

# ANKENÆVNETS AFGØRELSE

3/1921-0101-0006  
/SEN

**Klager:**

  
3520 Farum

Nyropsgade 30  
1780 København V  
Tlf. 72 26 82 00  
Fax 33 18 14 29  
CVR-nr. 64 96 46 15  
post@energianke.dk  
www.energianke.dk

**Indklaget energiselskab:**

Hovedstadsregionens Naturgas  
HNG  
Gladsaxe Ringvej 11  
Postbox 83  
2860 Søborg  
CVR: 8856 8818

**Klageemne:**

Aftalevilkår ▪ Fortolkning af aftalevilkår  
i serviceaftale. HNG's opkrævning af  
betaling for arbejds løn i forbindelse med  
udskiftning af ekspansionsbeholder.

**Ankenævnets sammensæt-  
ning**

Poul Gorm Nielsen, formand  
Anders Hjort Jensen, Forbrugerrådet  
Niels-Ole Bjerregaard, Forbrugerrådet  
Søren Hornbæk Svendsen, DONG  
René Voss, Naturgas Fyn

## **SAGSFREMSTILLING**

**Perioden, der klages over:** Reparationsarbejde i december 2004.

**Påklaget beløb:** 1.565 kr.

**Klagen indbragt for det indklagede energiselskab den:** 29. januar 2005.

**Energiselskabet truffet afgørelse i sagen den:** 15. februar 2005.

**Klageformular modtaget i Ankenævnet:** 14. marts 2005.

**Sagen behandlet på ankenævnets møde den:** 17. juni 2005.

## **KLAGENS INDHOLD OG FORLØB**

Sagen angår montering af en ekstern trykekspressionsbeholder på adressen [REDACTED] 3520 Farum.

Klager havde et 3-årigt serviceabonnement (bilag 1) hos HNG, der indebar, at klageren fik hovedeftersyn hvert 3. år. Klager havde hovedeftersyn i december 2004, og klageren opsigte abonnementet med virkning fra den 18. februar 2005.

Ved hovedeftersynet konstaterede montøren, at trykekspressionen var defekt. Servicemontøren præsenterede klageren for to løsningsmodeller og overslag over udgifterne forbundet med udskiftning af trykekspressionsbeholder.

Det ene overslag omfattede udskiftning af trykekspressionsbeholderen med en tilsvarende. Det andet overslag omfattede montering af en ekstern trykekspressionsbeholder.

Klager aftalte på stedet at få monteret en ekstern trykekspressionsbeholder, og en arbejdsdato blev aftalt.

Efterfølgende blev klageren opkrævet 1.564, 60 kr. inkl. moms for det pågældende arbejde.

Klageren har reklameret herover med flere email (bilag 4), og indklagede afviste reklamationen i brev af 15. februar 2005 (bilag 5),

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER**

**Klagerens krav:** Klageren har nedlagt påstand om tilbagebetaling af 1.565 kr.

**Klagerens begrundelse:** Til støtte for sit krav gør klageren gældende, at installation af ny ekspansionsbeholder ubetinget er omfattet af serviceaftalen. Klageren har henvist til pkt. 2 i HNG's betingelser for gaslevering, at uden for kedlens kabinet er bl.a. trykekspressionsbeholderen omfattet af serviceaftalen.

**Indklagedes standpunkt til klagerens krav:** Afvisning

**Indklagedes begrundelse:** Det fremgår af pkt. 4 om forbehold, at HNG ikke er ansvarlig for at fremskaffe og levere reservedele, komponenter, automatik og andet udstyr, og at eventuel ombygning ikke er omfattet af serviceaftalen.

På den baggrund har indklagede gjort gældende, at installation af ny, udvendig ekspansionsbeholder ikke var omfattet af serviceaftalen. Kun op-  
rindelige, udvendige beholdere er omfattet af serviceaftalen.

