

ANKENÆVNET PÅ ENERGIMRÅDET

Afgørelse

Sag: SPA-25/01881

Sagsbehandler:

/EKKJ

Forbruger:



Sekretariat:

**KONKURRENCE- OG
FORBRUGERSTYRELSEN**

Selskab:

TREFOR Varme A/S
CVR-nummer 1701 0131
Kokbjerg 30
6000 Kolding

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Tlf. 4171 5000
CVR 2845 8185
EAN 5798000018020

Klageemner:

Brud på rør – Hæftelse for merforbrug

post@energianke.dk

**Nævnets
sammensætning:**

Formand
Poul Gorm Nielsen

Udpeget af Forbrugerrådet Tænk
Christian Jarby
Nikola Kiørboe

Udpeget af Dansk Fjernvarme
Carl Hellmers
Morten Skov

Afgørelse

Nævnet kan ikke give forbrugeren, [REDACTED], medhold i kravet overfor selskabet, TREFOR Varme A/S, om at blive fritaget for betaling af selskabets opkrævninger for fjernvarmeforsyningen til forbrugsadressen i perioden 1. november 2024 til 19. februar 2025.

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 et brud på et rør har forårsaget et forøget fjernvarmeforbrug på adressen [REDACTED] (forbrugsadressen). Spørgsmålet er i den forbindelse, om forbrugeren har ret til at blive fritaget for betaling af selskabets opkrævninger for fjernvarmeforsyningen til forbrugsadressen i perioden 1. november 2024 til 19. februar 2025.

Ifølge forbrugeren opstod der i midten af november måned 2024 et brud på et varmtvandsrør under gulvet på badeværelset i huset på forbrugsadressen.

Ved faktura af 16. december 2024 opkrævede selskabet i alt 18.252,59 kr. hos forbrugeren vedrørende vand- og fjernvarmeforsyning til forbrugsadressen i perioden 1. til 30. november 2024. Det fremgik af fakturaen, at forbrugeren blev opkrævet for et vandforbrug på 318,47 m³ og et fjernvarmeforbrug på 14,025 MWh.

Den 16. december 2024 kontaktede forbrugeren telefonisk selskabet, idet forbrugeren stillede spørgsmål til beløbets størrelse i fakturaen af 16. december 2024. Ifølge forbrugeren oplyste selskabet, at der havde været et enormt stort forbrug i perioden 5. til 22. november 2024, og at selskabet ville kreditere fakturaen, da der kunne være tale om en målerfejl, idet forbruget var urealistisk højt, og idet der ingen data var modtaget efter den 22. november 2024.

Den 18. december 2024 rekvirerede forbrugeren en VVS'er, som konstaterede, at der var et brud på en skjult rørinstallation på forbrugsadressen, og at der løb over 750 liter ud i timen.

Ved e-mail af 28. januar 2025 til selskabet gjorde forbrugeren indsigelse over en regning modtaget den 22. januar 2025. Forbrugeren oplyste, at hun havde et forhøjet vand- og fjernvarmeforbrug, som skyldtes en skjult "rørblæde". Forbrugeren oplyste endvidere, at hun blev opmærksom på det høje forbrug den 16. december 2024, og at hun kontaktede selskabet med det samme, men at selskabet mente, at der var tale om en målerfejl, idet selskabet ikke havde modtaget målerdata siden 23. november 2024. Forbrugeren oplyste videre, at hun havde kontakte selskabet fire gange med henblik på at få en tekniker

ud, men at selskabet først kunne tilbyde dette den 2. januar 2025. Forbrugeren oplyste videre, at hun havde fået afslag på at afdrage det høje beløb, da selskabet mente, at der var tale om reelt forbrug. Forbrugeren oplyste videre, at hun ikke havde haft mulighed for at følge sit forbrug, og at selskabet ikke havde reageret hurtigt men blot henvist til, at der var tale om en målerfejl. Forbrugeren gjorde herefter indsigelse over selskabets opkrævning, da det var afkræftet, at der var tale om en målerfejl.

