



## **ALMINDELIGE BESTEMMELSER**

for fjernvarmeforsyning

2022

**ALMINDELIGE BESTEMMELSER FOR FJERNVARMELEVERING**

1.	Gyldighedsområde og definitioner m.v.....	4
2.	Etablering/ændring af fjernvarmeforsyning .....	6
3.	Drift og vedligeholdelse af anlæg.....	11
4.	Tariffer.....	13
5.	Måling af fjernvarmeforbrug, herunder anvendelse af fjernaflæsning.....	14
6.	Betaling m.v. ....	16
7.	Tilsyns- og klagemyndighed samt privatlivspolitik.....	17
8.	Ikrafttræden og ændring af bestemmelserne.....	21



## ALMINDELIGE BESTEMMELSER FOR FJERNVARMELEVERING

### 1. Gyldighedsområde og definitioner m.v.

- 1.1 Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering er gældende for leveringsforholdet mellem Aars Fjernvarme a.m.b.a. (Dybvad Møllevvej 1, 9600 Aars, telefon nummer 9998 8070, CVR nr. 54 44 29 12, email info@aarsfjv.dk) og ejeren af ejendomme, der efter eget ønske eller ved tilslutningspligt er tilsluttet fjernvarmeforsyningen, samt for lejere, hvor der i henhold til 1.2 er aftalt et direkte kundeforhold.

Efterfølgende benævnes forsyningsselskabet som VÆRKET og ejeren samt lejere med et direkte kundeforhold som FORBRUGEREN.

- 1.2 Hvor det er teknisk gennemførligt, dvs. hvor der til den enkelte FORBRUGER forefindes et selvstændigt stik med mulighed for aflukning samt en selvstændig varmemåler, der ejes af VÆRKET, skal betaling for varme - på ejerens anmodning - ske i et direkte kundeforhold mellem VÆRKET og FORBRUGEREN, uanset om FORBRUGEREN er ejer, andelsbolighaver eller lejer.

Hæftelse for betaling af lejerens/andelsbolighavers løbende betalinger kan ikke pålægges ejendommens ejer.

Øvrige leveringsforhold mellem en ejer og dennes lejere er normalt VÆRKET uvedkommende.

- 1.3 Det retslige forhold mellem VÆRKET og FORBRUGEREN er foruden gennem "Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering" fastlagt gennem "Vedtægter", "Tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering", "Tarifblad" og "Aftale om tilslutning til fjernvarme".
- 1.4 I forbindelse med ejer-/lejer skifte fremsender VÆRKET et "Velkomstbrev" til FORBRUGEREN, med oplysning om FORBRUGERENS indtræden i aftaleforholdet.
- 1.5 FORBRUGEREN er, med mindre FORBRUGEREN er undtaget for krav om digital kommunikation, forpligtet til at sikre, at VÆRKET under hele aftaleforløbet er underrettet om en gyldig mailadresse og et gyldigt mobilnummer som kan anvendes til al nødvendig kommunikation mellem VÆRKET og FORBRUGEREN. FORBRUGEREN er forpligtet til straks at ajourføre mailadresse og telefonnummer overfor VÆRKET eller VÆRKETS repræsentant, såfremt disse ændres.
- Nødvendig kommunikation mellem SELKABET og KUNDE er al kommunikation, der

vedrører aftalen om levering af fjernvarme og evt. andelshaverskab i VÆRKET, herunder fremsendelse af oplysninger om driftsforhold, aftaler, faktureringsoplysninger, faktura, årsopgørelser, gebyrer, lukkevarsler, indkaldelse til generalforsamling, Fjernvarmens dag m.m.

Gyldig mailadresse og gyldigt mobilnummer på FORBRUGEREN kan også benyttes, hvis der er behov for kommunikation via sikker mail, hvis reglerne om bl.a. GDPR fordrer dette.

FORBRUGEREN er forpligtet til at tilslutte sig en digital postkasse f.eks. e-Boks, hvis VÆRKET benytter sig af en digital postudbyder.

