

ANKENÆVNET PÅ ENERGIMRÅDET

Afgørelse

Sag: SPA-24/12244

Sagsbehandler:
/EKKJ

Forbruger:



Sekretariat:
**KONKURRENCE- OG
FORBRUGERSTYRELSEN**

Fjernvarmeværk:

I/S Norfors
CVR-nummer 1474 8539
Savsvinget 2
2970 Hørsholm

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Tlf. 4171 5000
CVR 2845 8185
EAN 5798000018020

post@energianke.dk

Klageemne:

Reklamation over mangel – Krav om dækning af udgifter til kontrol af fjernvarmeanlæg

Nævnets
sammensætning:

Formand
Poul Gorm Nielsen

Udpeget af Forbrugerrådet Tænk
Christian Sand
Christian Jarby

Udpeget af Dansk Fjernvarme
Carl Hellmers
Morten Skov

Afgørelse

Værket, I/S Norfors, skal afhjælpe den af forbrugeren, [REDACTED], påklagede mangel ved forbrugers fjernvarmeanlæg ved at flytte trykudligningsventilen i overensstemmelse med forbrugers krav. Værket kan alternativt afhjælpe manglen ved at bekoste installation af en trykudligningsventil med en større kapacitet.

Værket skal inden 30 dage fra modtagelse af afgørelsen betale 6.375 kr. til forbrugeren vedrørende forbrugers krav om at få dækket udgifter til kvalitetskontrol. Beløbet forrentes fra den 30. oktober 2024 frem til betaling sker, jf. rentelovens § 3, stk. 4. Renten fastsættes i overensstemmelse med rentelovens § 5.

Nævnet afviser at behandle forbrugers krav om, at værket skal bede producenten af fjernvarmeanlægget om at rette monteringsvejledningen for at sikre korrekt installation fremover.

Værket 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 forbrugeren oplever problemer med værkets varmforsyning til adressen [REDACTED] (herefter benævnt forbrugsadressen). Spørgsmålet er herefter, om fejlen, som forbrugeren oplever, kan tilregnes værket som en fejl ved varmforsyningen eller fjernvarmeanlægget på forbrugsadressen, herunder monteringsvejledningen til anlægget. Forbrugeren kræver i den forbindelse, at værket skal flytte trykudligningsventilen på forbrugsadressen i overensstemmelse med standarden, at værket skal dække forbrugers udgift til en kvalitetskontrol på 6.375 kr., og at værket skal bede producenten af fjernvarmeanlægget om at rette monteringsvejledningen for at sikre korrekt installation fremover.

Ved e-mail af 5. april 2021 til værket oplyste forbrugeren, at han havde modtaget tegninger til det hus, han ville bygge på forbrugsadressen, og at han i den forbindelse ville have et tilbud på tilslutning til fjernvarme.

Ved e-mail af 6. april 2021 til forbrugeren oplyste værket, at det vedhæftede datablad og montagevejledning for den fjernvarmeanlæg, der blev anvendt på forbrugers vej. Værket oplyste endvidere, at det ikke kunne se, hvor stort huset blev i m², men at det havde sat det til 175 m². Værket oplyste følgende om tilbuddet:

- Tilslutningsafgift del 1:
 - Grundafgift:
 - 580 kr.

- Arealafgift vedrørende 175 m² á 26 kr.:
 - 4.550 kr.
- Moms:
 - 1.282,50 kr.
- I alt:
 - 6.412,50 kr.
- Tilslutningsafgift del 2:
 - Tilslutning, stikledning:
 - 31.000 kr.
 - Enkelt-skab:
 - 3.684 kr.
 - ULTFV- og ventilationsunit, NILAN:
 - 37.500 kr.
 - Moms:
 - 18.046 kr.
 - I alt:
 - 90.230 kr.

Den 12. maj 2021 underskrev forbrugeren en leveringsaftale med værket.

Ved e-mail af 2. februar 2022 til forbrugeren oplyste værket, at NILAN-anlægget blev forsinket, idet værket mente, at det ville blive leveret den 14. februar (2022).

I perioden 3. til 6. januar 2024 korresponderede forbrugeren og værket, idet forbrugeren oplevede udfordringer med varmforsyningen, og forbrugeren oplyste blandt andet, at han ud fra værkets svar konkluderede, at fejlen enten skyldtes en monteringsfejl fra Huscompagniet eller fra værkets fjernvarmelevering (3. januar 2024), og at der var opstået en fejl på NILAN-anlægget, som blev ved med at dukke op, selvom han nulstillede det (6. januar 2024).

