

Marie Louise Allerslev
Egetoftens 7, Slagslunde
3660 Stenløse

Den 14. februar 2009

Tlf. 4818 3884
E-mail: marie@sunway.dk

Forbrugerombudsmanden
Amagerfælledvej 56
2300 København S.

Jeg skal herved indbringe en sag om vildledende markedsføring.

Den 29/1 1996 indgik min ægtefælle og jeg en kontrakt med NESAs kraftvarmeværk i Slagslunde. Kontrakten består af en tilslutningsaftale, underskrevet af såvel NESAs som os, og "Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering fra NESAs kraftvarmeværk i Slagslunde" af 7/11 1995. Den aftalte pris for levering af fjernvarme fremgår af bestemmelsernes § 5 med overskriften "Tarifiering/prisgaranti". Det drejer sig om en variabel afgift, der reguleres årligt efter en nøje fastsat formel for betaling for forbruget samt et mindre pristalsreguleret abonnement.

Vi tilsluttede os og tilrettelagde vores privatøkonomi ud fra den prisberegning, der fremgår af bestemmelserne, og som NESAs gentagne gange over for os forbrugere og også over for vores kommune erklærede ville holde. Hermed var vi sikret, at den variable pris kun ville stige med gasprisen, og den faste kun med pristallet. Det gav os en tryghed, hvad angår de økonomiske forhold i fremtiden, især når man tager i betragtning, at vi ville nå pensionsalderen inden den 20-årige kontrakt udløb.

Inden underskrivelsen af tilslutningsaftalen, havde vi underskrevet en tilmeldingsaftale, hvor NESAs lover, at omkostningerne ikke bliver større end ved individuel oliefyring, og at tilmeldingen senere vil blive erstattet af en **endelig bindende kontrakt og forbrugerkontrakt**. Denne tilmelding afgav vi, men med det **forbehold**, at vi kunne acceptere de endelige kontraktbetingelser og at de opgivne priser ikke blev ændret. **Tilmeldingen og vort forbehold blev bekræftet af NESAs A/S** i brev af 7/3 1995. I selve tilslutningsaftalen skrev vi under på, at vi var indforstået med, at NESAs tidligst den 1. januar 2016 kan opsige aftalen med 1 års varsel, at forbrugeren er bundet i en periode på 20 år fra idriftsættelsen, hvorefter forbrugeren frit kan opsige sin tilmelding med 1 års varsel, at forbrugeren ved opsigelse forpligter sig til på udtrædelsestidspunktet at betale afgift i henhold til årsopgørelse og skyldige afgifter, og endvidere at vi har modtaget "Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering fra NESAs kraftvarmeværk i Slagslunde" dateret den 7/11 1995 samt tarifblad som en del af aftalen.

Den indgåede prisaf tale betød, at vi startede med en årlig betaling på 11.272 kr., og de første år forløb udviklingen ganske som kontraktens bestemmelser havde fastsat.

I 2005 solgte NESAs A/S varmforsyningen i Slagslunde til E.ON Danmark A/S, og herefter blev der ikke længere taget hensyn til kontraktens bestemmelser, hvilket vi over for såvel E.ON som Energitilsynet har gjort indsigelser imod. I 2007 erstattede E.ON uden videre de aftalte bestemmelser af 7/11 1995 med et sæt helt nye leveringsbetingelser. Det har bevirket, at vi i dag sidder med en

varmeregning på omkring 31.000 kr. Heraf udgør den faste afgift 18.500 kr. Efter kontraktens prisformel svarer denne faste afgift alene næsten til, hvad den samlede varmeregning skulle have lydt på, nemlig 19.230 kr. efter kontraktens bestemmelser, og heraf ville den faste afgift kun udgøre 3.420 kr. Den faste afgift er således steget med næsten 500%. Samlet betaler vi 60% mere end hvad der er aftalt. Yderligere er vores aftale om, at vi frit kan udtræde efter 20 år, ikke længere gældende. Ifølge E.ONs nye leveringsbetingelser skal vi ved udtræden ikke alene betale de aftalte omkostninger, men også en andel af E.ONs anlægsudgifter med fradrag af foretagne afskrivninger (udtrædelsesgodtgørelse). Skulle vi udtræde i dag, ville udtrædelsesgodtgørelsen andrage 84.816 kr., også selv om 20-årsfristen var udløbet, hvor vi ifølge kontrakten frit skulle kunne udtræde.

