

ANKENÆVNET PÅ ENERGIMRÅDET

Afgørelse

Sag: SPA-25/04449

Sagsbehandler:

/EKKJ

Forbruger:



Sekretariat:

**KONKURRENCE- OG
FORBRUGERSTYRELSEN**

Selskab:

Odsherred Varme A/S
CVR-nummer 3420 3563
Hovedgaden 39
4571 Grevinge

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Tlf. 4171 5000
CVR 2845 8185
EAN 5798000018020

Klageemner:

Nævnets kompetence – Prisstigning på
fjernvarme – Bristende forudsætninger –
Aftalefortolkning – Udtrædelsesgodtgø-
relse

post@energianke.dk

Nævnets sammensætning:

Formand
Poul Gorm Nielsen

Udpeget af Forbrugerrådet Tænk
Christian Jarby
Nikola Kiørboe

Udpeget af Dansk Fjernvarme
Carl Hellmers
Morten Skov

Afgørelse

Selskabet, Odsherred Varme A/S, skal anerkende, at forbrugeren, [REDACTED], har ret til at træde tilbage fra en aftale med selskabet om fjernvarmelevering til adressen [REDACTED], vederlagsfrit, og selskabet skal derfor fritage forbrugeren for betaling af udtrædelsesgodtgørelse.

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, at selskabet har indført en stigning i sine varmepriser, og om forbrugeren af den grund har ret til at hæve sin aftale med selskabet om tilmelding til fjernvarmelevering vedrørende adressen [REDACTED] (herefter benævnt forbrugsadressen), og dermed blive fritaget for sine betalingsforpligtelser til selskabet, herunder udtrædelsesgodtgørelse.

Den 11. august 2022 underskrev forbrugeren en aftale med selskabet om tilslutning og levering af fjernvarme til forbrugsadressen. Det fremgik af aftalen, at forbrugeren ved sin underskrift var indforstået med de beskrevne forhold i blandt andet de almindelige bestemmelser, som var tilgængelige på selskabets hjemmeside. Det fremgik endvidere af aftalen, at den kunne opsiges efter fem måneder med en måneds varsel.

Den 25. oktober 2024 blev selskabet taget under rekonstruktionsbehandling.

Ifølge selskabet varslede det via e-Boks den 25. februar 2025 forbrugeren om, at der ville ske en stigning i varmeprisen i 2025. I varslet fremgik det, at varmeprisen i 2025 sammenlignet med 2024 ville stige med 68 procent for en bolig uden lejeunit og med 76 procent for en bolig med lejeunit. Det fremgik endvidere af varslet, at prisstigningen trådte i kraft pr. 1. juni 2025, og at prisstigningen konkret bestod i følgende sammenlignet med de nuværende priser:

- Nuværende varmepris
 - Årligt abonnement: 975 kr.
 - Effektbidrag pr. m²: 28 kr.
 - Variabelt forbrug: 0,60 kr./kWh
 - Årlig leje af unit: 750 kr.
- Ny varmepris
 - Årligt abonnement: 2.250 kr.
 - Effektbidrag pr. m²: 70 kr.
 - Variabelt forbrug: 0,81 kr./kWh
 - Årlig leje af unit: 2.500 kr.

Det fremgik videre af varslet, at forbrugere, der ønskede at udtræde, skulle betale udtrædelsesgodtgørelse. Det fremgik i den forbindelse, at udtrædelsesgodtgørelsen blev beregnet på baggrund af selskabets samlede anlægsudgifter med fradrag af afskrivninger i henhold til selskabet seneste regnskab og det samlede areal for tilsluttede ejendomme. Baseret på regnskabet for 2024¹ betød det, at udtrædelsesgodtgørelsen p.t. var på 1.632,50 kr. pr. m2 inkl. moms. Det fremgik endelig af varslet, at den enkelte forbrugers udtrædelsesgodtgørelse blev beregnet ved at gange ejendommens areal med satsen pr. m2. For en standardbolig på 130 m2 udgjorde udtrædelsesgodtgørelsen følgende:

- $130 \text{ m}^2 * 1.632,50 \text{ kr. pr. m}^2 = 212.225 \text{ kr. inkl. moms.}$

Ved e-mail af 11. marts 2025 til selskabet klagede forbrugeren over den af selskabet varslede prisstigning og selskabets angivelse af udtrædelsesvilkår.

