



## Aalborg Fjernvarmeforsyning - en forbruger klager over fjernvarmeregning efter rørskade

Dato: 28.02.2005 • Journalnr.: 3/1322-0101-0330

### RESUMÉ

1. Indledningsvis bemærkes, at denne sag beror på en forbrugerklage dateret 29.07.04, hvorfor det er Energitilsynet som skal afgøre sagen. Det nyoprettede Ankenævnet for Energiområdet, som i dag er forbrugerklageinstans, fik virkning fra den 01.11.04.

2. En kunde som forsynes af Aalborg Fjernvarmeforsyning (værket) har haft en rørskade på sin fjernvarmeinstallation, hvorved ca. 1000 m<sup>3</sup> fjernvarmevand uden synlige tegn er løbet ud under gulvet i garagen. Kunden finder, at det virker urimeligt hvis han skal betale både for det forhøjede varmeforbrug (energien) samt herudover for vandtab i form af spædevand, da han ikke har haft nogen gavn af denne forøgede fjernvarmelevering. En måleraflæser konstaterede fejl på kundens anlæg og anmodede klager om omgående at rekvirere en VVS-installatør. Den efterfølgende tilkaldte VVS-installatør konstaterede en lækage ca. 30 cm under det støbte betongulv i garagen. Pga. lækagen er kundens opgjorte fjernvarmeforbrug omtrent blevet tredoblet.

3. Værket anbefaler kunden med henvisning til gældende leveringsbestemmelser at føre jævnlig kontrol med forbruget og vedlægger en servicebog til fremtidig kontrol. Efter aflæsning af måleren fremsendte værket en regning for det registrerede varmeforbrug og for det estimerede vandtab i form af værkets spædevand. Værket finder ikke, at det har mulighed for at konstatere en fejl i kundens interne varmeanlæg eller et forøget spædevandsforbrug hos denne. Værket finder endvidere i overensstemmelse med dets leveringsbetingelser, at det er kunden, som er ansvarlig for spild og fejl på sit interne varmeanlæg.

4. Ingen af sagens parter har begæret målerafprøvning foretaget og der er ikke i sagen er fremkommet oplysninger om, at klager ikke har indberettet måleraflæsningerne rettidigt til værket. Varmeårene før 2003/2004 er ikke påklaget overfor tilsynet. Det er estimeret, at ca. 1000 m<sup>3</sup> (beregnet 951 m<sup>3</sup>) fjernvarmevand er forsvundet ved lækagen. Ingen af sagens parter har anfægtet disse forhold.

SEKRETARIATET FOR  
ENERGITILSYNET

Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby

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

## AFGØRELSE

Det meddeles klager og Aalborg Fjernvarmeforsyning, at

5. Energitilsynet finder, at klagers betaling for varmeåret 2003/2004 bør fastlægges som et (graddage) beregnet forbrug på grundlag af en periode uden fejl på anlægget, og at det findes urimeligt, jf. varmforsyningslovens § 21, stk. 4, såfremt klager pålægges at betale øvrige merudgifter til spædevand samt varme-forbrug udover det graddageberegne forbrug i det varmeår hvori lækagen blev konstateret.

## KLAGERS ANBRINGENDER

6. En fjernvarmeforbruger klagede i brev af 29.07.04 til Energitilsynet over Aalborg Fjernvarmeforsyning (værket). Klager har haft en rørskade på sin fjernvarmeinstallation, hvorved ca. 1000 m<sup>3</sup> fjernvarmevand uden synlige tegn er løbet ud under gulvet i garagen.

7. Der klages over den opkrævede merbetaling for dels det ekstra fjernvarmevand (spædevandet), dels det forøgede varmeforbrug (energien).

8. Klager har fået en servicebog fra værket med anbefaling om at indskrive aflæsningerne. Hertil kommer en oversigt over leveringsbetingelserne, hvori de sider som værket fandt vigtige var markeret med gul tusch (herunder at fjernvarmevandet kun må benyttes til cirkulering i ejendommens interne anlæg, og at kunden er ansvarlig for, at der ikke sker aftapning eller spild af fjernvarmevand fra anlægget).

9. Klager finder det endvidere ikke rimeligt, at forsyningen sender en regning på spædevandet med en passus om, at der påløber 1 % pr. måned hvis den ikke betales, hvorefter regningen blot indbygges i acontoregningen.