Dette forhold indbragte vi for Ankenævnet på Energiområdet den 3/7 2007. Jeg har over for ankenævnet anført, at E.ON Varme Danmark ApS (varmeleverandøren) har brudt vores kontrakt og dermed handlet i strid med aftaleloven og markedsføringsloven. Ved at indføre nye leveringsbetingelser har E.ON tilsidesat den kontrakt, min ægtefælle og jeg indgik med NESAA/S i 1996 (NESA Varme A/S fik ved salget i 2005 navneændring til E.ON Varme Danmark A/S, senere ændret til et ApS, men det er stadig det samme selskab. Kraftvarmeværket drives af søsterselskabet E.ON Produktion Danmark A/S).

Ankenævnet traf afgørelse over for os den 19/12 2008. Desværre har ankenævnet ikke truffet sin afgørelse på grundlag af aftalelovens og markedsføringslovens bestemmelser, der ellers var udgangspunktet for min klage. For så vidt angår markedsføringsloven skriver ankenævnet i sine bemærkninger, at tilsynet med overholdelse af markedsføringsloven er henlagt til Forbrugerombudsmanden. Nævnet afviser derfor at tage stilling til dette spørgsmål og henviser mig til Dem. For så vidt angår aftaleloven har jeg i brev af 28/1 2009 bedt ankenævnet om at genoptage sagen med henblik på at få vores kontrakt og vores forbehold bedømt efter denne lov.

I bemærkningerne til sin afgørelse erklærer ankenævnet, at vi ikke på tidspunktet for kontraktens indgåelse kunne forvente, at aftalen i sin helhed skulle være helt uændret i alle de 20 år, som uopsigelighedsperioden er aftalt til at være. Hertil må jeg anføre, at hvis ankenævnet mener, at vi – som forbrugere og den svagere kontraktpart – selv skulle have været i stand til at indse, at vi ikke kunne forvente, at vores aftale med NESA ville forblive uændret i hele kontraktperioden, hvordan hænger det så sammen med, **at NESA gentagne gange understregede over for os forbrugere, at betalingen KUN ville blive reguleret med gasprisen og pristallet, at det var forudsætningen, at aftalen ville kunne holde i 20 år, og at omkostningerne ikke ville blive større end ved individuel oliefyling?** Yderligere var vi trygge ved, at der i bestemmelserne af 7/11 1995 i § 5.4 står, **at tarifferne skal være omkostningsbestemte, baseret på et godkendt langtidsbudget, at den faste afgift var pristalsreguleret og at det af § 5.6 fremgår, at der skal være væsentlige forhold, der påvirker grundlaget for det gældende langtidsbudget, før det kan føre til et nyt godkendt langtidsbudget.** Vi har ikke kendskab til sådanne væsentlige forhold, ligesom vi ikke er blevet præsenteret for at skulle godkende et nyt langtidsbudget. Det skal bemærkes, at ”godkendt” kun kan forstås som godkendt af forbrugerne, eftersom der ikke er nogen myndighed, E.ON skal eller kan indhente godkendelse hos. Jeg kan heller ikke se, hvordan vi skulle kunne indse, at vores aftale om frit at kunne udtræde efter 20 år ikke længere skulle være gældende.

Vi blev således **ikke** ved kontraktens indgåelse oplyst om, at det måtte forventes, at varmeleverandøren ensidigt kunne ændre i vores aftale og de bestemmelser og priser, som var forudsætningen for vores tilslutning. Såfremt dette var blevet oplyst, ville det helt klart have ført til, at vi ikke på et så usikkert økonomisk grundlag ville have tilmeldt os. Vi baserede vores økonomi på den prisgaranti der blev givet os og som blev yderligere bestyrket af, at vort forbehold ved tilmeldingen ikke blev imødegået. **Der er derfor tale om undladelse af væsentlige informationer af vigtighed for vores**

beslutningsgrundlag, da vi lod os hverve som kunder i 1996.