Ved e-mail af 4. april 2025 til forbrugeren oplyste selskabet, at det forstod forbrugers henvendelse som omhandlende de varslede prisstigninger samt vilkårene for den enkelte kundes udtrædelse. Selskabet oplyste endvidere, at forbrugers henvendelse fremstod som en generel indsigelse over oplysningerne af 25. februar 2025 og ikke en klage over eksempelvis en konkret opkrævning. Selskabet fastholdt derfor de nye takster samt oplysningerne om vilkårene for udtrædelse, idet selskabet vejledte forbrugeren om, at han kunne klage til Ankenævnet på Energiområdet, hvis han mente, han havde et krav over for selskabet.

Ved e-mail af 22. april 2025 til selskabet oplyste forbrugeren, at han indgik aftale med selskabet den 11. august 2022, og at hans indsigelse gik ud på, at der var ændret voldsomt i betingelser og priser siden indgåelsen af aftalen. Forbrugeren oplyste endvidere, at de faste udgifter for ham ville ligge på 6.637,50 kr., da kontrakten blev indgået, men med de varslede prisstigninger ville de faste udgifter ligge på 18.750 kr., hvilket var en prisstigning, han fandt urimelig. Forbrugeren oplyste videre, at der på tidspunktet for indgåelsen af aftalen ikke forelå oplysninger om udgifter ved udtrædelse. Forbrugeren oplyste videre, at selskabet nu var kommet frem til, at det ville koste ham 326.500 kr., hvis han ville ud af aftalen, hvilket han også fandt urimeligt, særligt da han vidste, at andre var kommet gratis ud af aftalen. Forbrugeren oplyste videre, at der var gravet på hans matrikel og sat målerskab op, men at han ikke havde fået tilsluttet noget indvendigt, hvorfor forbrugsadressen stadig var gasopvarmet.

Samme dag klagede forbrugeren til Ankenævnet på Energiområdet.

¹ Følgende fremgik af varslingen vedrørende regnskabet for 2024:
"Den aktuelle rekonstruktionsbehandling af Odsherred Varme A/S giver usikkerhed i forhold til regnskabsaflæggelsen 2024. På den baggrund er grundlaget for beregning af udtrædelsesgodtgørelsen ikke endeligt opgjort. Det oplyste beregningsgrundlag er således foreløbigt og med forbehold for senere ændringer."

Den 1. juli 2025 stadfæstede Retten i Holbæk (Skifteretten) et rekonstruktionsforslag for selskabet, hvorefter rekonstruktionsbehandlingen ophørte.

---0---

Selskabet har under sagens behandling i nævnet oplyst, at der er nedlagt fjernvarmerør i området og indlagt stik på forbrugsadressen.

Selskabet har endvidere oplyst, at der ikke er en aktuel civilretlig tvist, hvorfor klagen skal afvises efter § 2, stk. 1, i nævnets vedtægter.

Selskabet har videre oplyst, at det hører under Forsyningstilsynets kompetence at vurdere, om selskabets priser og betingelser er i overensstemmelse med varmemforsyningsloven, jf. varmemforsyningslovens § 21, stk. 4, hvorfor nævnet ikke har kompetence, jf. § 4 i nævnets vedtægter.

Selskabet har videre oplyst, at hvis forbrugeren havde valgt at udtræde af den kollektive varmemforsyning pr. 31. december 2024, kunne udtrædelsesgodtgørelsen beregnes til 368.400 kr., men at forbrugeren ikke har valgt at udtræde af selskabet på nuværende tidspunkt, hvorfor forbrugeren derfor ikke er opkrævet udtrædelsesgodtgørelse.

