

ANKENÆVNET PÅ ENERGIMRÅDET

Afgørelse

Sag: SPA-24/12476

Sagsbehandler:

/EKKJ

Forbruger:



Sekretariat:

**KONKURRENCE- OG
FORBRUGERSTYRELSEN**

Selskab:

Aalborg Varme A/S
CVR-nummer 3727 1616
Norbis Park 100
9310 Vodskov

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Tlf. 4171 5000
CVR 2845 8185
EAN 5798000018020

Klageemne:

Erstatning for udgifter til VVS-installatør

post@energianke.dk

Nævnets
sammensætning:

Formand
Poul Gorm Nielsen

Udpeget af Forbrugerrådet Tænk
Christian Sand
Regitze Buchwaldt

Udpeget af Dansk Fjernvarme
Carl Hellmers
Morten Skov

Afgørelse

Nævnet kan ikke give forbrugeren, [REDACTED], medhold i kravet over for selskabet, Aalborg Varme A/S, om at få erstatning på 3.807,50 kr. for udgifter til en VVS-installatør.

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 forbrugeren er blevet opkrævet 3.807,50 kr. af en VVS-installatør for demontering, skylning og genmontering af varmeveksler i forbrugerens fjernvarmeunit på adressen [REDACTED] (herafter benævnt forbrugsadressen). Spørgsmålet er herefter, om forbrugeren har ret til at få dækket sine udgifter til VVS-installatøren af selskabet med henvisning til, at beskidt fjernvarmevand leveret af selskabet til forbrugsadressen har forårsaget den fejl, som VVS-installatøren har konstateret og udbedret.

Ifølge forbrugeren oplevede hun i 2024 gradvist problemer med at få varmt vand, og hun kontaktede derfor en VVS-installatør, Storvorde VVS ApS, som skulle undersøge fjernvarmeuniten på forbrugsadressen.

Ved faktura af 5. oktober 2024 opkrævede Storvorde VVS ApS 3.807,50 kr. hos forbrugeren. Det fremgik af fakturaen, at den vedrørte manglende varmt vand, og at der var sket demontering af veksler, skylning af veksler på værksted og genmontering af veksler.

Ved e-mail af 8. oktober 2024 til selskabet oplyste forbrugerens mand, [REDACTED] (herefter benævnt PH), at det var hans kone, forbrugeren, der stod som kunde hos selskabet, og at de måtte have besøg af Storvorde VVS ApS med henblik på reparation af deres fjernvarmeunit. Det viste sig imidlertid, at varmeveksleren var tilstoppet med urenheder (svejestøv) fra fjernvarmevandet, idet fjernvarmevandet/rørene ikke var så rene, som de burde være. PH oplyste endelig, at de havde fået en regning på ca. 3.800 kr., som han forventede, at selskabet betalte, da det skyldtes en fejl fra selskabets side.

Ved e-mail af 9. oktober 2024 til PH oplyste selskabet, at det forgæves havde forsøgt at ringe, og at PH var velkommen til at ringe tilbage.

Ved e-mail af 29. oktober 2024 til PH kvitterede selskabet for en dialog med PH den 25. oktober 2024 om det oplevede problem med fjernvarmeleverancen til forbrugsadressen. Selskabet refererede oplysningerne i sagen, herunder at PH havde fortalt, at han og forbrugeren i sommeren 2024 gradvist oplevede problemer med varmt vand, hvilket bevirkede, at de i efteråret ikke kunne få varmt vand. PH og forbrugeren havde derfor kontaktet en VVS-

installatør, som tog varmeveksleren med på værksted, rensede den og satte den op igen, hvorefter forbrugeren og PH igen havde varmt vand. Forbrugeren og PH havde herefter modtaget en regning fra VVS-installatøren, som de havde forventning om, at selskabet betalte. Selskabet oplyste, at det var forbrugers ansvar at sikre, at egen installation fungerede. Selskabet henviste i den forbindelse til punkt 3.3 i selskabets leveringsbestemmelser, hvoraf det fremgik, at kunden selv var ansvarlig for regelmæssigt tilsyn med varmeinstallationen, hvilket kunne udføres af ejeren selv eller en VVS-installatør for kundens regning. Selskabet oplyste endvidere, at det undrede selskabet, at forbrugeren og PH ikke havde kontaktet selskabet, da de oplevede problemerne. Selskabet oplyste endelig, at det ikke havde mulighed for at betale for det af VVS-installatøren udførte arbejde.

