

---

---

# ANKENÆVNET PÅ ENERGIMRÅDET

## Afgørelse

Sag: SPA-24/05879

Sagsbehandler:  
/AKM

### Forbruger:



Sekretariat:  
**KONKURRENCE- OG  
FORBRUGERSTYRELSEN**

Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby

### Selskab:

Solrød Fjernvarme a.m.b.a.  
CVR-nummer 23104113  
Engvangen 14  
2680 Solrød Strand

Tlf. 4171 5000  
CVR 2845 8185  
EAN 5798000018020

post@energianke.dk

### Klageemner:

Bankelyde fra fjernvarmesystem – Udgift  
til VVS-installatør

### Nævnets sammensætning:

**Formand**  
Poul Gorm Nielsen

**Udpeget af Forbrugerrådet Tænk**  
Christian Jarby  
Regitze Buchwaldt

**Udpeget af Dansk Fjernvarme**  
Carl Hellmers  
Morten Skov

## Afgørelse

Selskabet, Solrød Fjernvarme a.m.b.a., skal inden 30 dage fra forkyndelsestidspunktet betale 3.500 kr. til forbrugeren, [REDACTED], vedrørende en udgift til en VVS-installatør i forbindelse med afhjælpning af bankelyde i forbrugers fjernvarmesystem på adressen [REDACTED].

Selskabet 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, hvorvidt forbrugeren har ret til at få dækket en udgift til en VVS-installatør på 3.500 kr. af selskabet i forbindelse med afhjælpning af bankelyde i forbrugers fjernvarmesystem på adressen [REDACTED] (herefter benævnt forbrugsadressen).

Den 16. maj 2023 kl. 02:30 hørte forbrugeren høje bankelyde fra sit fjernvarmesystem.

Ifølge forbrugeren undersøgte hun straks, om der var information om driftsforstyrrelser på selskabets hjemmeside. Forbrugeren fandt ingen information herom, og forbrugeren undersøgte herefter muligheden for at kontakte selskabet.

Følgende fremgik af selskabets hjemmeside nederst:

*"Telefonisk henvendelse:*

*Mandag til torsdag kl. 8.00 – 14.00*

*Fredag kl. 8.00 – 12.00*

*Telefon: 5614 2814*

*Vagt tlf.: 7021 0150 kun ved ledningsbrud!"*

Forbrugeren kontaktede herefter en VVS-installatør, som via videoopkald vejledte forbrugeren til at lukke hovedhanen i forbrugers carport, hvorefter bankelydene ophørte.

Ifølge forbrugeren ringede hun den 16. maj 2023 om morgenen til selskabet, som oplyste, at bankelydene skyldtes en fejl på selskabets system, og at lydene dermed ikke skyldtes en fejl på forbrugers system. I umiddelbar forlængelse heraf orienterede selskabet om fejlen på sin hjemmeside.

Ved faktura af 22. juni 2023 opkrævede VVS-installatøren 3.500 kr. hos forbrugeren. Følgende fremgik af opkrævningen: *"Aktivering af vagtkaldsordning for stop af bankelyde på fjernvarmen ved unit. Fik lukket på fjernvarme-hovedhaner i boks uden på hus"*.

Ved e-mail af 23. juni 2023 til selskabet oplyste forbrugeren, at hun havde betalt 3.500 kr. til VVS-installatøren. Forbrugeren vedhæftede en kopi af fakturaen fra VVS-installatøren, og forbrugeren krævede, at selskabet erstattede beløbet.

Ifølge forbrugeren forsøgte hun adskillige gange at komme i telefonisk kontakt med selskabet, og den 22. august 2023 kontaktede forbrugeren selskabet via Facebook. Forbrugeren oplyste i en chat til selskabet, at hun manglede svar fra selskabet. Ved chat af samme dag til forbrugeren oplyste en medarbejder hos selskabet, at han ville se nærmere på sagen, og at han ville vende tilbage til forbrugeren via e-mail.

Ved e-mail af 23. august 2023 til forbrugeren oplyste selskabet, at fejlen den pågældende nat ikke skyldtes en fejl forårsaget af selskabet, men derimod en fejl i betjeningen af nogle transmissionspumper hos Vestegnens Kraftvarmeselskab (VEKS). Selskabet afviste derfor forbrugers krav om erstatning af de omkostninger forbrugeren havde haft til VVS-installatøren, og selskabet henviste i stedet til VEKS.

Ved e-mail af 28. september 2023 til forbrugeren oplyste selskabet, at det rigtigt nok først oplyste om driftsforstyrrelsen på hjemmesiden dagen efter driftsforstyrrelsen opstod. Selskabet oplyste endvidere, at der på hjemmesiden imidlertid var angivet et vagttelefonnummer, og at vagten havde kunne oplyse forbrugeren om de larmende driftsforstyrrelser. Selskabet oplyste endelig, at det ikke kunne tage ansvaret for, at forbrugeren af egen drift kontaktede en VVS-installatør.