Forbrugeren har hertil oplyst, at han ønsker at udtræde af selskabet men ikke under forudsætning af, at han skal betale udtrædelsesgodtgørelse som oplyst af selskabet.

Nævnet har under sagens behandling indhentet selskabets leveringsbestemmelser hos Forsyningstilsynet, der var anmeldte og gældende i perioden 11. august 2022 og til dato. Følgende fremgår af punkt 2.18 i selskabets almindelige bestemmelser vedrørende udtrædelsesvilkår:²

"2.18 Udtrædelsesvilkår

På udtrædelsestidspunktet har EJEREN pligt til at betale:

[...]

e) En godtgørelse for udtrædelse. Godtgørelsen opgøres på opsigelsestidspunktet på grundlag af den senest anmeldte priseftervisning til Energitilsynet. Godtgørelsen beregnes som den udtrædendes EJERS andel af VARMEFORSYNINGENS samlede anlægsudgifter med fradrag af de afskrivninger, der har været indregnet i priserne.

Den udtrædendes EJERS andel af VARMEFORSYNINGENS anlægsudgifter, med fradrag af foretagne afskrivninger, beregnes på grundlag af en af følgende fordelingsmetoder: 1. Den udtrædende EJERS andel af VARMEFORSYNINGENS

² De pågældende leveringsbestemmelser er anmeldt til Forsyningstilsynet den 6. juni 2019.

samlede registrerede tilslutningsværdi eller 2. det afgiftspligtige areal eller 3. rumfang mv. i regnskabsåret inden opsigelsen."

Nævnets vurdering

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

Nævnets kompetence

Det fremgår af sagen, at selskabet bestrider, at der foreligger en aktuel civilretlig tvist, hvorfor klagen skal afvises efter § 2, stk. 1, i nævnets vedtægter, og at det hører under Forsyningstilsynets kompetence at vurdere, om selskabets priser og betingelser er i overensstemmelse med varmemforsyningsloven, jf. varmemforsyningslovens § 21, stk. 4, hvorfor nævnet ikke har kompetence, jf. § 4 i nævnets vedtægter.

Det fremgår endvidere af sagen, at selskabet bestrider, at forbrugeren har valgt at udtræde af selskabet på nuværende tidspunkt, og at forbrugeren derfor ikke er opkrævet udtrædelsesgodtgørelse.

Det fremgår videre af sagen, at forbrugeren til nævnet oplyser, at han ønsker at udtræde af selskabet men ikke under forudsætning af, at han skal betale udtrædelsesgodtgørelse som oplyst af selskabet.

Følgende fremgår af varmemforsyningslovens § 21, stk. 4:

"Stk. 4.

Finder Forsyningstilsynet, at tariffer, omkostningsfordeling på anlæg med forenet produktion eller andre betingelser er urimelige eller i strid med bestemmelserne i §§ 20, 20 a, 20 b eller 20 c, § 28 b, stk. 4, eller regler udstedt i henhold til loven, træffer Forsyningstilsynet afgørelse herom og kan desuden give pålæg om ændring af tariffer, omkostningsfordeling på anlæg med forenet produktion eller betingelser, jf. dog stk. 6 og 7." [Understregninger foretaget af nævnet].

Følgende fremgår af henholdsvis § 2, stk. 1, og § 4 i nævnets vedtægter om nævnets kompetenceområde:

"§ 2. Ankenævnet behandler civilretlige klager fra forbrugere mod energivirksomheder, som er etableret i Danmark, vedrørende forbrugerftaler om køb og levering af elektricitet, gas og fjernvarme samt andre varer og tjenesteydelser i forbindelse hermed.

[...]

§ 4. Klager, hvis behandling i henhold til lovgivningen er henlagt til offentlige myndigheder eller andre tvistløsningsorganer, falder uden for ankenævnets kompetence."

