

## Vejledning om varslingsreglerne efter varmforsyningsloven

- særligt med henblik på væsentlige prisstigninger

---

MARTS 2022

---

**FORSYNINGSTILSYNET**  
Torvegade 10  
3300 Frederiksværk  

---

Tlf. 4171 5400  
post@forsyningstilsynet.dk  
www.forsyningstilsynet.dk

---

## Indhold

INDLEDNING.....	3
ENERGITILSYNETS TILKENDEGIVELSE AF 26. APRIL 2010.....	4
HVEM ER OMFATTET AF VARSLINGSREGLERNE .....	4
VÆSENTLIGE PRISSTIGNINGER .....	4
HVORNÅR SKAL DER VARSLES?.....	5
INDIVIDUEL VARSLING.....	5
VARSLINGENS INDHOLD .....	6
KONSEKVENSER VED MANGLENDE VARSLING .....	6

---

## INDLEDNING

Vejledningen er en guideline til, hvordan virksomhederne varsler korrekt efter varmforsyningsloven. Vejledningen er, som navnet angiver, en vejledning, og er således ikke retligt bindende hverken for varmforsyningsvirksomhederne eller for Forsyningstilsynet. Vejledningen viser dog, hvordan Forsyningstilsynet som udgangspunkt vil tilgå konkrete sager om varsling på baggrund af egen drift eller på baggrund af en klage eller henvendelse, jf. varmforsyningslovens § 21, stk. 4 og tilkendegivelsen fra 2010 samt lov om Forsyningstilsynet § 3, stk. 2.

Energitilsynet (Forsyningstilsynet) tilkendegav den 26. april 2010, at væsentlige prisændringer, ændringer i tarifstruktur, leveringsbetingelser m.m., skal varsles over for varmetaftagerne med et varsel på mindst 3 måneder. I kan finde de relevante regler på [Forsyningstilsynets hjemmeside](#).

Tilkendegivelsen fra 2010 efterlader imidlertid nogle uopklarede spørgsmål, herunder hvornår der er tale om en væsentlig prisændring.

Forsyningstilsynet har i 2019 haft et kontrolprojekt om varmforsyningsvirksomheders varsling af væsentlige prisændringer i forhold til deres kunder. Gennemgangen viste, at der er behov for yderligere vejledning til, hvordan og hvornår varmforsyningsvirksomhederne skal varsle deres varmetafbrugere.

I henhold til § 3, stk. 3 i lov om Forsyningstilsynet, har Forsyningstilsynet ikke kompetence til at behandle klager om civile tvister. Visse civile tvister kan indbringes for Ankenævnet for Energiområdet. Ankenævnet behandler konkret klager, der angår køb og levering af energiydelser fra energiforsyningsvirksomheder. Det er dog en betingelse, at klageren (forbrugeren) står i et direkte kundeforhold med varmforsyningsvirksomheden.

Formålet med vejledningen er således at skabe transparens for, hvordan Forsyningstilsynet vil tilgå konkrete sager om varslingsfrister efter varmforsyningsloven.

Vejledningen supplerer tilkendegivelsen fra 2010. Det fremgår af tilkendegivelsen fra 2010, at praksis er udviklet ud fra en konkret rimelighedsvurdering efter varmforsyningslovens § 21, stk. 4. Praksis udtrykker, at det generelt må betragtes som rimeligt at stille krav om varsling af varmetaftagerne.

Hvis vejledningens anvisninger i de følgende afsnit helt eller delvist ikke er fulgt, vil det således bero på en konkret og individuel vurdering af, om varslingen har været rimelig.

I denne rimelighedsvurdering kan der indgå hensyn til både varmforsyningsvirksomheden og varmetafbrugeren. Det kan f.eks. indgå i vurderingen om prisændringen er begrundet i ekstraordinære forhold, som varmforsyningsvirksomheden har haft svært ved at forudse, om forbrugeren har haft rimelig mulighed for på anden måde at gøre sig bekendt med prisændringen m.v. Sådanne forhold vil kunne tale for, at varsling sker

med kortere frist end 3 måneder eller kun sker ved større prisændringer. Det vil også kunne tillægges betydning, hvor stor afvigelsen er fra vejledningens retningslinjer.

Vejledningen gennemgår:

1. Energitilsynets tilkendegivelse af 26. april 2010.
2. Hvem gælder varslingsreglerne for.
3. Væsentlige prisstigninger.
4. Individuel varsling.
5. Krav til varslingen.
6. Konsekvenser ved manglende varsling.

Vejledningen vedrører alene væsentlige prisændringer og ikke ændringer i leveringsbetingelser, tarifstruktur mm. som også omfattes af tilkendegivelsen fra 2010.