10. I brev af 03.05.04 til værket anføres, at skaden blev opdaget i forbindelse med, at en måleraflæser konstaterede fejl og anmodede klager om omgående at rekvirere en VVS-installatør. Den efterfølgende tilkaldte VVS-installatør konstaterede en lækage ca. 30 cm under det støbte betongulv i garagen. Omtrent 5 m<sup>3</sup> vand/døgn i ca. 200 døgn skønnes at være løbet ud. Der var således forbrugt ca. 1000 m<sup>3</sup> mere varme end forventet. Klager finder, at der må være formildende omstændigheder, da han ikke har haft glæde af det udstrømmende vand, og at han under ingen omstændigheder har observeret nogen lækage.

11. I brev af 19.08.04 finder klager, at værket i sit svar burde have oplyst om klagemuligheden. Det er ikke almindeligt, at kunderne regelmæssigt aflæser deres varmeforbrug. I servicebogen anføres, at det er en god ide at aflæse forbruget med regelmæssige intervaller, men det er ikke noget krav ifølge leveringsbestemmelserne. Da der er aftagepligt, bør forbrugerne være solidariske ved lækager som i det konkrete tilfælde. Klager har af samme årsag ikke mulighed for at vælge et lukket system, hvor man ikke kan undgå at opdage fejlen. Lækagen kan muligvis have eksisteret over en årrække.

12. Kommunens betalingskontor har tilbudt at låne klageren det opkrævede beløb til en rente på 1 % pr. måned. Hertil kommer, at betalingskontoret har pålagt flere rykkergebyrer på 250 kr./stk., som også i et tilfælde har været benævnt morarente/gebyr, hvilket klager finder ikke er det samme.

13. I e-post af 14.09.04 undrer det klager, at værket ikke har aflæst logningen, hvis varmemåleren logger forbruget hver måned. En ny måler blev sat op som erstatning for en ældre mekanisk måler indenfor de senere år. Værket kunne derfor have aflæst denne log for at få et overblik over skaden indenfor det tidsrum, som ligger i hukommelsen. Ved installering af den nye måler blev målerens placering ændret fra at måle på tilbageløbet til at måle fremløbet. Klager finder det endvidere mærkværdigt med den store forskel på husstandens forbrug, idet den svinger fra 281 m<sup>3</sup> i 1998/1999 til ca. 450 m<sup>3</sup> i de følgende år. Husstanden har alle årene bestået af 2 voksne personer. Klager påpeger, at skaden måske derfor allerede begyndtes i 1999 og så har udviklet sig voldsomt i 2003.

14. Endelig påpeges i e-post af 08.02.05 og 09.02.05, at lækagehullet af en VVS-montør er vurderet til at udgøre ca. 3 mm, målt ud fra fjernvarmetrykket og vandtabet pr. time. Værkets faktura er fremsendt den 26.04.04. Måleraflæserens besøg skete omtrent en måned forinden, dvs. omkring den 26.03.04. Klagers forespurgte den 03.05.04, værket om han skulle betale for den ekstraordinært store varmemængde. Først herefter blev værket opmærksom på, at der er forsvundet spædevand og selve opkrævningen herfor følger den 17.06.04.

15. Afslutningsvis bemærker klager i e-post af 14.02.05 blandt andet, at en graddageberegning først er fremkommet efter forslag fra klager. Klager undrer sig endvidere over, at værket ikke har fået aflæst måleren, når det tages i betragtning, at den logger forbruget i 36 mdr.

#### **INDKLAGEDES ANBRINGENDER**

16. Aalborg Fjernvarmforsyning angiver i brev af 17.06.04 til klager, at der ikke kan gives økonomisk refusion for det anførte merforbrug på 1000 m<sup>3</sup> for perioden 07.03.03-31.03.04 som følge af fejl på det interne varme anlæg.

17. I stedet sender værket en opkrævning for det tab som værket har lidt ved at skulle tilføre ca. 1000 m<sup>3</sup> nyt fjernvarmevand til fjernvarmenettet. Udgiften herfor beregnes til ca. 18.000 kr. ekskl. moms. Værket finder det uheldigt med et betydeligt vandtab over ca. ½ år, uden at der reageres på det. Enkelte aflæsninger af måleren ville have vist at der var noget galt. Det nye fjernvarmevand består af råvand, som renses, blødgøres og affiltreres inden påfyldning. Prisen herfor udgør 18,93 kr./m<sup>3</sup> (2004), ekskl. moms. Hertil kommer prisen for opvarmning og distribution af vandet, svarende til den m<sup>3</sup>-pris der betales og som værket ikke i dette tilfælde yder refusion for.

