

ANKENÆVNET PÅ ENERGIMRÅDET

Afgørelse

Sag: SPA-24/10415

Sagsbehandler:

/AKM

Forbruger:



Sekretariat:

**KONKURRENCE- OG
FORBRUGERSTYRELSEN**

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Selskab:

Norlys Energi A/S
CVR-nummer 25118359
Over Bækken 6
9000 Aalborg

Tlf. 4171 5000
CVR 2845 8185
EAN 5798000018020

post@energianke.dk

Klageemner:

Nævnets kompetence – Serviceaftale – Erstatning

Nævnets
sammensætning:

Formand
Poul Gorm Nielsen

Udpeget af Forbrugerrådet Tænk
Christian Jarby
Regitze Buchwaldt

Udpeget af Green Power Denmark
Ane Rask
Christina M. Moshøj

Afgørelse

Nævnet afviser at behandle klagen fra forbrugeren, [REDACTED], over selskabet, Norlys Energi A/S, da nævnet ikke har kompetence hertil efter § 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.

Sagsresumé

Sagen drejer sig om, hvorvidt selskabet har misligholdt en indgået serviceaftale med forbrugeren vedrørende eftersyn på forbrugers gasfyr på adressen [REDACTED] (herefter benævnt forbrugsadressen), og om forbrugeren har ret til erstatning på 50.000 kr. fra selskabet samt et nyt gasfyr inkl. installation heraf.

Den 7. november 2019 indgik forbrugeren og selskabet en serviceaftale til forbrugers gasfyr. Følgende fremgik af aftalen: *"Aftaletype: Service 2-årig. Din aftale dækker et hovedeftersyn i aftaleperioden og frit tilkald ved driftsstop (arbejdstimer og kørsel)."* Det fremgik endvidere af aftalen, at den fornyedes automatisk for en periode ad gangen, indtil forbrugeren eller selskabet op-sagde aftalen.

Den 19. december 2019 foretog selskabets daværende servicepartner hovedeftersyn på forbrugers gasfyr.

Den 1. september 2020 overtog Gastech-Energi A/S serviceaftalen.

Ifølge selskabet rykkede det Gastech-Energi A/S i alt seks gange i første halvår af 2022 for udførelse af service på forbrugers gasfyr. Ifølge selskabet meddelte Gastech-Energi A/S, at en række eftersyn på gasfyr hos selskabets kunder havde været udskudt grundet coronapandemien.

Den 14. august 2024 ringede forbrugeren til selskabet og oplyste, at der ikke blev foretaget eftersyn i 2022. Forbrugeren oplyste endvidere, at Gastech-Energi A/S ikke havde forsøgt at kontakte forbrugeren.

Ved e-mail af 14. august 2024 til Gastech-Energi A/S oplyste selskabet, at det kunne se, at der lå en ordre på et eftersyn med fristdato 1. september 2024.

Ved e-mail af 15. august 2024 til selskabet oplyste Gastech-Energi A/S, at selskabet måtte sende en ny ordre på eftersyn, da den tidligere ordre blev annulleret af ukendte årsager.

Den 16. august 2024 ringede forbrugeren til selskabet og oplyste, at han ønskede at blive stillet i kontakt med Gastech-Energi A/S.

Ved e-mail af 19. august 2024 til forbrugeren fremsendte selskabet kontakt-oplysninger til Gastech-Energi A/S.

Den 26. august 2024 ringede forbrugeren til selskabet og oplyste, at Gastech-Energi A/S havde foretaget eftersyn på gasfyret, og at gasfyret nu var defekt grundet manglende eftersyn siden 2019. Ifølge Gastech-Energi A/S skyldtes fejlen, at veksleren i gasfyret skulle skiftes.

Ved e-mail af 28. august 2024 til forbrugeren oplyste selskabet, at det var forbrugerens ansvar at sikre, at der blev foretaget service, og at forbrugeren skulle have kontaktet selskabet eller Gastech-Energi A/S, da der ikke blev foretaget rettidigt eftersyn. Selskabet oplyste endvidere, at forbrugerens serviceaftale fortsat var aktiv, og at forbrugeren havde 8-dages opsigelsesfrist, såfremt forbrugeren ønskede at opsig sin serviceaftale.

Ved e-mail af 29. august 2024 til selskabet oplyste en repræsentant for forbrugeren, at det fremgik af selskabets hjemmeside, at selskabet ville sørge for, at gasfyret blev tjekket. Forbrugerens repræsentant oplyste endvidere, at følgende fremgik af selskabets hjemmeside:

"Der er mange fordele ved en serviceaftale.

Vil du være sikker på, at dit gasfyr fungerer, som det skal? Og at du ikke bruger for meget gas? Så tegn en serviceaftale med Norlys. Vi sørger for, at dit gasfyr bliver tjekket og vedligeholdt regelmæssigt af en godkendt servicepartner. [...]. Fordelene ved en serviceaftale er blandt andet: Jævnligt eftersyn. Du kan føle dig helt tryk, da en godkendt servicepartner jævnligt efterser og vedligeholder fyret."