Der pågik herefter et klageforløb mellem forbrugeren og værket, og den 20. februar 2024 klagede forbrugeren til Ankenævnet på Energiområdet over værket i sag 24/06759.

Den 11. september 2024 traf Ankenævnet på Energiområdet afgørelse i sagen 24/06759. Det fremgik blandt andet af afgørelsen, at værket havde pligt til at levere den varmeeffekt, der var abonneret på, med et differenstryk på mindst 0,4 bar, jf. punkt 11.3 i værkets tekniske bestemmelser. Da der ifølge en VVS-installatør kun kunne leveres et differenstryk på 0,25 bar, fandt nævnet, at værkets fjernvarmeforsyning var mangelfuld. Nævnet fandt herefter, at forbrugeren på behørig vis havde forsøgt at reklamere til værket, men at værket ikke i den forbindelse havde forsøgt at afhjælpe manglen ved at undersøge fjernvarmeuniten sammenholdt med varmforsyningen. Nævnet traf derfor afgørelse om, at værket inden 30 dage fra modtagelse af afgørelsen skulle betale 1.593,75 kr. til forbrugeren vedrørende forbrugers krav om at få dækket sine udgifter til en kvalitetskontrol.

Ved e-mail af 17. september 2024 til værket spurgte forbrugeren, om fejlen var rettet, så han kunne foretage endnu et kvalitetstjek for at kontrollere, om

problemet var løst. Forbrugeren oplyste, at han antog, at parterne var enige om, at han kunne sende regningen til værket, hvis fejlen stadig eksisterede.

Ved e-mail af 27. september 2024 til værket rykkede forbrugeren for svar på sin forespørgsel i e-mailen af 17. september 2024.

Ved e-mail af 12. oktober 2024 til værket rykkede forbrugeren igen for svar på sine e-mails af henholdsvis 17. og 27. september 2024. Forbrugeren oplyste, at han agtede at få foretaget et kvalitetstjek i den efterfølgende uge. Forbrugeren oplyste endvidere, at han forventede, at testen ville blive udført tilfredsstillende, og at han i modsatte fald ville vende tilbage.

Ved faktura af 16. oktober 2024 opkrævede SJ TOTAL VVS S.M.B.A. (herefter benævnt SJ VVS) 6.375 kr. hos forbrugeren vedrørende en gennemgang af fjernvarmeinstallationen på forbrugers adressen den 15. og 16. oktober 2024. Det fremgik af fakturaen, at der var foretaget test af differenstrykket, der viste et tryk på 1,8 bar ved fremløb og 2,3 bar ved retur, hvilket gav et differenstryk på 0,5 bar. SJ VVS bemærkede, at installationen havde fået et væsentligt bedre differenstryk, men at flowet over energimåleren maksimum var 320 l/h, hvilket var i underkanten, da der både var gulvvarmeshunt og en brugsvandsveksler, der skulle kunne arbejde samtidig. SJ VVS bemærkede endvidere, at trykdifferensregulatoren var justeret til det maksimale differenstryk (maksimalt 0,25 bar). SJ VVS bemærkede videre, at det havde afmonteret differenstrykregulatoren og indsat pasrør for at kontrollere flow med værkets differenstryk, hvor det maksimale flow var betydeligt bedre og lå omkring 750 l/h. SJ VVS bemærkede videre, at alle huse i området havde den lille trykdifferensregulator, der kun kunne regulere til 0,25 bar, men at der var en klar forbedring i forsyningen, og at det ikke kunne gøres bedre. SJ VVS bemærkede endelig, at hvis der stadig var mangel på flow over vinteren, var det husinstallationen, der skulle ændres således, at regulatoren kun tog varmedelen, da brugsvandsdelen havde brug for maksimalt differenstryk, og at "*Frese optima ventilen*" til dette var med integreret trykdifferens og kunne arbejde alene til ca. 6 bar differenstryk fra værket.

Ved e-mail af 20. oktober 2024 til værket oplyste forbrugeren, at han nu havde fået udbedret den fejl, der blev påpeget under sagen 24/06759, og at han var i gang med at foretage kvalitetssikring af systemet. Forbrugeren oplyste endvidere, at han i denne forbindelse havde konstateret, at trykket i installationen var blevet markant forbedret efter udbedringen. Forbrugeren oplyste videre, at han derfor nu havde mulighed for at kontrollere trykket direkte i husstandens installation, og at han kunne se, at trykudligningsventilen reducerede trykket til halvdelen allerede lige efter husvæggen, hvilket ikke var normalt i lignende installationer. Forbrugeren oplyste i den forbindelse, at forbrugers VVS'er havde bemærket, at denne opsætning ikke var standarden. Forbrugeren oplyste videre, at det derfor var hans opfattelse, at monteringsguiden fra værket var fejlagtig, idet den anviste, at trykudligningsventilen skulle placeres foran brugsvarmen og gulvvarmen i stedet for kun foran gulvvarmen. Forbrugeren oplyste videre, at dette burde korrigeres i værkets monteringsvejledning for at undgå lignende problemer i fremtidige installationer, idet han bemærkede, at værket bar det fulde ansvar for