Ved e-mail af samme dato til selskabet oplyste PH, at der manglede den væsentlige oplysning, at varmeveksleren ikke var i stykker, men at den var tilstoppet på grund af snavs/svejestøv fra fjernvarmevandet. Dermed var det beskidte vand fra selskabet årsagen til, at varmeveksleren ikke virkede, hvilket hverken han eller VVS-installatøren vidste, før varmeveksleren blev afmonteret og undersøgt.

Ved e-mail af 31. oktober 2024 til PH oplyste selskabet, at det fastholdt sin afvisning af klagen.

Den 5. november 2024 klagede forbrugeren til nævnet.

---0---

Forbrugeren har under sagens behandling i nævnet fremlagt kopi af en e-mail fra Storvorde VVS ApS af 4. februar 2025, hvori følgende fremgår:

"D. 4/10-25 undersøgte Storvorde VVS fjernvarmeenheden på [REDACTED] da vandet i bruseren kun var varmt i ca. 20 sekunder hvorefter det kun var lun-kent.

Vi lokaliserede problemet til varmeveksleren, som vi afmonterede. På vores værksted konstaterede vi, at varmeveksleren ikke var i stykker, men var tilstop-pet af snavs / svejestøv som stammede fra fjernvarmevandet. Derfor skyldede vi varmeveksleren hvorefter den igen virkede.

Det er vores faglige vurdering at fejlen skyldes urent fjernvarmevand, hvilket underbygges af at samme problem er set mindst et andet sted i Storvorde i et hus som (ligesom [REDACTED]) ligger i slutningen af en ledningssløjfe.

Fejlen skyldes altså ikke en fejl i fjernvarmeenheden, det skyldes derimod unor-malt meget snavs / svejse støv i fjernvarmevandet."

Nævnets vurdering

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

Erstatning for udgifter til VVS-installatør

Forbrugeren kræver at få erstattet sine udgifter til VVS-installatøren, Størvorde VVS ApS, på 3.807,50 kr. med henvisning til, at det beskidte fjernvarmevand var årsag til, at varmeveksleren ikke virkede.

Det er ejendommens ejer, der er ansvarlig for, at ejendommens varmeinstallationer holdes i sikkerhedsmæssig forsvarlig stand, og at der føres et regelmæssigt tilsyn med det. Det fremgår af punkt 3.3 i selskabets leveringsbestemmelser.

Selskabet er ikke ansvarligt for en ejendoms interne anlæg. Det fremgår af punkt 1.4 i selskabets tekniske bestemmelser. Det interne anlæg kan omfatte varmeveksler, jf. punkt 2.1 i de tekniske bestemmelser.

Det er således som udgangspunkt forbrugers eget ansvar, at varmeveksleren fungerer efter hensigten.

Nævnets fagkyndige medlemmer bemærker, at det er normalt, at der forekommer snavs/svejestøv i fjernvarmevandet. For at undgå at snavs/svejestøv sætter sig i varmeveksleren, skal man som forbruger have en snavssamler monteret, der sørger for at bortfiltrere de uønskede partikler såsom snavs og svejestøv.

Nævnet finder herefter, at forbrugeren ikke har dokumenteret, at der er et ansvarsgrundlag for selskabet, der kan begrunde, at selskabet skal erstatte forbrugers udgifter til en VVS-installatør, som har skyllet forbrugers varmeveksler.

Nævnet lægger herved vægt på, at det er normalt, at der forekommer snavs/svejestøv i fjernvarmevandet, at varmeveksleren er en del af ejendommens interne anlæg, som selskabet ikke er ansvarlig for, og at det er forbrugers eget ansvar at vedligeholde varmeveksleren herunder at sørge for, at den er beskyttet mod uønskede partikler såsom snavs og svejestøv, hvilket kan opnås ved at have en fungerende snavssamler.

Nævnet kan derfor ikke give forbrugeren medhold i kravet over for selskabet om at få erstatning på 3.807,50 kr. for de afholdte udgifter til VVS-installatøren.

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.

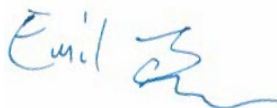
Da forbrugeren ikke har fået medhold i klagen, skal klagegebyret på 160 kr. ikke tilbagebetales til forbrugeren, jf. § 26, stk. 2, i nævnets vedtægter.

Ankenævnet på Energiområdet, den 1. april 2025.



Poul Gorm Nielsen
Formand for nævnet

/



Emil Kamp Kirkeby
Jørgensen
Sagsbehandler