Ved e-mail af 28. september 2023 til selskabet oplyste forbrugeren, at hun undlod at ringe til vagttelefonnummeret, da det netop fremgik af selskabets hjemmeside, at man kun måtte ringe til det pågældende nummer ved ledningsbrud, og at dette endda var efterfulgt af et udråbstegn. Forbrugeren oplyste endvidere, at hun var bekymret for, at fjernvarmesystemet blev ødelagt, hvis hun ikke reagerede.

Den 18. oktober 2023 klagede forbrugeren til nævnet.

---0---

Under sagens behandling ved nævnet har selskabet fremlagt sine henholdsvis almindelige og tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering.

## Nævnets vurdering

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

### **Udgift til VVS-installatør**

Det fremgår af sagen, at forbrugeren oplevede bankelyde fra sit fjernvarmesystem den 16. maj kl. 02:30, og at der ingen information var at finde på selskabets hjemmeside om driftsforstyrrelser på dette tidspunkt.

Det fremgår endvidere af sagen, at der var angivet et vagttelefonnummer på selskabets hjemmeside, men at det ud for nummeret fremgik, at man kun måtte ringe ved ledningsbrud efterfulgt af et udråbstegn.

Ifølge forbrugeren var hun bekymret for, at fjernvarmesystemet blev ødelagt, hvis hun ikke reagerede. Forbrugeren kontaktede derfor en VVS-installatør, som hjalp med at lukke for hovedhanen i forbrugers carport.

Det fremgår af faktura af 22. juni 2023, at forbrugers udgift til VVS-installatøren udgør 3.500 kr.

Nævnet konstaterer, at selskabet har afvist forbrugers krav på at få dækket sin udgift til VVS-installatøren.

Lider salgsgenstanden af en mangel, har køberen ret til afhjælpning, jf. købelovens § 78, stk. 1.

Følgende fremgår af købelovens § 78 a, stk. 1, stk. 4, nr. 2, og stk. 5, nr. 1:

*"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 afhjælpes for sælgers regning, hvis*

- 1) sælgeren ikke har foretaget afhjælpning eller omlevering i overensstemmelse med stk. 4 [...]."*

Nævnet lægger til grund, at bankelydene fra fjernvarmesystemet udgør en køberetlig mangel, som forbrugeren har ret til at få afhjulpes af selskabet, jf. købelovens § 78, stk. 1.

Selskabet har en afhjælpningsret, og forbrugeren kan dermed først vælge at lade en eventuel mangel afhjælpes for selskabets regning, hvis forbrugeren har orienteret selskabet om manglen, og selskabet ikke har afhjulpes manglen inden for rimelig tid herefter, jf. købelovens § 78 a, stk. 5, jf. stk. 4.

Nævnet konstaterer, at forbrugeren ikke har orienteret selskabet om manglen, inden forbrugeren tilkaldte en VVS-installatør, og selskabet har dermed ikke haft mulighed for at foretage afhjælpning. Forbrugeren har derfor som udgangspunkt ikke ret til at lade manglen afhjælpes for selskabets regning.

Nævnet finder imidlertid, at selskabet ved sin kommunikation på hjemmesiden har hindret forbrugeren i at reklamere til selskabet over den oplevede mangel. Nævnet lægger herved særlig vægt på at forbrugeren har undersøgt, om selskabet havde foretaget udmeldinger om driftsforstyrrelser på sin hjemmeside, inden forbrugeren tilkaldte VVS-installatøren, at der ingen information var på hjemmesiden om driftsforstyrrelser, at der var angivet et vagttelefonnummer på selskabets hjemmeside, men at det ud for nummeret fremgik, at man kun måtte ringe ved ledningsbrud efterfulgt af et udråbstegn, og at den oplevede mangel med bankelydene fremstod som en mangel, der skulle afhjælpes akut.

Nævnet finder derfor, at forbrugeren har ret til at få dækket sin udgift til VVS-installatøren på 3.500 kr. af selskabet, jf. købelovens 78 a, stk. 5.

Selskabets bemærkninger om, at VEKS er ansvarlig kan ikke føre til andet resultat, da det er selskabet, der er forbrugerenes varmeleverandør og dermed direkte ansvarlig overfor forbrugeren for eventuelle mangler.

### **Sagsomkostninger og klagegebyr**

*"§ 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 forbrugerenes 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.

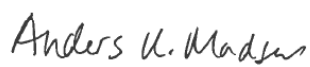
Klagegebyret på 160 kr. inkl. moms tilbagebetales af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen på nævnets vegne ved overførsel til den bankkonto, som forbrugeren har anvist, jf. § 26, stk. 2, i nævnets vedtægter.

Ankenævnet på Energiområdet, den 28. juni 2024.



Poul Gorm Nielsen  
Formand for nævnet

/



Anders Kehling Madsen  
Sagsbehandler