

ANKENÆVNET PÅ ENERGIMRÅDET

Afgørelse

Sag: SPA-24/07083

Sagsbehandler:

/EKKJ

Forbruger:



Sekretariat:

**KONKURRENCE- OG
FORBRUGERSTYRELSEN**

Selskab:

Guldborgsund Forsyning A/S
CVR-nummer 3255 9891
Gaabensevej 16
4800 Nykøbing F

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Tlf. 4171 5000
CVR 2845 8185
EAN 5798000018020

Klageemner:

Forhøjet gennemstrømning – Retten til beregning af varmekonsum – Acontoopkrævning – Nævnets kompetence vedrørende energiplysningsbekendtgørelsen

post@energianke.dk

Nævnets sammensætning:

Formand
Poul Gorm Nielsen

Udpeget af Forbrugerrådet Tænk
Christian Jarby
Regitze Buchwaldt

Udpeget af Dansk Fjernvarme
Carl Hellmers
Birthe Boisen

Afgørelse

Nævnet kan ikke give forbrugeren, [REDACTED], medhold i et krav om tilbagebetaling af 17.166,65 kr. fra selskabet, Guldborgsund Forsyning A/S, vedrørende selskabets opkrævninger for fjernvarmeleveringen til forbrugsadressen i perioden 1. december 2022 til 19. marts 2024.

Nævnet finder ikke grund til at nedsætte selskabets acontoopkrævning vedrørende perioden 1. april til 30. juni 2024.

Nævnet afviser at behandle forbrugers indsigelse over selskabets eventuelt manglende overholdelse af energiplysningsbekendtgørelsens §§ 14-16, da nævnet ikke har kompetence til at behandle den del af klagen, jf. § 4 i nævnets vedtægter.

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

Klagegebyret på 160 kr. inkl. moms skal ikke tilbagebetales til forbrugeren, jf. § 26, stk. 2, i nævnets vedtægter.

Sagsresumé

Sagen drejer sig om, at en defekt ventil i forbrugers fjernvarmesystem har forårsaget forhøjet gennemstrømning af fjernvarmevand leveret til adressen [REDACTED] (herefter benævnt forbrugsadressen), i perioden 1. december 2022 til 19. marts 2024. Sagen drejer sig herefter om, hvorvidt forbrugeren hæfter i overensstemmelse med selskabets opkrævning for fjernvarmeleveringen til forbrugsadressen i førnævnte periode, og om forbrugeren af den grund har ret til tilbagebetaling af 17.166,65 kr. Sagen drejer sig endvidere om, hvorvidt forbrugeren har ret til at få nedsat en acontoopkrævning for perioden 1. april til 30. juni 2024.

Ifølge forbrugeren satte en ventil i forbrugers fjernvarmesystem sig fast i december 2022, og ventilen var herefter åben.

Ved kontaktformular af 26. oktober 2023 til selskabet klagede forbrugeren over en regning, han havde modtaget fra selskabet, idet han oplyste, at den var for høj.

Ved e-mail af samme dato til forbrugeren redegjorde selskabet for sin fakturering, herunder at der indgik flere forsyningsydelser, og at forbrugeren blev opkrævet aconto i løbet af året, hvorefter forbrugeren fik en årsafregning i februar hvert år.

Ved e-mail af samme dato til selskabet kvitterede forbrugeren for selskabets svar, idet forbrugeren samtidig oplyste, at han ikke kunne få adgang til selskabets hjemmeside, hvor han ville se årsafregninger og løbende fakturaer, og at han ikke havde haft adgang i tre år. Forbrugeren oplyste endvidere, at

han ikke fik fakturaer pr. mail eller "*mit.dk*", og at han derfor blot havde set, at selskabet havde trukket høje beløb de sidste par år.

Ved e-mail af samme dato til forbrugeren oplyste selskabet, at det havde oprettet forbrugeren således, at han nu ville få tilsendt regninger til sin e-mail-adresse. Selskabet oplyste endvidere forbrugeren om brugernavn og adgangskode, så forbrugeren kunne tilgå selskabets selvbetjeningside, hvor han kunne følge forbrug og regninger.

Ifølge forbrugeren havde han herefter adgang til selvbetjeningsløsningen på selskabets hjemmeside.

Den 21. februar 2024 udskiftede selskabet varmemåleren på forbrugsadressen.