enheden, herunder monteringsvejledningen. Forbrugeren bad værket om at dække udgifterne til kvalitetskontrollen og sørge for at flytte trykudligningsventilen til den rette position, som anbefalet af forbrugers VVS'er. Forbrugeren bad endvidere værket om at ændre sin monteringsvejledning, så det også kunne rettes i de andre husstande med samme anlæg.

Ved e-mail af 27. oktober 2024 til værket rykkede forbrugeren for svar på sine e-mails til værket.

Ved e-mail af 28. oktober 2024 til forbrugeren oplyste værket, at det var ved at behandle forbrugers sag, og at han måtte have tålmodighed lidt endnu.

Ved e-mail af 29. oktober 2024 til forbrugeren oplyste værket, at værkets undersøgelser viste, at differenstrykregulatoren hos forbrugeren formentlig var for lille baseret på forbrugers VVS'ers kontrol. Det kunne have den effekt, at vandgennemstrømningen ikke var tilstrækkelig i forbrugers system. Været oplyste endvidere, at det var VVS'ers opgave at finde den rette størrelse regulator. Værket oplyste endelig, at det ikke kunne eller måtte tage ansvar for det udførte VVS-arbejde eller valg af løsninger efter høvehanerne – *"undtaget vores kravet om Nilanunit, som var en del af det oprindelige projektforslag."*

Den 30. oktober 2024 klagede forbrugeren til nævnet med krav om, at værket skulle flytte trykudligningsventilen på forbrugsadressen i overensstemmelse med standarden, at værket skulle dække forbrugers udgift til kvalitetskontrollen på 6.375 kr., og at værket skulle bede producenten af fjernvarmeanlægget om at rette monteringsvejledningen for at sikre korrekt installation fremover.

---0---

Forbrugeren har under sagens behandling i nævnet gjort gældende, at trykudligningsventilen i hans fjernvarmeanlæg var placeret forkert i forhold til gældende standard, og at det ifølge forbrugeren skyldes en fejl i monteringsvejledningen.

Værket har under sagens behandling i nævnet gjort gældende, at problemet vedrører forbrugers interne varmeinstallation, som er forbrugers ejendom og ansvar, at værket derfor ikke er forpligtet til at ændre i monteringsvejledningen, flytte trykudligningsventilen eller dække forbrugers udgifter til kvalitetskontrol, og at det er Nilans montagevejledning og ikke værkets.

Nævnets vurdering

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

Klage over fejl i monteringsvejledning

Hvis en forbruger vil gøre en mangel gældende, skal det ske over for sælgeren af varen. Det fremgår af købelovens §§ 81-83, der også indeholder nærmere betingelser for reklamationsens udførelse.

En køber har således en reklamationsret over for sælgeren af en vare i overensstemmelse med reglerne i købeloven.

Nævnet konstaterer, at forbrugeren og værket har indgået aftale om tilslutning til fjernvarme, idet værket som et led i handlen har solgt forbrugeren det i sagen omhandlede fjernvarmeanlæg. Da værket er direkte sælger af fjernvarmeanlægget, er værket således køberetligt ansvarlig for eventuelle mangler i relation til anlægget efter reglerne i købeloven

Forbrugeren har derfor mulighed for at klage til værket, som er sælger af varen (fjernvarmeanlægget), over eventuelle mangler ved den købte vare, idet en klage skal ske i overensstemmelse med købelovens regler.

Følgende fremgår af købelovens § 75 e om forbrugers mulighed for at påberåbe sig mangler, som skyldes forkert installation af en vare:

*"Køberen kan påberåbe sig en mangel, som skyldes forkert installation af salgs-
genstanden, herunder forkert installation i køberens digitale miljø, når instal-
lationen blev udført*

- 1) *af sælgeren eller på sælgerens vegne eller*
- 2) *af køberen og den forkerte installation skyldes mangler i den installations-
vejledning, der blev leveret af sælgeren eller på sælgerens vegne.* [Under-
stregning foretaget af nævnet].

Har forbrugeren ikke inden to år efter salgsgenstandens overgivelse til ham meddelt sælgeren, at han vil påberåbe sig en mangel, kan han ikke senere gøre den gældende, medmindre sælgeren har påtaget sig at indestå for genstanden i længere tid eller har handlet i strid med almindelig hæderlighed. Det fremgår af købelovens § 83, stk. 1.