18. Værket anbefaler jævnlig kontrol med forbruget samt af fremløbs- og returtemperaturen og vedlægger en servicebog. Endvidere henvises til gældende leveringsbestemmelser pkt. 3.2, hvor det fremgår, at det er kundens ansvar, at der ikke sker aftapning af eller spild af fjernvarmevand. Vandtabet opgøres til eksakt 951 m<sup>3</sup>, jf. **tabel 1**.

**TABEL 1: OPGØRELSE AF BEREGNET FORBRUG OG VANDTAB**

| Periode           | Målt m <sup>3</sup> -forbrug | Antal graddage | Forbrug pr. graddag, m <sup>3</sup> | Beregnet forbrug, m <sup>3</sup> | Vandtab, m <sup>3</sup> |
|-------------------|------------------------------|----------------|-------------------------------------|----------------------------------|-------------------------|
| 26.03.02-07.03.03 | 456                          | 3737,6         | 0,122                               | -                                | -                       |
| 07.03.03-31.03.04 | 1447                         | 4063,58        | -                                   | 496                              | <b>951</b>              |

19. I brev af 18.08.04 opsummerer værket sagen og henviser blandt andet til, at en kunde bør aflæse sit forbrug min. hver 14. dag, således at fejl ved det interne anlæg kan konstateres. I modsat fald risikerer kunden en efterregning. Samtidig beklager værket, at der var sket en fejl, idet regningen for vandtabet beklageligvis var påført a conto-regningen, hvilket efterfølgende er blevet ændret.

20. I brev af 14.09.04 henviser værket til, at Energitilsynet er en tilsynsmyndighed og ikke en ankeinstans. Klagers husstand har de seneste mange år haft et varmeforbrug på ca. 300-450 m<sup>3</sup>/år. Den konstaterede lækage indebar et døgnforbrug på ca. tre gange så stort som det normale. Tab ved rørskade afhænger af hvor ofte der føres tilsyn. Hvis der som i sagen ikke føres tilsyn i et helt år, kan der være risiko for et stort tab.

21. For så vidt angår inddrivelse anfører værket, at pga. førnævnte fejl, er renterne efterfølgende slettet. Samtidig er rykkergebyret nedskrevet med 165 kr. i difference til nu 85 kr., som ifølge værket er det korrekte beløb.

22. På baggrund af en række af tilsynet fremsendte spørgsmål, svarer værket den 03.11.04 følgende:

23. Prisen på 18,93 kr./m<sup>3</sup> spædevand er bestemt på baggrund af værkets faktiske udgifter i 2003 til fremstilling og opvarmning af spædevand, forrentning og afskrivning af produktionsanlæg samt administrationsomkostninger. Værket har efterfølgende revurderet principper for betaling for tab af spædevand, således at kunder ved lækage på det interne anlæg alene skal betale for fremstilling og opvarmning af spædevandet, således at prisen bliver 12,12 kr./m<sup>3</sup>. Aftapning/spild af spædevand indebærer erstatning for det lidte tab, jf. dansk rets alm. erstatningsregler.

24. Klagers forbrug de 5 førlliggende år inden rørskaden ses i **tabel 2**.

**TABEL 2: KLAGERS AFREGNEDE OG GRADDAGEBEREGNEDE FORBRUG**

| Aflæsningsperiode:         | Afregnet forbrug (m <sup>3</sup> ): | Forbrug, graddageberegnet (m <sup>3</sup> ): |
|----------------------------|-------------------------------------|--|
| 27.03.98 - 09.03.99        | 281                                 | 433  |
| 09.03.99 - 06.04.00        | 449                                 | 499  |
| 06.04.00 - 08.03.01        | 375                                 | 400  |
| 08.03.01 - 26.03.02        | 466                                 | 494  |
| 26.03.02 - 07.03.03        | 439                                 | 439  |
| <b>07.03.03 - 31.03.04</b> | <b>1447</b>                         | <b>496</b>                                   |

25. Værket oplyser, at et graddageberegnet varmeforbrug for varmeåret 07.03.03 - 31.03.04 udgør 496 m<sup>3</sup>. Måleren registrerer og gemmer månedsværdierne i sin hukommelse i op til 36 mdr., men måleren er ikke tilsluttet et fjernaflæsningsystem. Måleren er efter værkets opfattelse ikke defekt og har ikke været testet, men blev testet af fabrikanten inden opsætningen.