Ved faktura af 19. februar 2024 opkrævede selskabet forbrugeren for forsyningsydelser til forbrugsadressen, herunder 29.601,25 kr. kr. vedrørende fjernvarmeforsyning til forbrugsadressen i perioden 1. januar til 31. december 2023 fordelt på følgende poster:

- Fjernvarme:
 - 16.595 kWh á 0,52 kr.
 - 8.567,17 kr.
- Fjernvarme gennemstrømning:
 - 8.242 m³ á 2,15 kr.
 - 17.720,30 kr.
- Fast årligt bidrag, areal:
 - 119 m² á 23,85 kr.
 - 2.838,15 kr.
- Fast årligt bidrag, måler:
 - 1 stk. á 475,63 kr.
 - 475,63 kr.

I fakturaen blev forbrugeren endvidere opkrævet 8.240,26 kr. i aconto for fjernvarmeleveringen til forbrugsadressen i perioden 1. april til 30. juni 2024, herunder for et forbrug vedrørende fjernvarmegennemstrømning på 2.152 m³.

Den 15. marts 2024 betalte forbrugeren fakturaen af 19. februar 2024.

Den 16. marts 2024 var forbrugeren i telefonisk kontakt med selskabet. Ifølge forbrugeren kunne en medarbejder fra selskabet klarlægge, at forbrugeren havde en defekt ventil.

Forbrugeren kontaktede herefter en VVS-installatør, der lokaliserede den defekte ventil i forbrugers fjernvarmesystem den 18. marts 2024 og udskiftede ventilen den 19. marts 2024.

Ved faktura af 19. marts 2024 genopkrævede selskabet forbrugeren for forsyningsydelser til forbrugsadressen vedrørende de samme poster, som

forbrugeren blev opkrævet for i fakturaen af 19. februar 2024. Selskabet korrigerede dog acontoopkrævningen på 8.240,26 kr. ned til 4.785,42 kr., idet selskabet nedjusterede acontoopkrævningen for forbruget vedrørende fjernvarmegennemstrømning fra 2.152 m³ til 625 m³.

Ved e-mail af 19. marts 2024 til forbrugeren oplyste selskabet, at det havde forståelse for forbrugeren frustration, idet selskabet dog også oplyste, at det ikke var ansvarlig for fejl på forbrugeren eget anlæg. Selskabet kunne derfor ikke imødekomme forbrugeren ønske om nedslag i fakturabeløbet.

Ved e-mail af 20. marts 2024 til selskabet oplyste forbrugeren, at han fortsat måtte bestride den nye årsopgørelse (faktura af 19. marts 2024). Forbrugeren oplyste i den forbindelse, at ventilen var blevet udskiftet, hvorfor afkølingen blev skønnet til at være over 35 grader året ud, hvorved gennemstrømningen ville ligge meget lavere end udregnet i den nye årsopgørelse. Forbrugeren oplyste endvidere, at tallene for sidste år ikke var retvisende, da gennemstrømningen normalt havde ligget på ca. 150 m³ pr. kvartal, hvilket var langt under beregningen på 625 m³. Forbrugeren oplyste videre, at han ikke havde kunnet reagere, før han så en afkølingsgrad på 1,7 om lørdagen. Forbrugeren oplyste videre, at han ikke mente, at han skulle betale for gennemstrømningen for 2023, da han først fik adgang til selskabets selvbetjening den 26. oktober 2023. Forbrugeren oplyste videre, at selvbetjeningsiden var vildledende og i bedste fald mangelfuld, og at han handlede, så snart han så afkølingsgraden. Forbrugeren oplyste endelig, at han mente, at selskabet havde forsømt sin oplysningspligt, og han bad selskabet om at tage stilling til årsopgørelsen igen, så parterne kunne komme frem til en mindelig løsning.

Ved e-mail af samme dato til forbrugeren oplyste selskabet, at det havde noteret sig forbrugeren synspunkter, men at det til enhver tid var forbrugeren, der havde ansvaret for at holde øje med sin egen installation og at opdage det og reagere hurtigt, hvis der var fejl ved varmeanlægget. Selskabet fastholdt derfor fakturaen af 19. marts 2024, idet det afviste at give forbrugeren nedslag i fakturabeløbet.