Nævnet finder, at der foreligger en aktuel civilretlig tvist mellem forbrugeren og selskabet, da forbrugeren kræver at udtræde vederlagsfrit af selskabet, hvilket selskabet ikke vil anerkende.

Nævnet finder derfor ikke grundlag for at afvise at behandle klagen med henvisning til § 2, stk. 1, i nævnets vedtægter.

Nævnet finder endvidere, at det ligger inden for nævnets kompetenceområde at tage stilling til fjernvarmeselskabers opkrævning af udtrædelsesgodtgørelse hos de enkelte forbrugere, og nævnet finder derfor ikke grundlag for at afvise at behandle klagen med henvisning § 4 i nævnets vedtægter.

Nævnet har derfor kompetence til at behandle klagen.

Krav om udtrædelse – Bristende forudsætninger

Det fremgår af sagen, at forbrugeren den 11. august 2022 underskriver en kontrakt med selskabet om tilslutning og levering af fjernvarme til forbrugsadressen, og at selskabet den 25. februar 2025 varsler prisstigninger.

Det fremgår blandt andet af varslet af 25. februar 2025, at prisstigningerne er på mellem 68 og 76 procent på varmepriserne gældende pr. 1. juni 2025. Det fremgår endvidere af varslet, at udtrædende skal betale udtrædelsesgodtgørelse på 1.632,50 kr. pr. m², hvilket ville svare til 212.225 kr. for en bolig på 130 m² (baseret på regnskabet for 2024).

Som nævnt ovenfor oplyser forbrugeren, at han ønsker at udtræde af selskabet men ikke under forudsætning af, at han skal betale udtrædelsesgodtgørelse som oplyst af selskabet.

Det fremgår af forbrugers oplysninger til selskabet af 22. april 2025, at der er gravet på hans matrikel og sat målerskab op, men at han ikke har fået tilsluttet noget indvendigt, hvorfor forbrugsadressen stadig er gasopvarmet.

Det fremgår af selskabets oplysninger til nævnet, at der er nedlagt fjernvarmerør i området og indlagt stik på forbrugsadressen.

Nævnet lægger herefter til grund, at arbejdet med at etablere fjernvarme er sat i gang, men at forbrugeren endnu ikke er tilsluttet og aftager fjernvarme.

Hvis en forbruger ønsker at ophæve en ellers bindende aftale med henvisning til, at forudsætningerne for indgåelse af aftalen er bristede, skal de pågældende forudsætninger være væsentlige og dermed *bestemmende* for forbrugers tilmelding. Forbrugers forudsætninger og deres afgørende betydning skal endvidere være *kendelige* for selskabet.

Nævnet finder, at priserne må anses som en væsentlig forudsætning for forbrugeren i forbindelse med forbrugers tilmelding, og at disse må antages at have været bestemmende for forbrugers tilmelding.

Nævnet finder endvidere, at denne forudsætning må have været kendelig for selskabet.

Nævnet finder i den forbindelse, at de betydelige prisstigninger, som selskabet har varslet, på henholdsvis fjernvarmeforsyningen og udtrædelsesomkostningerne udgør en så væsentlig økonomisk ændring i aftalen til skade for forbrugeren, at forbrugers forudsætninger for indgåelse af aftalen med selskabet er bristede.

Nævnet finder derfor, at forbrugeren har ret til at træde tilbage fra aftalen med selskabet om fjernvarmelevering til forbrugsadressen vederlagsfrit, og selskabet skal således anerkende, at forbrugeren skal fritages for betaling af udtrædelsesgodtgørelse.

Krav om udtrædelse – Aftalevilkår om udtrædelsesgodtgørelse

Som nævnet ovenfor underskriver forbrugeren den 11. august 2022 en kontrakt med selskabet om tilslutning og levering af fjernvarme til forbrugsadressen.