Forbrugerens repræsentant oplyste videre, at Gastech-Energi A/S havde lukket ned for gasfyret, så forbrugeren og dennes familie stod uden varme og varmt vand, hvorfor der var behov for en hurtig tilbagemelding.

Ved e-mail af 30. august 2024 til forbrugeren oplyste selskabet, at det havde brug for en fuldmagt fra forbrugeren, før det kunne besvare henvendelsen fra forbrugerens repræsentant.

Ved e-mail af 30. august 2024 til selskabet oplyste forbrugerens repræsentant, at hun havde bedt forbrugeren om at fremsende en fuldmagt til selskabet.

Ved e-mail af 5. september 2024 til forbrugerens repræsentant oplyste selskabet, at det, i henhold til punkt 15 i dets servicebetingelser, var kundens ansvar at kontakte selskabet, hvis der opstod en situation, hvor et eftersyn udeblev. Selskabet oplyste endvidere, at forbrugeren skulle kontakte Gastech-Energi A/S vedrørende skaderne på gasfyret som følge af manglende eftersyn, og at Gastech-Energi A/S herefter ville hjælpe med reparation af fyret. Selskabet oplyste videre, at det havde vedlagt sine servicebetingelser. Af servicebetingelserne fremgik følgende under punkt 15:

"15. Erstatningsansvar

Norlys er alene forpligtet til at foretage service, reparation eller udskiftning i henhold til serviceaftalen og disse servicebetingelser. Såfremt der konstateres mangler i forbindelse med reparationer udført eller materiale leveret i henhold til serviceaftalen, afhjælper Norlys manglerne inden for rimelig tid. Indsigelser vedrørende mangelfulde serviceydelser eller mangler ved leverede reservedele skal meddeles Norlys i rimelig tid efter servicearbejdets udførelse.

Uanset om Norlys kan ifalde mangelansvar, er Norlys uden ansvar for driftstab, avancetab, krav rejst af tredjemand eller andet indirekte tab, herunder forgæves afholdte udgifter, f.eks. til indkøb til materiale og installationsarbejde udført af tredjemand, der måtte opstå eller blive konstateret som følge af mangelfuld eller forsinket udførelse af servicearbejdet, mangler ved leveret materiel eller skader forårsaget af det leverede materiel.

For leverede reservedele kan købelovens mangelsregler finde anvendelse.”

Den 8. september 2024 klagede forbrugeren til nævnet.

---0---

Under sagens behandling ved nævnet har nævnet bedt forbrugeren om at fremlægge dokumentation for, at forbrugeren, ud over at have en serviceaftale med selskabet, også køber sin gas hos selskabet. Forbrugeren har hertil indsendt regninger fra selskabet vedrørende gasforbrug, hvoraf det fremgår, at forbrugers ægtefælle er aftaleparten med selskabet.

Nævnets vurdering

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

Nævnets kompetence

Forbrugeren klager over, at han ikke har fået foretaget service på sit gasfyr i henhold til en serviceaftale, han har indgået med selskabet.

Det fremgår af sagen, at forbrugeren har indgået en serviceaftale med selskabet vedrørende sit gasfyr, og at forbrugers kundenummer vedrørende aftalen er [REDACTED].

Det fremgår endvidere af sagen, at forbrugers ægtefælle har indgået en aftale med selskabet om køb og levering af gas, og at forbrugers ægtefælles kundenummer vedrørende gaskøbet er [REDACTED].

Følgende fremgår af § 2, stk. 1, i nævnets vedtægter:

”Ankenævnet behandler civile klager fra forbrugere mod energivirksomheder, som er etableret i Danmark, vedrørende forbruger aftaler om køb og

levering af elektricitet, gas og fjernvarme samt andre varer og tjenesteydelser i forbindelse hermed."

Nævnet konstaterer, at både serviceaftalen til gasfyrret og aftalen om køb og levering af gas er indgået med selskabet, og at aftalerne vedrører forbrugsadressen.

Nævnet konstaterer imidlertid også, at aftalerne er indgået uafhængigt af hinanden, og at de endvidere er indgået af to forskellige personer (retssubjekter). Regningerne vedrørende aftalerne er således adskilt og stilet til to forskellige personer.

Nævnet finder herefter, at det ikke har kompetence til at behandle klagen, da den udelukkende vedrører en serviceaftale, og at serviceaftalen ikke er sket i forbindelse med en aftale om levering af gas, hvilket er påkrævet for at få sagen behandlet i nævnet, jf. § 2, stk. 1, i nævnets vedtægter.

Nævnet bemærker, at sagen givetvis kan behandles i Ankenævnet for Tekniske Installationer, når den handler om en aftale, der omfatter VVS-ydelser.

Klagegebyr

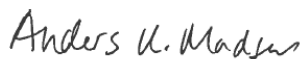
Klagegebyret på 160 kr. inkl. moms tilbagebetales til forbrugeren af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen på nævnets vegne ved overførsel til den bankkonto, som forbrugeren har anvist, jf. § 26, stk. 2, nr. 3, i nævnets vedtægter.

Ankenævnet på Energiområdet, den 17. februar 2025.



Poul Gorm Nielsen
Formand for nævnet

/



Anders Kehling Madsen
Sagsbehandler