Ved e-mail af 22. marts 2024 til forbrugeren oplyste selskabet, at det havde modtaget forbrugeren betaling, hvorefter forbrugeren havde et tilgodehavende på 3.454,84 kr. Selskabet anmodede om forbrugeren kontooplysninger med henblik på udbetaling af beløbet.

Ved e-mail af samme dato til selskabet oplyste forbrugeren, at han tidligere havde oplyst, at han bestred fakturaerne af 19. februar og 19. marts 2024, og at han derfor krævede tilbagebetaling af det fulde beløb på 26.670,04 kr., som var trukket på hans konto den 15. marts 2024. Forbrugeren fremsendte sine kontooplysninger.

Ifølge forbrugeren blev hele fjernvarmeenheden udskiftet den 27. marts 2024 på grund af gennemtæring.

Den 11. april 2024 klagede forbrugeren til nævnet over selskabets opkrævning for den forhøjede fjernvarmegennemstrømning i perioden 1. december 2022 til 19. marts 2024, idet forbrugeren krævede tilbagebetaling af 17.166,65 kr. fra selskabet. Forbrugeren krævede endvidere, at få nedsat selskabets acontoopkrævning for perioden 1. april til 30. juni 2024.

Den 23. april 2024 modtog forbrugeren en udbetaling på 3.454,84 kr. fra selskabet.

---0---

Selskabet har under sagens behandling i nævnet blandt andet gjort gældende, at forbrugeren efter selskabets vurdering ikke har foretaget kontrol og vedligeholdelse for at holde varmeinstallationen i god stand. Selskabet har i den forbindelse henvist til, at der ved manglende vedligeholdelse forstås situationer, hvor forbrugeren ikke udfører de nødvendige kontrol- og vedligeholdelsesopgaver for at sikre, at anlægget fungerer korrekt og effektivt.

Forbrugeren har under sagens behandling i nævnet blandt andet gjort gældende, at hans fjernvarmeanlæg på daværende tidspunkt var placeret i et skur uden isolering, hvorfor temperaturen ved anlægget var den samme som udendørstemperaturen. Det var derfor ikke muligt at opdage, at rummet skulle blive for varmt. Forbrugeren har endvidere gjort gældende, at rummet ikke var lydisoleret, og at der derfor skal tages højde for nabo- og vejstøj. Forbrugeren har videre gjort gældende, at selskabets eget personale ikke registrerede fejlkilder i forbindelse med målertsiftet, men at de store udsving må være åbenlyse for en fagperson, uanset om vedkommende havde en forpligtelse eller ej.

Forbrugeren har under sagens behandling i nævnet oplyst, at selskabet ikke har overholdt sine forpligtelser efter §§ 14-16 i energiplysningsbekendtgørelsen¹.

Nævnets vurdering

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

Defekt ventil og forhøjet gennemstrømning/forbrug

Det fremgår af forbrugerenes oplysninger, at en ventil i forbrugerenes fjernvarmesystem satte sig fast i december 2022 frem til 19. marts 2024, hvor den blev udskiftet.

¹ Bekendtgørelse nr. 734 af 23. maj 2022 om energivirkksomheder og bygningsejeres oplysningsforpligtelser overfor slutkunder og slutbrugere om energiforbrug og fakturering m.v.

Forbrugeren kræver tilbagebetaling af 17.166,65 kr., idet hans krav er at blive fritaget for betaling af selskabets opkrævning i perioden, hvor den defekte ventil forårsagede en forhøjet gennemstrømning/forbrug.

Følgende fremgår af punkt 6.2. i selskabets anmeldte leveringsbestemmelser vedrørende selskabets beregning af forbrug i tilfælde af defekt varmeinstallation:

"6.2.

Hvis der konstateres et unormalt forbrug forårsaget af en defekt varmeinstallation og/eller fejlbetjening af varmeinstallationen, defekt måler, målerstop etc., og dette ikke kan henføres til misbrug eller manglende vedligeholdelse, foretages beregning af forbruget, jf. Dansk Fjernvarmes til enhver tid gældende vejledning om Beregning af fjernvarmeforbrug. Forsyningen er berettiget til at kræve betaling for sine meromkostninger til drift og administration som følge af et eventuelt merforbrug."

På baggrund af sagens oplysninger lægger nævnet til grund, at en ventil i forbrugers fjernvarmesystem satte sig fast i december 2022 frem til 19. marts 2024, hvor den blev udskiftet.