26. Værket foretager løbende målinger af mængden af fjernvarmevand, som tilføres nettet. Spædevandsforbruget varierer år til år. Mellem 2002-2003 har forbruget varieret fra 181.000 - 223.000 m<sup>3</sup>/år. Derved er det ikke muligt at registrere et merforbrug på 1000 m<sup>3</sup>. Værket finder ikke, at det er muligt præcist at se, hvor der sker vandtab. Da fjernvarmemåleren er placeret på fremløbsledningen hos kunderne, kan utætheder på interne installationer hurtigt opdages/udbedres, hvis kunden fører blot et minimum af kontrol med forbruget.

27. Afslutningsvis påpeger værket den 10.12.04 med henvisning til bl.a. leveringsbestemmelsernes pkt. 3.4, at kunden er ansvarlig for, at ejendommens interne anlæg holdes i forsvarlig stand vedr. sikkerhed, drift og regulering. Værket har ikke ud fra det hidtidige forbrug haft anledning til at logge den nye måler for data, idet der ikke var formodning om fejl på kundens anlæg, jf. at forbruget faldt i 2003 sammenholdt med 2002. Først i perioden 07.03.03 - 31.03.04 konstateres et unaturligt højt forbrug.

28. Værket har ingen viden om det interne anlæg har haft en skade siden 1999, da måleren på det tidspunkt var monteret på returledningen. Derfor opkræves alene betaling for dokumenteret vandtab som kunden selv har konstateret ved udbedring af skaden.

29. Endelig finder værket, at de kommende års forbrug ikke nødvendigvis kan forklare varierende forbrug mellem 1998-2003, idet kunden ikke har aflæst med jævne mellemrum, og udnyttelsen af fjernvarmevandet kan have været dårlig med et større forbrug til følge. Det afregnede varmeforbrug er endvidere ikke graddagekorrigeret og kan så ikke sammenlignes direkte årene imellem.

30. Den 21.02.05 henviser værket supplerende til, at der ikke findes aftage- eller tilslutningspligt for fjernvarmen. Klager kan derudover selv vælge om der ønskes et direkte anlæg eller et indirekte anlæg med varmeveksler. Værket henviser endvidere til, at en uisoleret rørsøjle under garagens gulv i sig selv kan være medvirkende til et meget varierende fjernvarmeforbrug i forhold til et normalt forbrug.

### **BEGRUNDELSE**

31. Efter varmforsyningslovens § 21, stk. 1, skal tariffer, omkostningsfordeling og andre betingelser for de af § 20 og § 20 b omfattede ydelser med angivelse af grundlaget herfor anmeldes til et af miljø- og energiministeren nedsat tilsyn (Energitilsynet) efter regler fastsat af tilsynet. Efter stk. 3 er tariffer, omkostningsfordeling og andre betingelser, der ikke er anmeldt som foreskrevet efter stk. 1, ugyldige.

32. I henhold til varmforsyningslovens § 21, stk. 4, kan Energitilsynet gribe ind såfremt tilsynet finder, at tariffer, omkostningsfordeling eller andre betingelser er urimelige eller i strid med bestemmelserne i §§ 20, 20 a eller 20 b eller regler udstedt i henhold til loven. Også vedtægtsbestemmelser er omfattet heraf, jf. nærmere lovens § 21, stk. 6.

### **DANSK FJERNVARMES VEJL. BESTEMMELSER**

33. I Danske Fjernvarmes (tidl. DFF) vejledning "Alm. bestemmelser for fjernvarmelevering" fra juni 1994 fremgår følgende:

34. Pkt. 3.4: Forbrugeren er ansvarlig for, at ejendommens varmeinstallation holdes i forsvarlig stand mht. sikkerhed, drift og regulering. såfremt forbrugeren udviser uagtsomhed ved vedligeholdelse eller pasning af anlægget, således at der derved påføres værket tab eller ulemper, og forbrugeren ikke efter henstilling retter de påtalte forhold, er værket berettiget til at bringe forholdene i orden for forbrugers regning, og tillige, hvis sikkerhedsmæssige grunde taler herfor, at afbryde forsyningen, indtil forholdene er bragt i orden.

