

ANKENÆVNET PÅ ENERGIMRÅDET

Afgørelse

Sag: SPA-26/04008

Sagsbehandler:
/ATO

Forbruger:



Sekretariat:
**KONKURRENCE- OG
FORBRUGERSTYRELSEN**

Selskab:

Evida Gasnet A/S
CVR-nr.: 37270024
Vognmagervej 14
8800 Viborg

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Tlf. 4171 5000
CVR 2845 8185
EAN 5798000018020

Klageemner:

Forbrug – Ingen målerundersøgelse - Hæftelse

post@energianke.dk

Nævnets
sammensætning:

Formand
Poul Gorm Nielsen

Udpeget af Forbrugerrådet Tænk
Regitze Buchwaldt
Birthe Abildgaard Nielsen

Udpeget af Green Power Denmark
Ane Rask
Christina M. Moshøj

Afgørelse

Nævnet kan ikke give forbrugeren, [REDACTED], medhold i det fremsatte krav mod selskabet, Evida Gasnet A/S, om reducere af gasforbruget med 80 m³ svarende til 424,80 kr. for perioden 3. til 10. marts 2026.

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, hvorvidt forbrugeren har krav på tilbagebetaling af 80 m³ gas svarende til 424,80 kr. vedrørende distribution, afgifter mv. for perioden 3. til 10. marts 2026, hvor forbrugers aflæsning af gasmåleren viste et forbrug på 131 m³ for den pågældende uge. Forbrugeren aflæser sit gasforbrug hver uge og ifølge ham har hans ugentlige gasforbrug i årevis ligget på 40 til 50 m³ afhængig af de ydre omstændigheder. Selskabet leverer gas til forbrugers adresse på [REDACTED] (herefter forbrugsadressen). Forbrugeren har over for selskabet afvist at få gasmåleren undersøgt på et uvildigt målerlaboratorium, da han vil blive opkrævet 5.875 kr. for kontrol af gasmåleren, hvis undersøgelsen viser, at den måler korrekt.

Ved e-mail af 12. marts 2026 til selskabet oplyste forbrugeren, at han havde henvendt sig til selskabet den 10. marts 2026 på grund af et ualmindeligt højt gasforbrug.

Forbrugeren oplyste endvidere, at han i årevis havde aflæst sin gasmåler én gang om ugen, og han i de år havde haft et ugentligt forbrug på 40 til 50 m³ gas afhængig af de ydre omstændigheder. I ugen fra den 3. til 10. marts 2026 var gasforbruget på 131 m³, hvilket var usædvanligt på baggrund af forbrugers tidligere målinger, og endvidere var forbrugers gasfyr blevet serviceeret den 7. januar 2026.

Forbrugeren oplyste videre, at den tekniske afdeling hos selskabet havde meddelt til ham, at hvis forbrugeren mente, at der var fejl på gasmåleren så kunne den udskiftes og sendes til et uvildigt målerlaboratorium. Undersøgelsen ville koste forbrugeren 5.000 kr., hvis der ikke blev konstateret fejl på gasmåleren.

Forbrugeren oplyste videre, at han havde haft besøg af en gastekniker den 11. marts 2026, som i adskillige timer undersøgte gasfyret og ikke fandt nogen fejl. Forbrugeren aflæste nu sin gasmåler med 24 timers mellemrum og kunne på baggrund af en enkelt aflæsning konstatere, at der blev registreret et gasforbrug indenfor det normale. Forbrugeren mente derfor, at

gasmåleren måtte have haft en temporær fejl, som ikke kunne konstateres på et målerlaboratorium, fordi fejlen var vilkårlig.

Forbrugeren forventede herefter, at selskabet skiftede hans gasmåler uden beregning.

Ved e-mail af 26. marts 2026 til forbrugeren oplyste selskabet, at forbrugeren havde kontaktet selskabet den 10. marts 2026 med oplysning om, at gasmålerens tælleværk talte for hurtigt, hvorfor forbrugeren blev tilbudt en kalibrering af gasmåleren.