Ved e-mail af 31. januar 2025 til forbrugeren oplyste selskabet, at det på sin selvbetjeningsløsning tilbød forbrugsrapporter og forbrugsalarmer, og at forbrugeren med en forbrugsalarm kunne have reageret hurtigt, da hun modtog rapport om højt forbrug. Selskabet oplyste endvidere, at måleren stoppede med at sende forbrugsdata til selskabet den 22. november 2024, og at selskabet den 2. januar 2025 gennemgik og udskiftede kommunikationsudstyret, så selskabet igen kunne modtage data. Selskabet oplyste videre, at forbruget for perioden 22. november til 31. december 2024 endnu ikke var afregnet, og at forbrugeren ikke havde modtaget en faktura herfor endnu. Selskabet fastholdt derfor tidligere fakturakrav samt den kommende faktura. Selskabet oplyste endelig, at det ville tilbyde en afdragsordning på 24 afdrag grundet den særlige situation. Selskabet henviste forbrugeren til Ankenævnet på Energiområdet, hvis forbrugeren ikke var tilfreds med afgørelsen.

Ved e-mail af 7. februar 2025 til selskabet oplyste forbrugeren, at hun ville gå videre med sagen til Ankenævnet på Energiområdet.

Ved faktura af 19. februar 2025 opkrævede selskabet i alt 47.453,60 kr. hos forbrugeren vedrørende vand- og fjernvarmeforsyning til forbrugsadressen i perioden 1. november 2024 til 31. januar 2025.¹ Følgende fremgik af fakturaen vedrørende opkrævningen for fjernvarmeforsyning:

- Forbrug:
 - 37,086 MWh à 630,7515 kr.
 - 23.392,05 kr.
- Abonnement:
 - 562,50 kr.
- Moms:
 - 25 procent af 23.954,55 kr.
 - 5.988,64 kr.
- I alt:
 - 29.943,19 kr.

Den 19. februar 2025 klagede forbrugeren til Ankenævnet på Energiområdet.

Ved faktura af 20. marts 2025 opkrævede selskabet i alt 1.187,35 kr. hos forbrugeren vedrørende vand- og fjernvarmeforsyning til forbrugsadressen i

¹ Selskabet krediterede i den forbindelse fakturaen af 16. december 2024.

perioden 1. til 19. februar 2025. Følgende fremgik af fakturaen vedrørende opkrævningen for fjernvarmeforsyning:

- Forbrug:
 - 0,972 MWh à 665 kr.
 - 646,38 kr.
- Abonnement:
 - 118,75 kr.
- Moms:
 - 25 procent af 765,13 kr.
 - 191,28 kr.
- I alt:
 - 956,41 kr.

---0---

Selskabet har under sagens behandling i nævnet fremlagt forbrugsdata for det målte varmemeforbrug på forbrugsadressen i perioden 1. november 2024 til 19. februar 2025. Det fremgår af forbrugsdataen, at der er registreret et forbrug på 14,025 MWh i perioden 1. november til 31. december 2024², 23,061 MWh i perioden 1. til 31. januar 2025³ og 0,972 MWh i perioden 1. til 19. februar 2025⁴.

Nævnet har under sagens behandling indhentet selskabets gældende leveringsbestemmelser hos Forsyningstilsynet.⁵ Følgende fremgår af punkt 7.1. og 7.2. i leveringsbestemmelserne om betaling for fjernvarmeforbrug:

"7.1. Der er betalingspligt for enhver form for fjernvarmelevering.

7.2. Priser og gebyrer fremgår af TREFORs til enhver tid gældende takstblad, som kan læses på TREFOR hjemmeside, www.trefor.dk"

Nævnet har endvidere indhentet selskabets takstblade, som var gældende vedrørende perioden 1. november 2024 til 19. februar 2025, hos Forsyningstilsynet.⁶ Det fremgår af takstbladene, at der skal betales 629 kr. pr. MWh i 2024 og 665 kr. pr. MWh i 2025.

² Målerstand på 202,708 den 1. januar 2025 fratrullet målerstand på 188,683 den 1. november 2024.

³ Målerstand på 225,769 den 1. februar 2025 fratrullet målerstand på 202,708 den 1. januar 2025.

⁴ Målerstand på 226,74 den 19. februar 2025 fratrullet målerstand på 225,769 den 1. februar 2025.