### **ENERGITILSYNETS TILKENDEGIVELSE AF 26. APRIL 2010**

Energitilsynet tilkendegav følgende:

- At det generelt må anses for urimeligt, hvis forsyningsvirksomhederne ikke varsler deres varmeaftagere forud for ændringer i og indførelser af priser, herunder prisstrukturer, leveringsbetingelser m.m., jf. varmforsyningslovens § 21, stk. 4.
- At almindelige prisændringer som led i forsyningsvirksomhedernes almindelige drift skal varsles over for varmeaftagerne tidligst efter vedtagelsen heraf og senest ved ændringernes ikrafttræden, jf. varmforsyningslovens § 21, stk. 4.
- At andre ændringer, herunder væsentlige prisændringer, ændringer i tarifstruktur, leveringsbetingelser m.m., skal varsles over for varmeaftagerne med et varsel på mindst 3 måneder, jf. varmforsyningslovens § 21, stk. 4.

Nedenstående afsnit supplerer og præciserer tilkendegivelsen fra 2010.

### **HVEM ER OMFATTET AF VARSLINGSREGLERNE**

- Varslingsfristerne er rettet mod varmedistributionsvirksomheder i de kundeforhold, der er knyttet til forbrugere, der hovedsagelig handler uden for deres erhverv. Formålet med reglerne er beskyttelse af forbrugeren.

### **VÆSENTLIGE PRISSTIGNINGER**

- Der vil som udgangspunkt være tale om en væsentlig prisstigning, når stigningen i det enkelte berørte priselement udgør 10 % eller derover, og som samtidig forhøjer den samlede betaling med mindst 100 kr. pr. måned inkl. moms.

Såfremt en varmforsyningsvirksomheds variable tarif stiger med 11 %, og denne samtidig forhøjer den samlede betaling med f.eks. 150 kr. pr. måned inkl. moms, er udgangspunktet således, at der er tale om en væsentlig prisstigning, som skal varsles med tre

måneder, uanset om den samlede varmepris stiger med over eller under 10 % på årsbasis. Prisstigningen skal beregnes på basis af den måned, hvor den implementeres.

Er der derimod tale om, at en varmforsyningsvirksomheds variable tarif stiger med 11 %, og denne samtidig forhøjer den samlede betaling med 70 kr. pr. måned inkl. moms, vil udgangspunktet være, at der ikke er tale om en væsentlig prisstigning, som skal varsles med 3 måneder.

Er der tale om, at en varmforsyningsvirksomheds variable tarif stiger med 6 %, og varmforsyningsvirksomhedens faste tarif stiger med 6 %, er der som udgangspunkt ikke tale om en væsentlig prisstigning, da det ikke er det enkelte berørte priselement der stiger med 10 % eller derover. Dette uanset om den samlede varmepris stiger med over eller under 10% på årsbasis.

Er der tale om, at en varmforsyningsvirksomheds variable tarif stiger med 11% midt i varmeåret og denne samtidig forhøjer den samlede betaling med f.eks. 101 kr. pr. måned inkl. moms i den resterende periode, er udgangspunktet således, at der er tale om en væsentlig prisstigning, som skal varsles med tre måneder. Prisstigningen beregnes under alle omstændigheder i forhold til den måned, hvor den implementeres.

De 100 kr. kan beregnes ud fra Forsyningstilsynets til enhver tid gældende definition af et standardhus og en standardlejlighed som fremgår af Forsyningstilsynets prisstatistik eller tilsvarende offentliggjort materiale. Pt. gælder, at et standardhus defineres som et hus på 130 kvm med et årligt varmeforbrug på 18,1 MWh, og en standardlejlighed defineres som en lejlighed på 75 kvm med et årligt varmeforbrug på 15 MWh.

Forsyningstilsynets vurdering af, hvornår der er tale om en væsentlige prisstigning, vil dog altid ske konkret ud fra varmforsyningsvirksomhedens og forbrugernes forhold i den enkelte sag.

### **HVORNÅR SKAL DER VARSLES?**

- Varslingen af væsentlige prisændringer bør ske tre måneder før prisstigningens ikrafttræden.

Der er således ikke tale om, at varslingen skal ske i forhold til prisstigningens betalingsdato, fakturadato eller andet, men bør ske tre måneder før prisstigningens ikrafttræden. Ved ikrafttræden menes den dato, der fremgår af prisanmeldelsen i varmforsyningsvirksomhedens anmeldelse til Forsyningstilsynet (i ENAO) som ikrafttrædelsesdato.

### **INDIVIDUEL VARSLING**

- Der bør ske individuel varsling. Den individuelle varsling bør gives i et klart og forståeligt sprog ved anvendelse af e-mail, faktura eller anden lignende individuel kommunikation.

Formålet ved at varsle individuelt er, at varslingen bør ramme flest mulige forbrugere, således at flest mulige bliver opmærksomme på prisstigningerne og dermed kan indrette sig økonomisk herefter.