Selskabet oplyste endvidere, at forbrugeren havde kontaktet selskabet på ny den 10. marts 2026 med oplysning om, at han ikke ønskede en kalibrering af gasmåleren, da der ikke var problemer med den alligevel. Ud fra forbrugeren's klage af 12. marts 2026 konstaterede selskabet, at forbrugeren havde haft besøg af en gastekniker, der havde undersøgt gasfyret for de relevante indstillinger, og at der ikke blev konstateret fejl på gasfyret.

Selskabet oplyste videre, at forbrugeren havde mulighed for at få gasmåleren kontrolleret på et akkrediteret kalibreringsinstitut. Viste resultater heraf, at tolerancegrænsen oversteg den tilladte grænse på +/- 4 pct. i henhold til distributionsbetingelserne punkt 5, så ville selskabet dække omkostningerne til målerundersøgelsen. Viste resultatet derimod, at tolerancegrænsen ikke oversteg den tilladte grænse, så skulle forbrugeren betale for undersøgelsen. Omkostningen til undersøgelsen var på 5.875 kr.

Endelig oplyse selskabet, at det kun kunne tilbyde en udskiftning af gasmåleren, hvis forbrugeren ønskede en kalibrering af den gamle gasmåler med de gældende betingelser herfor. Selskabet gav herefter forbrugeren klagevejledning til nævnet.

Forbrugeren klagede til nævnet den 31. marts 2026 og indbetalte klagegebyret til nævnet den 26. maj 2026.

---0---

Under sagens behandling i nævnet har forbrugeren fremlagt en tilkaldsrapport af 11. marts 2026 fra OK A.m.b.a., hvor forbrugeren har sin serviceaftale. Det fremgår af rapporten, at servicefirmaet har konstateret en mulig fejl ved VVBer føleren i gasfyret.

Selskabet har oplyst, at VVBer føleren er varmtvandsføleren, som sidder i forbrugeren's gasfyr.

Selskabet har endvidere oplyst, at en fejl ved varmtvandsføleren betyder, at gasfyret hele tiden varmer op, fordi varmtvandsbeholderen ikke registrerer,

at vandet har nået den korrekte temperatur, hvilket medfører et højere gasforbrug.

Selskabet har videre oplyst, at forbrugeren den 10. marts 2026 har meddelt til selskabet, at han ikke ønsker en kalibrering af gasmåleren, da der ikke er konstateret problemer med den efterfølgende.

Endelig har selskabet oplyst, at der ikke er dokumenteret fejl ved gasmåleren, men at der i stedet er konstateret en fejl ved varmtvandsføleren i forbrugers gasfyr, som selskabet ikke er ansvarlig for, men at fejlen og dermed gasforbruget beror på forbrugers egne forhold.

Selskabet har fremlagt dets distributionsbetingelser.

Nævnets vurdering

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

Hæftelse for forbrug

Forbrugeren kræver tilbagebetaling af 80 m³ gas svarende til 424,80 kr. for perioden 3. til 10. marts 2026.

Det fremgår af sagen, at forbrugeren klager over gasforbruget i perioden 3. til 10. marts 2026, som ifølge forbrugeren var på 131 m³ i stedet for de normale 40 til 50 m³. Forbrugeren oplyser, at han aflæser sin gasmåler hver uge.

Selskabet har tilbudt forbrugeren en målerundersøgelse, som forbrugeren har afvist at få foretaget.

Det fremgår endvidere af sagen, at forbrugers servicefirma har ydet service på gasfyret den 11. marts 2026 og har konstateret, at der kan være fejl på VVBer føleren, men at forbrugeren har ønsket at tjekke gasforbruget en uge mere, førend servicefirmaet udskifter VVBer føleren på gasfyret.

Det er selskabets opfattelse, at forbrugers gasfyr er årsag til det større gasforbrug i perioden 3. til 10. marts, da en fejl på VVBer føleren, som er varmtvandsføleren i gasfyret, betyder, at gasfyret hele tiden varmer op, fordi varmtvandsføleren ikke kan registrere, at vandet har nået den korrekte temperatur, hvilket medfører et højere gasforbrug.