35. Pkt. 5.9: Såfremt der konstateres fejl ved målingen eller klar uoverensstemmelse mellem det af hovedmåleren registrerede og sandsynlige forbrug, fastsættes forbruget efter de til enhver tid gældende regler for beregnet forbrug og betalingen reguleres i overensstemmelse hermed. Såfremt forbrugeren kan dokumentere, at forbruget har været atypisk i afregningsperioden, tages hensyn til dette i fastsættelsen af forbruget.

36. Pkt. 6.3: Der er betalingspligt for al fjernvarme. Hvis der konstateres et unormalt forbrug forårsaget af en defekt varmeinstallation og/eller fejlbetjening af varmeinstallationen, defekt måler, målerstop etc., og dette ikke kan henføres til misbrug eller manglende vedligeholdelse, foretages beregning af forbruget, jf. den til enhver tid gældende DFF-vejl.: Beregning af fjernvarmeforbrug. Værket er berettiget til at kræve betaling for sine meromkostninger til drift og administration som følge af et evt. merforbrug.

**VÆRKETS LEVERINGSBESTEMMELSER**

37. Aalborg Fjernvarmeforsynings leveringsbestemmelser af 15.12.00 var gældende på klagetidspunktet og er anmeldt til tilsynet. Heraf fremgår følgende:
38. Pkt. 3.2: Fjernvarmevandet må kun benyttes til cirkulering i ejendommens interne anlæg. Kunden er ansvarlig for, at der ikke sker aftapning eller spild af fjernvarmevandet fra anlægget.
39. Pkt. 3.4: Kunden er ansvarlig for, at ejendommens interne anlæg holdes i forsvarlig stand mht. sikkerhed, drift og regulering. Hvis kunden udviser uagtsomhed ved vedligeholdelse eller pasning af anlægget, så der derved påføres Fjernvarmeforsyningen tab eller ulemper, og kunden ikke efter henstilling retter de påtalte forhold, er Fjernvarmeforsyningen berettiget til at bringe forholdene i orden for kundens regning og tillige, hvis sikkerhedsmæssige grunde taler herfor at afbryde fjernvarmeforsyningen, indtil forholdene er bragt i orden.
40. Pkt. 3.5: Til udførelse af arbejder på ejendommens interne anlæg anvendes en autoriseret VVS-installatør.
41. Pkt. 3.8: Forsyningen rådgiver kunderne med information om fjernvarmeanlæggets drift og betjening samt påvisning af evt. fejl.(?)
42. Pkt. 3.10: Kunden er ? hvis fejlen skyldes fejl eller forsømmelser fra hans side ? ansvarlig for beskadigelse af Forsyningens ejendom.
43. Pkt. 5.2: Måleren ejes og vedligeholdes af Forsyningen, der i øvrigt er berettiget til at udskifte måleren, når det findes påkrævet.
44. Pkt. 5.5: Mhp. afregning af fjernvarmeforbruget foretages periodiske aflæsninger af måleren. (?).
45. Pkt. 5.9: Hvis der konstateres fejl ved målingen, eller der er uoverensstemmelse mellem det af måleren registrerede og det sandsynlige forbrug, kan der foretages en regulering af forbruget, jf. pkt. 6.1.
46. Pkt. 5.12: Hvis kunden har eller burde have formodning om, at måleren er beskadiget, registrerer forkert eller står stille, er kunden forpligtet til omgående at underrette Forsyningen herom.
47. Pkt. 6.1: Der er betalingspligt for enhver form for fjernvarmelevering. Hvis der konstateres et unormalt forbrug, forårsaget af en defekt varmeinstallation og/eller fejlbetjening af det interne anlæg, defekt måler, målerstop etc., og dette ikke kan henføres til misbrug eller manglende vedligeholdelse, foretages beregning af forbruget og de tilknyttede meromkostninger. Forsyningen er herunder berettiget til at medregne meromkostninger til drift og administration.

**TIDLIGERE AFGØRELSER**

48. Det tidligere Gas- og Varmeprisudvalg (GVPU) har på sit møde den 14.02.94 afgjort en lignende problemstilling i sagen Sønderborg Fjernvarme Amba - erstatning for tab af fjernvarme og varmeenergi som følge af lækage på brugeranlæg. Værket havde forespurgt GVPU om det kunne få erstattet de omkostninger som var blevet påført værket ved ovennævnte tab grundet lækage på et brugeranlæg.