Det fremgår blandt andet af den fremlagte kontrakt, at den kan opsiges efter fem måneder med en måneds varsel. Det fremgår endvidere af kontrakten, at forbrugeren ved sin underskrift er indforstået med de beskrevne forhold i blandt andet de almindelige bestemmelser, som er tilgængelige på selskabets hjemmeside.

Det fremgår af punkt 2.18, litra e, i selskabets almindelige bestemmelser, at ejeren på udtrædelsestidspunktet har pligt til at betale en godtgørelse for udtrædelse. Godtgørelsen opgøres på opsigelsestidspunktet på grundlag af den senest anmeldte priseftersyn til Energitilsynet (Forsyningstilsynet), og den beregnes som den udtrædendes andel af selskabets samlede anlægsudgifter med fradrag af de afskrivninger, der har været indregnet i priserne. Andelen beregnes på grundlag af den udtrædendes andel af selskabets samlede registrerede tilslutningsværdi, det afgiftspligtige areal eller rumfang med videre i regnskabsåret inden opsigelsen.

Følgende fremgår af aftalelovens §§ 36 og 38c om muligheden for at ændre eller tilsidesætte en aftale:

”§ 36

En aftale kan ændres eller tilsidesættes helt eller delvis, hvis det vil være urimeligt eller i strid med redelig handlemåde at gøre den gældende. Det samme gælder andre retshandler.

Stk. 2. Ved afgørelsen efter stk. 1 tages hensyn til forholdene ved aftalens indgåelse, aftalens indhold og senere indtrufne omstændigheder.

[...]

§ 38c

Ved forbrugeraftaler gælder § 36, stk. 1. Såfremt det vil være stridende mod hæderlig forretningsskik og bevirke en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugeren at gøre et aftalevilkår gældende, gælder de i § 36, stk. 1, nævnte retsvirkninger også, idet forbrugeren dog i så fald kan kræve, at den øvrige del af aftalen skal gælde uden ændringer, hvis dette er muligt.

Stk. 2. Hvis et aftalevilkår, som er omfattet af stk. 1, 2. pkt., ikke har været genstand for individuel forhandling, kan vilkåret dog ikke ændres eller tilsidesættes delvis, men skal tilsidesættes helt.

Stk. 3. Ved forbrugeraftaler gælder § 36, stk. 2, med den ændring, at der ikke ved bedømmelsen af de forhold og omstændigheder, som er nævnt i § 36, stk. 2, herunder vilkår i andre aftaler, som hænger sammen med den pågældende aftale kan tages hensyn til senere indtrufne omstændigheder til skade for forbrugeren med den virkning, at aftalen ikke kan tilsidesættes eller ændres."

Et flertal på tre nævnsmedlemmer (Poul Gorm Nielsen, Carl Hellmers og Mortens Skov) finder, at det må anses for en væsentlig oplysning for forbrugeren, hvor meget det koster at udtræde af selskabet, og at vilkåret om udtrædelsesgodtgørelse kan være byrdefuldt, idet udtrædelsesgodtgørelsen efter omstændighederne kan stige til betydelige summer afhængig af økonomien i selskabet. Dette er eksempelvis tilfældet i nærværende sag, idet selskabet oplyser, at forbrugeren udtrædelsesgodtgørelse kan beregnes til 368.400 kr., hvis forbrugeren havde valgt at udtræde af selskabet pr. 31. december 2024.

Et mindretal på to nævnsmedlemmer (Nikola Kiørboe og Christian Jarby) finder ligesom flertallet, at det må anses for en væsentlig oplysning for forbrugeren, hvor meget det koster at udtræde, og mindretallet finder endvidere, at vilkåret om udtrædelsesgodtgørelse er byrdefuldt, idet udtrædelsesgodtgørelsen efter omstændighederne kan stige til betydelige summer afhængig af økonomien i selskabet.

Et samlet nævn finder derfor, at selskabets krav om udtrædelsesgodtgørelse udgør et væsentligt og byrdefuldt aftalevilkår, og efter dansk retspraksis skal et sådant vilkår fremhæves særligt over for forbrugere ved aftaleindgåelsen for at kunne gøres gældende.