Forbrugeren har med selskabet indgået en gyldig og bindende aftale om levering af gas til forbrugsadressen. Udgangspunktet er herefter, at forbrugeren hæfter for det registrerede forbrug på forbrugsadressen.

Efter nævns- og retspraksis er det forbrugeren, der skal dokumentere, at det faktiske forbrug ikke svarer til det registrerede forbrug.

Det fremgår af punkt 3.2 i selskabets distributionsbetingelser:

"Gasinstallationen er Kundens ansvarsområde. Gasinstallationen er placeret efter målerstedet og omfatter rørinstallationer, gasforbrugende apparater (kedel, produktionsanlæg, ovne, komfur, grill, pejs m.v.) med tilhørende aftrækssystemer. Herefter samlet kaldt "Gasinstallation". Hvis Kunden har anlagt rørinstallationer/ledninger før målerstedet, omfatter Gasinstallationen tillige disse ledningsanlæg.

Grænsen mellem Kundens og Evidas ansvarsområde er afgang fra den udvendige hovedhane. Dette gælder, uanset om gasmåleren er monteret i et målerskab eller i forbindelse med Kundens Gasinstallation.

[...]

Hvis der konstateres fejl, mangler eller skader på Gasinstallationen, er Kunden ansvarlig for, at de straks udbedres, og at kun autoriserede vvs-installatører udfører arbejde på Gasinstallationen."

Følgende fremgår endvidere af punkt 5.3 i distributionsbetingelserne:

"Gasmåleren leveres kalibreret, men Kunden, Kundens gasleverandør og Evida kan hver især kræve, at gasmåleren eller dele deraf afprøves og undersøges hos en uvildig instans (et akkrediteret institut). Kunden har ret til at være til stede ved undersøgelsen, hvis den uvildige instans, der foretager undersøgelsen, tillader det.

Evida informerer rekvirenten om undersøgelsesresultaterne og sender efter anmodning kopi af undersøgelsesrapporten til vedkommende. Resultatet af undersøgelsen er bindende for parterne.

Hvis undersøgelsen viser, at gasmålerens fejlvisning overstiger tolerancegrænsen på +/- 4 % for bælgasmålere eksklusive kalibreringslaboratoriets måleusikkerhed, betaler Evida for undersøgelsen, ellers betaler den part, der har anmodet om undersøgelsen. Betalingen for undersøgelsen fremgår af Evidas hjemmeside, og oplysning herom kan fås ved henvendelse til Evida."

Selskabet har tilbudt forbrugeren en undersøgelse af gasmåleren på sædvanlige vilkår, nemlig at konstateres der fejl på gasmåleren betaler selskabet for undersøgelsen, men konstateres der ikke fejl på gasmåleren, betaler forbrugeren for undersøgelsen.

Nævnet konstaterer, at forbrugeren har afvist at få foretaget en undersøgelse af gasmåleren på et akkrediteret institut.

Nævnet lægger derfor til grund for sin afgørelse, at der ikke er konstateret fejl på gasmåleren, at forbrugerens servicefirma har konstateret fejl på

varmtvandsføleren i forbrugeren gasfyr, som er forbrugeren ansvarsområde, og at gasmåleren efterfølgende har målt et forbrug, som svarer til forbrugeren forventninger herom.

Nævnet finder herefter, at forbrugeren ikke har dokumenteret, at der var fejl på gasmåleren i perioden 3. til 10. marts 2026, og at forbrugeren derfor ikke har dokumenteret, at det faktiske forbrug ikke svarer til det registrerede forbrug.

Nævnet kan på den baggrund ikke give forbrugeren medhold i det fremsatte krav mod selskabet om reducere af gasforbruget med 80 m3 svarende til 424,80 kr. for perioden 3. til 10. marts 2026.

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 15. oktober 2026.



Poul Gorm Nielsen
Formand for nævnet

/



Anette Topholt
Chefkonsulent