49. Værket havde henvist til dets alm. bestemmelser for fjernvarmelevering, hvorefter ejeren af ejendommen har ansvaret for vedligeholdelsen af det interne anlæg og er ansvarlig for, at der ikke sker vandspild. Værket fremsendte ejeren af ejendommen en faktura på et tab, bruddet havde medført for fjernvarmen om følge af udstrømmende fjernvarmevand samt energitab til opvarmning af erstatningsvand.

50. GVPU fandt, at det ville være urimeligt at pålægge forbrugeren at erstatte merudgifter ved ledningsbrud, såfremt der ikke forelå forhold, der i den sammenhæng kunne bebrejdes forbrugeren. Hvorvidt der forelå sådanne forhold måtte afklares parterne i mellem og i sidste instans ved domstolene.

51. GVPU lagde vægt på, at leveringsbestemmelserne om vedligeholdelsespligt for en ejendoms installationer og ansvar for vandspild ikke i sig selv kan betragtes som urimelig i h.t. varmforsyningsloven. Imidlertid måtte tages i betragtning, at værk og kunde ikke erigestillede, hverken i økonomisk eller i videnskabelig forstand, idet værket har større muligheder for at konstatere uregelmæssigheder i forbruget og i overensstemmelse med god forretningsskik reagere herpå. Alene af den grund kan det forekomme urimeligt, at værket fraskriver sig ethvert ansvar ved at henholde sig fuldt ud til gældende leveringsbestemmelserne.

52. GVPU fandt endvidere på sit møde den 13.11.89 i sagen H. Jensen vs. Aalborg Fjernvarmeforsyning, at det var urimeligt, såfremt en korrektion af kundens forbrug blev betinget af en ført kontrolbog.

53. Energiklagenævnet har den 22.09.04 i en sag om klage fra Nykøbing F. Kommune over Energitilsynets afgørelse af 24.07.03 om betaling for fjernvarmeforbrug for T. Karlsson stadfæstet, at tilsynet ikke efter varmforsyningslovens § 21, stk. 4 finder det af kommunen beregnede forbrug for urimeligt, hvorimod tilsynet fandt det urimeligt, såfremt kommunen regulerer og opkræver betaling for det beregnede forbrug længere tilbage end indeværende år samt hele foregående år.



54. Nævnet henviser blandt andet til kommunens regulativ samt det forhold, at spørgsmålet er, om der fra forbrugerens side er handlet i ond tro, således at tilsynets afgørelse kan tilsidesættes. Med de midler som står til rådighed for forvaltningsmyndigheders sagsoplysning, har nævnet kun i begrænset omfang mulighed for at foretage en bevisbedømmelse. Spørgsmålet om god eller ond tro forudsætter normalt bevisbedømmelse, som kun kan ske ved domstolene. Selvom måleren efter det oplyste var gået i stå i en ikke ubetydelig tidsmæssig periode, fandt nævnet ikke at de i sagen foreliggende oplysninger gav grundlag for at statuere ond tro fra forbrugerens side, jf. også det forhold, at kommunen ikke selv hæftede sig ved ejendommens forbrug i f.t. normalforbruget før godt et år efter udsendelse af den pågældende årsopgørelse.

#### **DEN KONKRETE KLAGE**

55. I den konkrete sag klages over, at værket ikke tager hensyn til, at kunden under ingen omstændigheder har haft viden om lækagen og ligeledes ikke har haft nytte af det udstrømmende fjernvarmevand.

56. Som det fremgår af sagen, er det uomtvistet, at en VVS-montør har konstateret en lækage på klagers interne anlæg, som har bevirket tab af fjernvarme (energi) samt spædevand, hvilket har medført forøgede udgifter hos kunden henholdsvis værket.

57. Af værkets leveringsbestemmelser fremgår blandt andet, at kunden er ansvarlig for at ejendommens interne anlæg holdes i forsvarlig stand mht. sikkerhed, drift og regulering (pkt. 3.4). Kunden er endvidere - såfremt fejlen skyldes fejl eller forsømmelser fra hans side - ansvarlig for beskadigelse af Forsyningens ejendom (pkt. 3.10). Der er betalingspligt for enhver form for fjernvarmelevering. Hvis der konstateres et unormalt forbrug, forårsaget af en defekt varmeinstallation og/eller fejlbetjening af det interne anlæg, defekt måler, målerstop etc., og dette ikke kan henføres til misbrug eller manglende vedligeholdelse, foretages beregning af forbruget og de tilknyttede meromkostninger. Forsyningen er herunder berettiget til at medregne meromkostninger til drift og administration (pkt. 6.1).