⁵ De gældende leveringsbestemmelser er anmeldt til Forsyningstilsynet den 9. juli 2020.

⁶ Det gældende takstblad for 2024 er anmeldt til Forsyningstilsynet den 21. december 2023, og det gældende takstblad for 2025 er anmeldt til Forsyningstilsynet den 23. december 2024.

Nævnets vurdering

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

Hæftelse for merforbrug

Det fremgår af sagen, at et brud på et rør har forårsaget et forøget fjernvarmeforbrug på forbrugsadressen. Forbrugeren kræver derfor at blive fritaget for betaling af selskabet opkrævninger for fjernvarmeforsyningen til forbrugsadressen i perioden 1. november 2024 til 19. februar 2025, hvor merforbruget er foretaget.

Det fremgår af fakturaer af henholdsvis 19. februar og 20. marts 2025, at selskabet har opkrævet forbrugeren for et forbrug på henholdsvis 37,086 MWh à 630,7515 kr. (23.392,05 kr. ekskl. moms) for perioden 1. november 2024 til 31. januar 2025 og 0,972 MWh à 665 kr. (646,38 kr. ekskl. moms) for perioden 1. til 19. februar 2025.

Nævnet konstaterer, at forbrugeren bor til leje på forbrugsadressen, og at hun således ikke ejer forbrugsadressen. Forbrugeren er dog i et direkte kundeforhold med selskabet.

Nævnet finder, at selskabet har ret til at opkræve forbrugeren for det faktiske forbrug, der er målt på forbrugsadressen, idet forbrugeren er i et direkte kundeforhold med selskabet, og at forbruget kan opkræves til de priser, der fremgår af selskabets takstblade, jf. punkt 7.1. og 7.2. i selskabets almindelige bestemmelser.

Nævnet har sammenholdt de i sagen fremlagte forbrugsdata og fakturaer og de anmeldte takstblade.

Nævnet konstaterer, at selskabets opkrævning for perioden 1. til 19. februar 2025 i faktura af 20. marts 2025 på 0,972 MWh à 665 kr. (646,38 kr. ekskl. moms) er i overensstemmelse med de fremlagte forbrugsdata og det anmeldte takstblad for 2025.

Nævnet konstaterer endvidere, at selskabets opkrævning for perioden 1. november 2024 til 31. januar 2025 i faktura af 19. februar 2025 på 37,086 MWh à 630,7515 kr. (23.392,05 kr. ekskl. moms) er et mindre beløb, end selskabet kunne have opkrævet hos forbrugeren, idet selskabet kunne opkræve forbrugeren i alt 24.157,29 kr. ekskl. moms vedrørende perioden på baggrund af følgende regnestykke:

- 1. november til 31. december 2024:
 - 14,025 MWh à 629 kr.
 - 8.821,725 kr. ekskl. moms.

- 1. til 31. januar 2025:
 - 23,061 MWh à 665 kr.
 - 15.335,565 kr. ekskl. moms.
- I alt:
 - 37,086 MWh
 - 24.157,29 kr. ekskl. moms.

Selskabet har således opkrævet mindre hos forbrugeren, end det er berettiget til, og nævnet finder derfor ikke grundlag for at tilsidesætte selskabets opkrævninger.

Nævnet kan derfor ikke give forbrugeren medhold i kravet om at blive fritaget for betaling af selskabets opkrævninger for fjernvarmeforsyningen til forbrugsadressen i perioden 1. november 2024 til 19. februar 2025.

Nævnet har ikke herved taget stilling til, om forbrugeren har et krav overfor ejeren af forbrugsadressen.

Klagegebyr

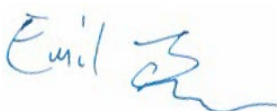
Forbrugeren har betalt et klagegebyr på 160 kr. for nævnets behandling af klagen, jf. § 26, stk. 1, i nævnets vedtægter. Klagegebyret skal tilbagebetales til forbrugeren, hvis forbrugeren får medhold i klagen, jf. § 26, stk. 2, nr. 1, i nævnets vedtægter.

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 27. november 2025.



Poul Gorm Nielsen
Formand for nævnet



Emil Kamp Kirkeby
Jørgensen
Sagsbehandler

/