Det er Forsyningstilsynets umiddelbare vurdering, at en individuel varsling er opfyldt såfremt varmforsyningsvirksomhederne varsler hver enkelt forbruger på en af følgende måde:

- Via. SMS
- Via. brev
- Via. e-mail
- Via. faktura
- Via. e-boks
- Via. PBS

Det er en god idé, at varmforsyningsvirksomhederne varsler deres forbrugere på en generalforsamling, via ugeavisen eller via. deres hjemmeside med det samme varmforsyningsvirksomheden bliver bekendt med prisstigningen, så længe der også ud over dette bliver varslet individuelt f.eks. via. en af de ovennævnte metoder.

#### **VARSLINGENS INDHOLD**

- Varslingen bør indeholde den %-vise prisstigning for et standardhus og standardlejlighed. Tillige bør varslingen indeholde oplysninger om, hvor den enkelte forbruger kan se nærmere om prisstigningen.

Et varsel kunne derfor formuleres således; "Kære varmekunde. AA Fjernvarme har udarbejdet budget for 2021, der viser, at din varmepris for 2021 stiger. Det betyder, at den variable takst stiger fra kr. 500 pr. MWh til kr. 590 pr. MWh. For et standardhus udgør stigningen 18 % og 136 kr. pr. måned. For en standardlejlighed udgør stigningen 18 % og 112,5 pr. måned. Du kan se nærmere om prisstigningen ved at klikke på dette link".

En henvisning til et varsel, som opfylder kravet, er ikke er at anse som et egentligt varsel. Det er f.eks. derfor ikke nok for en varmforsyningsvirksomhed alene via en SMS, at skrive, at der i fremtiden vil ske en prisstigning, og at forbrugeren kan gå på forsyningsvirksomhedens hjemmeside for at få yderligere information.

#### **ØVRIGE FORHOLD**

Forsyningstilsynet vil altid foretage en konkret vurdering af, hvornår der er sket rimelig varsling.

Den konkrete rimelighedsvurdering bliver særligt relevant for de tilfælde, hvor en varmforsyningsvirksomhed grundet ekstraordinære og eksterne forhold ikke kan nå at varsle i overensstemmelse med vejledningens anvisninger. Forsyningstilsynet kan bl.a. i sin vurdering inddrage følgende aspekter i rimelighedsvurderingen:

- 1) Hvor hurtigt, der er varslet individuelt efter en generel varslings på hjemmeside eller lignende.
- 2) Om der løbende orienteres om situationen på varmforsyningsvirksomhedens hjemmeside.
- 3) Om der angives kontaktnumre hos varmforsyningsvirksomheden for de forbrugere, som der ikke mener, at de er i stand til at betale
- 4) Om der tilbydes betalingsordninger for særligt udsatte forbrugere.

### KONSEKVENSER VED MANGLENDE VARSLING

- I konkrete sager, hvor der ikke er varslet korrekt skal varmforsyningsvirksomheden efterregulere den ulovlige opkrævede prisstigning i varmforsyningsvirksomhedens fremtidige varmepriser, jf. varmforsyningslovens § 21, stk. 4.

Det følger af lov om Forsyningstilsynet § 3, stk. 2, at Forsyningstilsynet kan behandle og afgøre sager efter sektorlovgivningen på eget initiativ eller på grundlag af en anmeldelse eller en klage. Det følger heraf, at Forsyningstilsynet kan tage sagen op af egen drift eller på baggrund af en borgerhenvendelse e.l. Åbner Forsyningstilsynet en tilsynssag vil de her beskrevne konsekvenser komme på tale.

Såfremt en varmforsyningsvirksomhed ikke har overholdt varslingsfristen, er varmforsyningsvirksomheden ikke berettiget til at opkræve prisstigningen, jf. tilkendegivelsen fra 2010, og kan derfor i henhold til varmforsyningsloven kun opkræve det senest anmeldte beløb til Forsyningstilsynet frem til varslingsperiodens udløb.

I forbindelse med et ulovligt konstateret forhold bør varmforsyningsvirksomheden fremsende et løsningsforslag til Forsyningstilsynet. Løsningsforslaget bør indeholde en beregning og en beskrivelse over, hvordan varmforsyningsvirksomheden hurtigst muligt vil efterregulere den ulovlig opkrævede prisstigning i varmforsyningsvirksomhedens fremtidige varmepriser jf. varmforsyningslovens § 21, stk. 4. En efterregulering kan ske på flere måder, herunder kan den ske ved en kontant tilbagebetaling til forbrugerne med det samme, idet varmforsyningsloven ikke er til hinder for, at en varmforsyningsvirksomhed kan vælge at tilbageføre det ulovligt opkrævede beløb til forbrugerne som et engangsbeløb. Tillige kan en efterregulering ske som en modregning af det ulovlige opkrævede beløb i næstkommende rate.

Efter fremsendelse af løsningsforslaget til Forsyningstilsynet og en godkendelse heraf skal varmforsyningsvirksomheden anmelde nye priser (og budget) til Forsyningstilsynet, jf. varmforsyningslovens § 21.

Hvis en varmforsyningsvirksomhed på et senere tidspunkt ønsker at opkræve et tilbageført beløb, skal varslingsreglerne naturligvis også overholdes her.