Såfremt E.ON uden videre kan tilsidesætte den kontrakt og de bestemmelser af 7/11 1995 som vi har indgået med NESAs i januar 1996 ved at ændre i disse bestemmelser, som var forudsætningen for vores tilslutning til fjernvarme, er vi blevet vildledt i forbindelse med indgåelsen af kontrakten med NESAs. Jeg henviser til markedsføringslovens § 3, stk. 1, hvoraf det fremgår, at der ikke må anvendes vildledende eller urigtige angivelser eller udelades væsentlige informationer, hvis dette er egnet til mærkbart at forvride forbrugernes eller andre erhvervsdrivendes økonomiske adfærd på markedet. Forbrugerne i Slagslunde har tilsluttet sig fjernvarmeforsyningen i fuld tillid til, at den kontrakt der blev indgået med NESAs ved tilmeldingen, ville holde i 20 år. Af markedsføringslovens § 7 fremgår det i øvrigt, at der er en offentligretlig oplysningspligt. Var det forudsat, at NESAs/E.ON ensidigt skulle kunne ændre i prisberegningen, burde NESAs have oplyst om dette ved kontraktens indgåelse.

Jeg henviser endvidere til § 12 om erklæring af ydelse af garanti eller lignende. Af de bestemmelser af 7/11 1995 vi accepterede, fremgår det klart af overskriften til § 5, at der er givet en prisgaranti. Villkår skal være klart og forståeligt affattet. Såfremt denne overskrift ikke skal opfattes som det der står, er vi også her blevet vildledt. Det er i øvrigt ikke i overensstemmelse med god markedsførings-skik, jf. markedsføringslovens § 1, såfremt standardvillkår i en kontrakt ensidigt og usagligt skal kunne fortolkes til fordel for den erhvervsdrivendes interesser på forbrugerens bekostning. Der er her tale om forbruger køb, hvor vi som almindelige forbrugere er den svage part i det indgåede kontraktforhold, der er udarbejdet af NESAs/E.ON.

NESAs har både mundtligt og skriftligt skabt forventning om, at der var givet os en prisgaranti, at den i bestemmelserne af 7/11 1995 anførte prisformel ville være gældende i aftaleperioden, at ændring af langtidsbudgettet kun kunne ske ved væsentligt ændrede forhold og med vores godkendelse, og endvidere at vi frit kunne udtræde efter 20 år.

Jeg klager derfor over, at E.ON til trods for de af NESAs både skriftligt og mundtligt afgivne løfter finder, at varmeleverandøren ensidigt til ugunst for os som forbrugere kan tilsidesætte den kontrakt, som vi har indgået med NESAs, idet jeg skal henvise til markedsføringslovens § 3, stk. 1. Overtrædelse af vildledningsforbudet må medføre, at den med mig og min ægtefælle indgåede kontrakt er ugyldig, og at vi vil være berettiget til erstatning for det tab, vi måtte lide i forbindelse med aftalens ugyldighed, og de omkostninger det måtte påføre os, eksempelvis ved udtræden som fjernvarmekunde.

Jeg skal således henvise til markedsføringsloven § 20, stk. 1 og 2, hvoraf det fremgår, at aftaler, som indgås i strid med et forbud er ugyldige, og at handlinger i strid med loven pådrager erstatningsansvar i overensstemmelse med dansk rets almindelige regler.

Jeg skal anmode Dem om at vurdere sagen og træffe afgørelse på grundlag af markedsføringsloven.

Med venlig hilsen

Marie Louise Allerslev

Til yderligere oplysning af sagen skal jeg tilføje:

Forud for tilmeldingen gjorde NESAs et større reklamefremstød for, at vi skulle tilmelde os projektet, bl.a. ved omdeling af anprisningsmateriale for projekt "Fjernvarme i Slagslunde?", hvori det blev lovet, at "NESAs garanterer varmeprisen i de første 20 år". Endvidere blev de potentielle kunder inviteret til hvervemøder, som også den daværende Stenløse kommune (nu Egedal kommune) deltog i. Af et referat fra et møde, hvor en embedsmand fra kommunen var referent, ses det, at NESAs repræsentant Erling Frahm på dette møde gentog, at den varmepris, der var lovet **KUN ville blive reguleret af gasprisen, og at det var en forudsætning, at aftalen skulle holde i 20 år.**