Forbrugeren har derfor haft et markant forhøjet m³-forbrug i en periode på ca. et år og tre måneder på baggrund af den defekte ventil.

Nævnet finder, at forbrugeren ved en regelmæssig kontrol af anlægget, herunder navnlig en kontrol af måleren på anlægget, langt tidligere kunne have opdaget, at der var en defekt ventil, som forårsagede et markant forhøjet forbrug.

Nævnet bemærker, at fjernvarmeanlægget er forbrugers ejendom, og at det er forbrugers egen risiko, at anlægget var placeret udenfor i et skur uden isolering. Anlæggets placering kan derfor ikke tale for, at forbrugeren ikke skulle opdage det forhøjede forbrug.

Nævnet finder herefter, at forbrugeren ikke har foretaget nødvendig vedligeholdelse af sit anlæg.

Selskabet er derfor ikke forpligtet til at beregne forbruget i perioden, hvor der var en defekt ventil i forbrugers anlæg, jf. punkt 6.2 i selskabets leveringsbestemmelser, da det forhøjede forbrug kan henføres til manglende vedligeholdelse.

Da selskabet ikke er forpligtet til at beregne forbruget, har selskabet ret til at opkræve forbrugeren for det faktiske forbrug, hvilket selskabet har gjort.

Nævnet kan derfor ikke give forbrugeren medhold i kravet om tilbagebetaling af 17.166,65 kr. vedrørende selskabets opkrævning i perioden, hvor den defekte ventil forårsagede en forhøjet gennemstrømning/forbrug.

Acontoopkrævninger

Forbrugeren kræver at få nedsat selskabets acontoopkrævning for perioden 1. april til 30. juni 2024.

Det fremgår af sagen, at selskabet ved en korrigeret acontoopkrævning af 19. marts 2024 har opkrævet 4.785,42 kr. hos forbrugeren vedrørende aconto for perioden 1. april til 30. juni 2024, herunder for et forbrug på 625 m³.

Nævnet bemærker, at en acontoopkrævning vedrørende 625 m³ for tre måneder fremstår meget høj.

Selvom acontoopkrævningen fremstår høj, vil tidligere acontoopkrævninger blive modregnet i årsopgørelsen for 2024, der efter nævnets forståelse udstedes i februar 2025, og forbrugeren vil i den forbindelse få tilbagebetalt eventuelt for meget betalt i aconto.

Nævnet finder derfor ikke grund til at nedsætte selskabets acontoopkrævning vedrørende perioden 1. april til 30. juni 2024.

Nævnet finder, at selskabet skal fastsætte fremtidige acontoopkrævninger, så de afspejler det faktiske forbrug, efter den defekte ventil er repareret.

Nævnets kompetence – energioplysningsbekendtgørelsen

Det fremgår af sagen, at forbrugeren gør indsigelse over selskabets manglende overholdelse af energioplysningsbekendtgørelsens §§ 14-16.

Det er Energistyrelsen, der fører tilsyn med overholdelsen af energioplysningsbekendtgørelsens § 3 og § 6 og §§ 9-23, jf. § 26 i bekendtgørelsen.

Klager, hvis behandling i henhold til lovgivningen er henlagt til offentlige myndigheder, falder uden for nævnets kompetence, jf. § 4 i nævnets vedtægter.

Nævnet afviser derfor at behandle forbrugers indsigelse over selskabets eventuelt manglende overholdelse af energioplysningsbekendtgørelsens §§ 14-16, da nævnet ikke har kompetence til at behandle den del af klagen, jf. § 4 i nævnets vedtægter.

Klagegebyr

Forbrugeren har betalt et klagegebyr på 160 kr. for nævnets behandling af klagen, jf. § 26, stk. 1, i nævnets vedtægter. Klagegebyret skal tilbagebetales

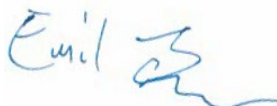
til forbrugeren, hvis forbrugeren får medhold i klagen, jf. § 26, stk. 2, nr. 1, i nævnets vedtægter.

Da forbrugeren ikke har fået medhold i klagen, skal klagegebyret på 160 kr. ikke tilbagebetales til forbrugeren, jf. § 26, stk. 2, i nævnets vedtægter.

Ankenævnet på Energiområdet, den 17. februar 2025.



Poul Gorm Nielsen
Formand for nævnet



Emil Kamp Kirkeby
Jørgensen
Sagsbehandler