58. Energitilsynet noterer, at i følge praksis skal afprøvninger af målere ske på et uafhængigt akkrediteret værksted. Ingen af sagens parter har begæret dette foretaget, hvorfor tilsynet må lægge til grund, at måleren ikke er fejlbehæftet. Der er ikke i sagen er fremkommet oplysninger om, at klager ikke har indberettet måleraflæsningerne rettidigt til værket.

59. Tilsynet må derfor som udgangspunkt på baggrund af ovenstående lægge til grund, at det aflæste/indberettede forbrug udgør det relevante målte forbrug til brug for afregningen, medmindre der kan rejses væsentlig tvivl om det målte forbrug svarer til det faktiske forbrug.

60. Efter tilsynet praksis gælder endvidere, at der som udgangspunkt ved konstatering af funktionsfejl ved et varmeanlæg må foretages en beregning af varmeforbruget. Beregningsgrundlaget skal være et i en forudgående periode registreret forbrug uden funktions- eller målefejl, hvor der tages hensyn til graddage. Udover betaling for det beregnede forbrug, er værket berettiget til at opkræve betaling for øvrige omkostninger (meromkostninger) i f.m. fejlen/defekten, hvorved værket holdes skadesløs for påførte omkostninger ved fejlen/defekten, således at værkets øvrige kunder ikke belastes heraf.

61. En opgørelse af de eksakte omkostninger for værket ved sådanne fejl/defekter kan være vanskeligt at bestemme og indeholder typisk en vis grad af skøn.

62. Tilsynet kan dog ud fra en konkret vurdering finde det urimeligt i medfør af varmforsyningslovens bestemmelser at pålægge en kunde at erstatte sådanne pålagte meromkostninger, hvis der foreligger særlige omstændigheder.

63. I denne sag, hvor der er fundet et ca. 3 mm brud på klagers interne anlæg, og hvor lækagen blev fundet omtrent 30 cm under garagens gulv, kan det ikke klart bestemmes hvornår lækagen er opstået, og hvordan den har udviklet sig over tid. Varmeårene før 2003/2004 er dog ikke påklaget overfor tilsynet. Det er estimeret, at ca. 1000 m<sup>3</sup> (beregnet 951 m<sup>3</sup>) fjernvarmevand er forsvundet ved lækagen. Ingen af sagens parter har anfægtet disse forhold.

64. Spørgsmålet er således hvorvidt værket med rimelighed efter dets leveringsbestemmelser kan rette krav mod kunden for forhold som muligvis ikke kan bebrejdes kunden.

65. Værket har i sine bemærkninger til sagen henvist til, at klager jævnligt anbefales at føre kontrol med forbruget, således at fejl ved interne anlæg kan konstateres. Værket har samtidig fremsendt en servicebog til kontrolbrug til klager. Det findes dog ikke noget direkte krav om jævnlig kontrol i værkets leveringsbetingelser. Klager har i sagen endvidere indikeret, at der ikke er ført en sådan løbende kontrol med forbruget fra hans side. Tilsynet bemærker hertil, at en korrektion af kundens forbrug kan ikke betinges af en ført kontrolbog, jf. Gas- og Varmepreisudvalgets afgørelse af 13.11.89 i sagen H. Jensen vs. Aalborg Fjernvarmeforsyning.

66. Værket og kunden kan efter tilsynets opfattelse ikke betragtes som ligestillede, hverken i økonomisk eller i videnmæssig henseende. Værket må som udgangspunkt anses for at have større muligheder for at konstatere uregelmæssigheder i forbruget, jf. målerens datalogning, som giver mulighed for at gå ca. 1½ år tilbage i tid. Forbruget i 2003/2004 udgør i denne sag cirka tre gange niveauet i de foregående fem varmeår, hvor forbruget svinger fra 281?466 m<sup>3</sup>/år (jf. tabel 2).