Nævnet bemærker, at forbrugeren har klaget til selskabet inden for den to-årige reklamationsfrist i købelovens § 83, idet forbrugeren efter det oplyste får overdraget fjernvarmeanlægget den 14. februar 2022, og da forbrugeren i januar 2024 starter sit klageforløb med selskabet. Det bemærkes i den forbindelse, at der herefter er et løbende klageforløb mellem forbrugeren og

værket, som resulterer i den tidligere sag 24/06759 og nu i nærværende sag, da forbrugeren fortsat klager over samme forhold.

Nævnet bemærker endvidere, at forbrugeren over for værket kan påberåbe sig en mangel, som skyldes forkert installation af fjernvarmeanlægget, hvis den forkerte installation skyldes mangler i installationsvejledningen, jf. købelovens § 75 e, nr. 2.

På baggrund af monteringsvejledningen og sagens oplysninger finder nævnet, at den oplyste placering af trykudligningsventilen i monteringsvejledningen forudsætter, at forbrugeren har en trykudligningsventil med en vis kapacitet. Har forbrugeren en mindre trykudligningsventil – hvilket er tilfældet i denne sag, hvor forbrugers trykudligningsventil, kun kan regulere til 0,25 bar – vil fjernvarmeforsyningen ikke fungere optimalt. Dette problem kan imidlertid imødegås ved en alternativ placering af trykudligningsventilen.

Nævnet finder herefter, at den fremlagte monteringsvejledning ikke er fyldestgørende, da der ikke er taget forbehold for, at forbrugeren skal have en trykudligningsventil med en vis kapacitet, for at fjernvarmeforsyningen fungerer optimalt.

Nævnet finder derfor, at monteringsvejledningen er mangelfuld, jf. købelovens § 75 e, nr. 2.

Nævnet bemærker i den forbindelse, at værket ikke har ydet forbrugeren tilstrækkelig hjælp i forbindelse med at lokalisere fejlen og afhjælpe den.

Krav på flytning af trykudligningsventil (afhjælpning)

Forbrugeren kræver, at værket skal flytte trykudligningsventilen på forbrugsadressen i overensstemmelse med standarden.

Forbrugers krav om flytning af trykudligningsventilen må forstås som et krav om at få den ovenfor oplyste mangel afhjulpet, så varmeforsyningen til forbrugsadressen igennem fjernvarmeanlægget fungerer optimalt.

Lider en salgsgenstand af en mangel, har køberen ret til afhjælpning, omlevering, forholdsmæssigt afslag i prisen eller ophævelse af købet efter reglerne i købelovens §§ 78 a-78 e. Det fremgår af købelovens § 78, stk. 1.

Følgende fremgår af købelovens § 78 a, stk. 1 og 4, om muligheden for afhjælpning:

”§ 78 a

Køberen kan vælge mellem afhjælpning og omlevering, jf. dog stk. 2 og 3 [...]

Stk. 4. Afhjælpning eller omlevering skal foretages

1) gratis, dvs. fri for de omkostninger, der er nødvendige, for at salgsgenstanden bliver fri for mangler, navnlig forsendelses- eller transportomkostninger, arbejds løn og materialeomkostninger,

2) inden for rimelig tid fra det tidspunkt, hvor sælgeren er blevet underrettet af køberen om manglen, og

3) uden væsentlig ulempe for køberen under hensyn til salgsgenstandens karakter eller art og køberens formål med at anskaffe salgsgenstanden.”

Da der er tale om en mangel, jf. ovenfor, kan forbrugeren kræve manglen afhjulpnet af værket, jf. købelovens § 78, stk. 1, og § 78 a.

Nævnet finder, at værket skal afhjælpe manglen ved at flytte trykudligningsventilen i overensstemmelse med forbrugerens krav. Afhjælpningen skal ske i overensstemmelse med købelovens § 78 a, stk. 4.

Nævnet giver derfor forbrugeren medhold i kravet om, at værket skal flytte trykudligningsventilen på forbrugsadressen.

Værket kan alternativt afhjælpe manglen ved at bekoste installation af en trykudligningsventil med en større kapacitet.

Krav på dækning af udgifter til kvalitetskontrol

Forbrugeren kræver, at værket skal dække hans udgift til en kvalitetskontrol på 6.375 kr.

Det fremgår af sagen, at forbrugeren ved e-mails af henholdsvis 17. og 27. september og 12. oktober 2024 til værket har oplyst, at han vil have foretaget en kvalitetskontrol af sit fjernvarmeanlæg med henblik på at konstatere, om en fejl ved varmeforsyningen til hans adresse er blevet afhjulpnet.

