold i Lygas Energiteknik A/S den 19. oktober 2020 overdraget koncern-internt til selskabet. Selskabet har videre oplyst, at det den 28. september 2020 udsendte en orientering om opkøbet til samtlige berørte kunder, herunder forbrugeren.

Selskabet har videre oplyst, at forbrugeren ikke inden den i brevet af 28. september 2020 fastsatte frist på 2 uger gav selskabet besked om, at han ikke ønskede at blive kunde hos selskabet. Den 19. oktober 2020 blev forbrugeren i henhold til varslet herom overdraget til selskabet. I januar 2021 udsendte selskabet et velkomstbrev til forbrugeren, som forbrugeren heller ikke reagerede på. Selskabet har endvidere oplyst, at da det var tid til det 2-årige hovedeftersyn, blev dette udført af selskabet hos forbrugeren den 28. juli 2021. Efter udført hovedeftersyn udsendte selskabet regning af 28. juli 2021 til forbrugeren. Ifølge regningen blev forbrugeren både opkrævet 3.040 kr. for et 2-årigt abonnement inklusive det netop udførte hovedeftersyn og 2.742,19 kr. for komponenter og reservedele. Endelig har selskabet oplyst, at da forbrugeren den 18. august 2021 har indbetalt 2.548,44 kr. til selskabet, har selskabet fastholdt en restskyld på 3.253,75 kr. ifølge regningen af 28. juli 2021.

Forbrugeren har oplyst og fremsendt dokumentation fra en anden leverandør af serviceaftaler, hvor prisen på både abonnement og reservedele er billigere i forhold til selskabets pris.

Forbrugeren har endvidere oplyst, at han ikke er og heller ikke har været gaskunde hos selskabet, idet han køber sin gas andetsteds.

Forbrugeren har endelig oplyst, at ifølge § 16 i selskabets almindelige servicebetingelser (version 15. juni 2021) henhører klagen under Center for Klageløsning og Forbrugerklagenævnet, hvortil han i første omgang klagede, men blev henvist til nævnet.

NÆVNETS VURDERING

Ved nævnets vurdering af sagen har nævnsmedlemmerne været bekendt med samtlige breve og bilag, som parterne har indsendt i sagen.

Leverings- og kontraktretlige forhold

Det fremgår af gasforsyningslovens § 7 c, at en gasleverandør, som tilbyder levering af gas til husholdningsforbrugere, på anmodning om levering og mod betaling som hovedregel skal levere ethvert produkt til husholdningsforbrugere inden for det eller de distributionsområder, hvor gasleverandøren har produkter. Leveringspligten er yderligere reguleret i gasforsyningslovens § 7 c, stk. 2-8.

For at der kan leveres gas til en forbruger, er det i gasforsyningslovens § 7 forudsat, at der foreligger en aftale herom mellem forbrugeren og en gasleverandør. Minimumskravene til indholdet af en aftale om levering af gas fremgår af § 2 i forbrugerbeskyttelsesbekendtgørelsen (bekendtgørelse nr. 1354 af 12. december 2014 om forbrugeraftaler om levering af naturgas). Herudover skal aftalen nærmere beskrive henholdsvis forbrugerens og gasleverandørens rettigheder og forpligtelser i kundeforholdet.

Forbrugeren betaler for brug af distributionssystemet og transport af gas til distributionsselskabet, medmindre den valgte gasleverandør i henhold til § 1 i bekendtgørelse om samfakturering af naturgasleverancer (bekendtgørelse nr. 691 af 1. juli 2005) forestår en samfakturering, hvorved gasleverandøren på vegne af distributionsselskabet fakturerer betaling for benyttelse af distributionssystemet og afgifter over for gaskunder, som har et aftaleforhold med distributionsselskabet om transport i distributionssystemet.

Aftaleforholdet for forbrugerens gasforsyning er således reguleret af aftalen mellem forbrugeren og gasleverandøren og dennes leveringsbetingelser samt distributionsselskabets distributionsbetingelser.

Endvidere er kundeforholdet omfattet af den nævnte gasforsyningslov, forbrugerbeskyttelsesbekendtgørelsen, suppleret med øvrig lovgivning, herunder bl.a. aftale-, forbrugeraftale- og købeloven.

Nævnets kompetence

Det fremgår af sagen, at forbrugeren oprindeligt havde sin serviceaftale med Lygas Energiteknik A/S, som blev opkøbt af selskabet i 2018.

Det fremgår endvidere af sagen, at forbrugeren aldrig har købt sin gas gennem selskabet, og at det eneste kundeforhold, som forbrugeren havde med selskabet på tidspunktet for klagen til nævnet, var serviceaftalen.

Efter § 2, stk. 1, i nævnets vedtægter behandler nævnet klager over forbrugeraftaler om køb og levering af elektricitet, gas og fjernvarme samt andre varer og tjenesteydelser i forbindelse hermed.

Nævnet konstaterer, at forbrugeren klager over en serviceaftale med selskabet, som ikke er knyttet til en aftale med selskabet om levering af gas.

På den baggrund har nævnet ikke kompetence til at behandle klagen efter vedtægternes § 2, stk. 1.

Nævnet henviser forbrugeren til at kontakte Ankenævnet for Tekniske Installationer.

Klagegebyr

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

ANKENÆVNET PÅ ENERGIOMRÅDET, DEN 16. FEBRUAR 2022.



Poul Gorm Nielsen
Formand

/



Anette Topholt
Chefkonsulent