Indklagede har endvidere anført, at efter servicebesøget kontaktede klageren HNG for at få tilbud på udskiftning af ekspansionsbeholderen. I forbindelse hermed blev klageren gjort opmærksom på, at overslaget for montering af en ny indvendig indeholdt arbejds løn på 1½ time ekstra til montøren, da udskiftningen ville kræve, at kedlen skulle løftes ned fra væggen. Ved tilbud om en udvendig beholder blev klageren oplyst om, at arbejds løn ikke var dækket af serviceaftalen.

Det er kun eksisterende ("medfødte") trykekspressionsbeholdere, der udenfor kedlens kabinet er omfattet af serviceaftalen. Endvidere er ombygning ikke omfattet af serviceaftalen.

Klager blev gjort opmærksom på, at arbejdet ville være uden for abonnement, da der var tale om arbejde uden for kedlens kabinet.

**BILAG TIL SAGEN**

- Bilag 1: Serviceaftale.
- Bilag 2: Servicerapport.
- Bilag 3: Foto af den monterede ekspansionsbeholder.
- Bilag 4: Klagerens mailkorrespondance.
- Bilag 5: Brev af 15. februar 2005 fra indklagede til klageren

## NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Sagen drejer sig om hvorvidt det udførte arbejde på klagerens ekspansionsbeholder er omfattet af HNG's serviceaftale som klageren havde tegnet abonnement på.

Af serviceaftalens pkt. 2 fremgår at aftalen dækker kontrol og afhjælpning af fejl på alle komponenter og rør inden for gaskedlens kabinet. Om komponenter uden for kedlens kabinet er det bl.a. anført at trykekspressionsbeholdere er omfattet. Endelig fremgår det af betingelserne, at komponenter, der normalt er placeret inden for kabinettet, men er flyttet udenfor på grund af pladsforhold, forbedret levetid eller reparationsmuligheder m.v., er omfattet, når disse er placeret i opstillingsrummet.

Indklagede har i sagen fremlagt en serviceraport. På denne er det under rubrikken "kundens kvittering uden for abonnement" sat kryds, men i stedet for kundens underskrift er der anført "Nøgle".

Da der er tale om en standardkontrakt, som ikke har været forhandlet mellem parterne, og da der kan være tvivl om fortolkningen af aftalens vilkår, skal vilkåret, jf. aftalelovens § 38 b, fortolkes på den måde, som er mest gunstig for forbrugeren.

Indklagede har endvidere gjort gældende, at klageren inden udskiftningen har godkendt og accepteret, at han skulle betale arbejdslønnen ved valg af en udvendig ekspansionsbeholder.

På grundlag af serviceraporten og mod klagerens benægtelse findes det ikke godtgjort eller sandsynliggjort, at klageren har tiltrådt eller godkendt, at han skulle betale for det udførte arbejde.

Klageren skal derfor ikke betale den krævede arbejds løn.

Nævnet bemærker, at det ligger uden for nævnets kompetence at tage stilling til prisfastsættelsen for reservedele.

Med omkostningerne forholdes således, at indklagede til ankenævnet skal betale sagens omkostninger på 7.000 kr., jf. § 24, stk. 1, nr. 2 i ankenævnets vedtægter og pkt. 1 a i bilaget til vedtægterne, jf. § 3 i bekendtgørelsen om omkostninger ved godkendte, private klage- eller ankenævn.

Klagegebyret tilbagebetales til klageren i medfør af ankenævnets vedtægter § 23, stk. 2.

Nævnet træffer herefter følgende afgørelse

## A F G Ø R E L S E

Ankenævnet giver klageren, [REDACTED] medhold i kravet mod indklagede, HNG I/S, om, at han ikke er forpligtet til at betale arbejdslønnen ved udskiftning af defekte trykekspressionsbeholder og udvendig opsætning af en ny.

HNG I/S skal i sagsomkostninger til ankenævnet betale 7.000 kr., der skal betales 30 dage efter datoen for udsendelse af Konkurrencestyrelsens opkrævning af beløbet.

Ankenævnet på Energiområdet, den 1. juli 2005

Poul Gorm Nielsen  
formand

/

Sami El-Nasser  
sagsbehandler