Nævnet bemærker, at det fremgår af selve kontrakten, at den kan opsiges efter fem måneder med en måneds varsel, men at selskabet ikke i den

forbindelse har oplyst om vilkårene for udtrædelse, idet vilkårene alene fremgår af punk 2.18, litra e, i selskabets almindelige bestemmelser, som forbrugeren henvises til selv at tilgå på selskabets hjemmeside.

Nævnet finder, at selskabet i selve aftalen skulle have givet forbrugeren tydelige oplysninger om vilkårene for udtrædelse, herunder betaling af udtrædelsesgodtgørelse, og hvordan godtgørelsen beregnes. Nævnet finder i den forbindelse, at selskabet havde særlig anledning til at give oplysningerne om udtrædelsesvilkår i forbindelse med oplysningerne om bindingsperiode og opsigelsesvarsel.

Nævnet finder på den baggrund, at vilkåret om forbrugers betaling af udtrædelsesgodtgørelse ikke er tilstrækkeligt fremhævet over for forbrugeren forud for aftaleindgåelsen, idet der i denne sag er tale om et væsentligt og byrdefuldt aftalevilkår.

Nævnet finder herefter, at det vil være urimeligt at opretholde aftalevilkåret om udtrædelsesgodtgørelse, og at det derfor skal tilsidesættes helt, jf. aftalelovens, jf. § 38 c, stk. 1 og 2, jf. § 36, stk. 1. Nævnet bemærker, at der ikke kan tages hensyn til senere indtrufne omstændigheder til skade for forbrugeren, der bevirker, at aftalen eller vilkåret ikke kan tilsidesættes eller ændres, jf. aftalelovens § 38 c, stk. 3.

Det er derfor nævnets vurdering, at forbrugeren også på denne baggrund har ret til at træde tilbage fra aftalen med selskabet vederlagsfrit, og selskabet skal således anerkende, at forbrugeren skal fritages for betaling af udtrædelsesgodtgørelse.

Sagsomkostninger og klagegebyr

Følgende fremgår af § 26, stk. 1 og stk. 2, nr. 1, og § 27, stk. 1 og 2, i nævnets vedtægter om gebyrer og omkostninger:

”§ 26. En forbruger skal betale et klagegebyr på 160 kr. inkl. moms.

Stk. 2. Klagegebyret skal tilbagebetales til forbrugeren, hvis

1) forbrugeren får medhold i klagen,

[...]

§ 27. En energivirksomhed skal betale et beløb til ankenævnet for behandling af sagen, hvis

1) forbrugeren får medhold i sin klage, eller

2) sagen forliges til forbrugers fordel.

Stk. 2. Beløbene fastsættes som standardbeløb. Beløbet efter stk. 1, nr. 1, udgør 8.500 kr. inkl. moms, og beløbet efter stk. 1, nr. 2, udgør 3.800 kr. inkl. moms.”

Nævnet har givet forbrugeren medhold i klagen, jf. ovenfor, og selskabet skal derfor betale sagsomkostninger til nævnet, jf. § 27, stk. 1, i nævnets vedtægter. Beløbet udgør 8.500 kr. inkl. moms, jf. vedtægternes § 27, stk. 2.

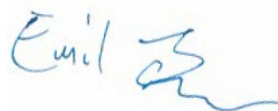
Beløbet betales senest 30 dage efter den dato, der er anført på den faktura, som Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen udsender på nævnets vegne. Ved betaling efter forfaldsdagen, jf. rentelovens § 3, stk. 1, forrentes beløbet efter rentelovens § 5, stk. 1.

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, i nævnets vedtægter.

Ankenævnet på Energiområdet, den 27. november 2025.



Poul Gorm Nielsen
Formand for nævnet



Emil Kamp Kirkeby
Jørgensen
Sagsbehandler

/