Af § 8 i leveringsbestemmelserne, som der henvises til i aftalen, fremgår det, at forbrugerens tilmelding er uopsigelig som følge af Stenløse Kommunes pålæg om forblivelsespligt, som dog ikke blev gennemført. Det var inde i billedet, fordi der var forhandlinger om, at forbrugerne skulle overtage fjernvarmenettet fra NESAs med tilsagn om kommunal garanti. Desværre ville NESAs ikke fremlægge et fuldt oplyst anlægsregnskab, hvorfor kommunen ikke kunne give tilsagn om kommunal lånegaranti. Som følge af denne ændring var det ikke længere nødvendigt for kommunen at få tinglyst en forblivelsespligt. Af referat fra Stenløse kommunes byrådsmøde den 28/4 1999 fremgår det, at NESAs herefter meddelte, at de ikke var interesserede i at sælge ledningsnettet m.v. til forbrugerne på grund af den forestående elreform, men tilbød forbrugerne v/Slagslunde Fjernvarmelaug (SFL), at **der ikke ville blive rørt ved de økonomiske forudsætninger for tilmeldingen.** Som det fremgår af referatet, blev det accepteret, særligt fordi det derved blev sikret, at varmeudgiften svarede til de forventninger man havde haft. **Herved gentog NESAs så sent som i 1999 atter sit løfte om, at den aftale der var indgået, ville holde.**

Da det af § 10 fremgår, at bestemmelserne af 7/11 1995 er undergivet den til enhver tid gældende lovgivnings bestemmelser, skal det for en ordens skyld bemærkes, at hverken E.ON, Energitilsynet, Energiklagenævnet eller Ankenævnet på Energiområdet har kunnet påvise, at disse bestemmelser er i strid med varmforsyningsloven.

I 2005 bad Energitilsynet NESAs om at komme med forslag til ændring af beregningen af den faste afgift. Det var ikke fordi beregningen er i strid med varmforsyningsloven, men den passede ikke ind i Energitilsynets mangeårige praksis. Derfor bad tilsynet dengang NESAs om at komme med forslag til, hvorledes den faste afgift kunne gøres omkostningsbestemt på samme måde som den variable afgift. Efter Energitilsynets opfattelse var det endvidere urimeligt, at der blev opkrævet ens priser hos forbrugerne for fast afgift. Det var således Energitilsynets praksis, der alene hviler på et skøn ud fra varmforsyningsloven der var medvirkende til, at E.ON fik "grønt lys" til at røre ved den faste afgift. Det var SFL ikke enig i. Lauget mener, at det mest korrekte må være, at man betaler i forhold til sit forbrug. En ensartet mindre abonnementsafgift og resten over forbruget er således ikke i strid med varmforsyningsloven. Det ville tværtimod være i overensstemmelse med den af regering og folketing førte energipolitik. Med den høje faste afgift bliver eksempelvis lavenergihuse pålagt en helt urimelig afgift, mens andre finder det ligegyldigt at spare på energien. Da den med forbrugerne aftalte abonnementsafgift ikke er i strid med varmforsyningsloven, og da Energitilsynets anmodning førte til, at E.ON mente sig berettiget til at hæve den faste afgift så meget, at den langt oversteg den samlede beløbsramme, der var fastsat i forbrugernes kontrakt, klagede SFL over ændringen. SFL fik ikke medhold i klagen, men mener fortsat, at E.ON har tilsidesat kontrakten ved at opkræve større beløb end, hvad der oprindeligt er aftalt. Efterfølgende har Slagslunde Fjernvarmelaug indklaget Energitilsynet og Energiklagenævnet for Folketingets Ombudsmand, idet lauget finder deres sagsbehandling særdeles overfladisk. Sagen er fortsat under behandling af Folketingets Ombudsmand.

Vedlagt kopier i den rækkefølge, de er nævnt i mit brev:

- Bilag 1 Tilslutningsaftale
- Bilag 2 "Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering fra NESAs Kraftvarmeværk i Slagslunde" af 7/11 1995
- Bilag 3 Tilmeldingsaftale af 4/1 1995
- Bilag 4 NESAs bekræftelse af 7/3 1995
- Bilag 5 E.ONs leveringsbetingelser april 2007
- Bilag 6 Ankenævnets afgørelse, sag nr. 4/1920-0301-0093
- Bilag 7 Brev til ankenævnet af 28/1 2009 med anmodning om genoptagelse
- Bilag 8 Den af NESAs omdelte anprisning for fjernvarme Slagslunde
- Bilag 9 Kommunens mødereferat af forbrugermøde med NESAs
- Bilag 10 Referat fra Stenløse kommunes byrådsmøde den 28/4 1999
- Bilag 11 Energitilsynets brev af 21/1 2005 til NESAs