67. Værkets datalogning af forbruget indebar dog ikke, at der reelt er foretaget en vurdering af forbrugsmønstret hos kunden og værket har ikke reageret på den meget markante varmemeforbrugsstigning hos klager i 2003/2004. I værkets område er kunden efter det oplyste pålagt aftagepligt. Som monopol må værket anses for at have en særlig forpligtelse til at sørge for at kunden snarest efter indberetning af aflæsningen opnår den nødvendige information om fx aflæsninger som værket finder bør undersøges nøjere fordi niveauet eksempelvis ligger over gennemsnittet, eller hvis værket ønsker at opkræve ekstraordinære betalinger (fx for tabt spædevand). Fakturaen fremsendes 26.04.04. Kunden henvender sig den 03.05.04, men værket reagerer de facto først den 17.06.04 ved fremsendelse af en merregning for spædevand. Som professionel virksomhed må det påhvile værket at sørge for, at værkets edb-udstyr lever op til grundlæggende krav om information ang. problematiske forhold overfor kunden ved udsendelse af fakturaen, jf. pkt. 3.8 i leveringsbestemmelserne.

68. Energitilsynet finder herudover ikke ud fra de i sagen foreliggende oplysninger, herunder om placeringen af lækagen og denne formodede varighed, grundlag for at formode, at der kan siges at have foreligget ond tro hos klager, jf. også at klager umiddelbart efter konstatering af fejl på anlægget rekvirerede en VVS-installatør, dels at der ikke efter det oplyste er observeret lækage noget sted på selve ejendommen.

69. Da det registrerede fjernvarmeforbrug er usandsynligt højt i f.t. det forventede forbrug i samme periode (1447 m<sup>3</sup> registreret mod 496 m<sup>3</sup> graddageberegnet), finder Energitilsynet efter varmemeforsyningslovens § 21, stk. 4, at det er urimeligt såfremt klager skal betale for hele det registrerede forbrug, og klagers forbrug for varmeåret 2003/2004 fastlægges herefter som et (graddage) beregnet forbrug på grundlag af en periode uden fejl på anlægget. Tilsynet finder endvidere ikke, at klager kan pålægges at betale øvrige merudgifter til spædevand samt varmemeforbrug udover det graddageberegnete forbrug i det varmeår, hvori lækagen blev konstateret.

70. Aalborg Fjernvarmeforsyning er en offentlig myndighed og er som sådan omfattet af reglerne i forvaltningsloven, jf. lovens § 1, stk.1. Forsyningen er derfor forpligtet til i sine afgørelser at oplyse hjemmel og begrundelse samt klage mulighed.

71. Det bemærkes, at mht. det påklagede gebyr har Energitilsynet fundet, at gebyrer skal være omkostningsmæssigt bestemt, dvs. at gebyrerne skal svare til den gennemsnitlige rimelige omkostning ved den pågældende foranstaltning. Dette er stadfæstet af Energiklagenævnet. Særligt vedr. rykkergebyrer har forbrugerombudsmanden udtalt, at et rykkergebyr ikke bør overstige 100 kr. I Energiklagenævnets afgørelse af 19.06.01 er udtalt: Der findes ikke at være grundlag for en ændret vurdering af anvendelsesområdet for elforsyningslovens prisbestemmelser, idet den kommunale gebyrlov ikke ses at indeholde bestemmelser, der er til hinder for den anlagte fortolkning af elforsyningsloven i gebyrlovens § 1, hvorefter loven finder anvendelse, hvis ikke andet er bestemt ved eller i henhold til lov. Værket kan således ikke påberåbe sig den kommunale gebyrlov som hjemmel til at opkræve et rykkergebyr på 250 kr. Udtalelsen må ligeledes omfatte gebyrer reguleret efter varmemeforsyningslovens prisbestemmelser.

72. Tilsynet har noteret den gebyrnedsettelse som Aalborg Fjernvarmeforsyning har foranlediget i sagsforløbet, og agter derfor ikke at foretage yderligere desangående.

73. For så vidt angår det forhold, at værket sender en regning på spædevandet med en passus om, at der påløber 1% pr. måned hvis den ikke betales, bemærker tilsynet, at dette er i strid med bestemmelserne i renteloven.

74. Endelig bemærker tilsynet angående det forhold, at merregningen blot indbygges i acontoregningen, at Aalborg Fjernvarmeforsyning gennem sagsforløbet har ændret sin fremfærd og henvist til at der var sket en fejl, hvorfor tilsynet ikke foretager sig videre.