Det fremgår endvidere af sagen, at værket ikke har besvaret forbrugerens henvendelser før den 28. oktober 2024.

Det fremgår endelige af sagen, at forbrugeren i mellemtiden, den 15. og 16. oktober 2024, har fået foretaget kvalitetskontrol af en VVS-installatør, der opkrævede 6.375 kr. hos forbrugeren herfor.

Følgende fremgår af købelovens § 78 a, stk. 1, stk. 4, nr. 2, og stk. 5, vedrørende mulighed for afhjælpning af mangler:

”§ 78 a

Køberen kan vælge mellem afhjælpning og omlevering, jf. dog stk. 2 og 3.

[...]

Stk. 4. Afhjælpning eller omlevering skal foretages

[...]

2) inden for rimelig tid fra det tidspunkt, hvor sælgeren er blevet underrettet af køberen om manglen

[...]

Stk. 5. Køberen kan lade manglen afhjælpe for sælgerens regning, hvis

1) sælgeren ikke har foretaget afhjælpning eller omlevering i overensstemmelse med stk. 4 og

2) afhjælpningen kan ske uden uforholdsmæssige omkostninger.”

Værket har således en afhjælpningsret, men forbrugeren kan vælge at lade en eventuel mangel afhjælpe for værkets regning, hvis forbrugeren har orienteret værket om manglen, og værket ikke har afhjulpet manglen inden for rimelig tid herefter, jf. købelovens § 78 a, stk. 5, jf. stk. 4.

På baggrund af forløbet finder nævnet, at forbrugeren på behørig vis har forsøgt at reklamere til værket, men at værket ikke i den forbindelse har forsøgt at afhjælpe manglen ved at undersøge fjernvarmeanlægget eller i øvrigt ydet tilstrækkelig hjælp i forbindelse med at lokalisere fejlen og afhjælpe den.

Nævnet finder derfor, at forbrugeren har ret til at få dækket sine udgifter til kvalitetskontrollen, uagtet at manglen alene er lokaliseret og ikke afhjulpet, jf. principperne i købelovens § 78 a, stk. 5, jf. stk. 4.

Værket skal derfor betale 6.375 kr. til forbrugeren vedrørende forbrugers udgifter til kvalitetskontrol af fjernvarmeanlægget.

Forbrugeren klager til nævnet den 30. oktober 2024, og beløbet forrentes derfor fra den 30. oktober 2024 frem til betaling sker, jf. rentelovens § 3, stk. 4. Renten fastsættes i overensstemmelse med rentelovens § 5.

Pålæg om ændring af monteringsvejledning

Forbrugeren kræver, at værket skal bede producenten af fjernvarmeanlægget om at rette monteringsvejledningen for at sikre korrekt installation fremover.

Nævnet behandler civilretlige klager fra forbrugere mod energivirksomheder, som er etableret i Danmark, vedrørende forbrugeraftaler om køb og levering af elektricitet, gas og fjernvarme samt andre varer og tjenesteydelser i forbindelse hermed. Det fremgår af § 2, stk. 1, i nævnets vedtægter.

En sag kan angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne. Det fremgår af § 2, stk. 9, i nævnets vedtægter.

Nævnet kan således kun træffe afgørelse om civilretlige klager i retsforholdet mellem forbrugeren og energiselskabet.

Nævnet har imidlertid ikke mulighed for at træffe afgørelse, der pålægger energivirksomheden generelt at handle anderledes, eller at pålægge en tredjepart forpligtelser såsom at ændre i aftalevilkår og vejledninger.

Nævnet afviser derfor at behandle forbrugers krav om, at værket skal bede producenten af fjernvarmeanlægget om at rette monteringsvejledningen for at sikre korrekt installation fremover, da nævnet ikke har kompetence til at behandle denne del af klagen, jf. § 2, stk. 1 og 9, i nævnets vedtægter.

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.

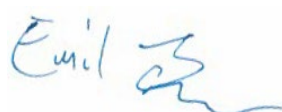
Beløbet betales senest 30 dage efter den dato, der er anført på den faktura, som Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen udsender på nævnets vegne. Ved betaling efter forfaldsdagen, jf. rentelovens § 3, stk. 1, forrentes beløbet efter rentelovens § 5, stk. 1.

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, nr. 1, i nævnets vedtægter.

Ankenævnet på Energiområdet, den 26. maj 2025.



Poul Gorm Nielsen
Formand for nævnet



Emil Kamp Kirkeby
Jørgensen
Sagsbehandler