FORBRUGEREN er forpligtet til at gøre VÆRKET opmærksom på, hvis FORBRUGEREN er undtaget for digital kommunikation.

## **2. Etablering/ændring af fjernvarmeforsyning**

- 2.1** Såfremt andet ikke er fastsat i den kommunale varmeplanlægning, og såfremt tekniske og økonomiske hensyn ikke er til hinder herfor, kan der etableres fjernvarmeforsyning.

VÆRKET afgør i de enkelte tilfælde, om tilslutning kan finde sted.

- 2.2** Anmodning om en ejendoms tilslutning til fjernvarmeforsyningen fremsendes skriftligt til VÆRKET af ejeren af ejendommen. I områder med tilslutningspligt giver kommunen pålæg om, hvornår tilslutning senest skal finde sted.

- 2.3** Ejeren stiller den fornødne plads til rådighed til brug for etablering af hovedhaner og hovedmålerarrangement m.v. Der må sikres VÆRKET let adgang til måleraflæsning og vedligeholdelse, jf. 5.1.

- 2.4** Hvis det er nødvendigt at ændre interne ledninger m.v. på ejendommens område, for at fjernvarmestikledningen kan etableres, skal dette ske på ejerens foranledning, og omkostningerne hertil påhviler ejeren.

- 2.5** VÆRKET er efter nærmere aftale berettiget til at føre fjernvarmeledninger gennem ejendommens grund, kælder m.v. til forsyning af ejendommen samt til eventuel forsyning af andre ejendomme, for så vidt der derved ikke skabes væsentlige hindringer for rummenes eller grundens udnyttelse.

VÆRKET etablerer og vedligeholder dette ledningsnet. VÆRKET er ansvarlig for skader, der sker som følge af dette ledningsnets etablering, drift og vedligeholdelse, hvorfor VÆRKET til enhver tid skal have adgang til at foretage de nødvendige eftersyn og reparationer.

Er der tale om væsentlige og omfattende hindringer for rummenes eller grundens udnyttelse, og der derfor ikke kan opnås aftale, kan VÆRKET anvende ekspropriationsreglerne i varmemeforsyningsloven.

### **Tilslutningsbidrag**

- 2.6** Ejeren betaler tilslutningsbidrag, jf. VÆRKET's tarifblad, for at blive tilsluttet varmeforsyningen. Tilslutningsbidrag består af investeringsbidrag og stikledningsbidrag, jf. nedenstående.

### **Investeringsbidrag**

2.7 Beregning af investeringsbidragets størrelse foretages af VÆRKET. På VÆRKETs foranledning skal ejeren meddele de nødvendige oplysninger til brug for beregning af bidrag.

2.8 Såfremt der i ejendommen ønskes foretaget ændringer, som har indflydelse på beregning af investeringsbidraget, har ejeren pligt til inden ændringen skriftligt at meddele dette til VÆRKET. I sådanne tilfælde kan VÆRKET opkræve supplerende investeringsbidrag. VÆRKET forbeholder sig ret til at foretage kontrolmåling. Investeringsbidraget tilbagebetales ikke ved reduktion af ejendommens bidragspligtige areal.

#### Byggemodningsbidrag

2.9 Der opkræves byggemodningsbidrag i forbindelse med nye udstykningsområder. Byggemodningsbidragets størrelse afhænger af de konkrete forhold i forbindelse med den enkelte byggemodning, og udgør VÆRKETs faktiske omkostninger til etablering af hovedledninger i udstykningsområdet. Opkrævning af byggemodningsbidrag fremgår af VÆRKETs tarifblad og skal betales inden etablering af hovedledningen.

#### Stikledning/stikledningsbidrag

2.10 Det ledningsnet, der etableres fra hovedledningen/fordelingsledningen til ejendommens hovedhaner, benævnes i det følgende som "stikledningen".

Ejers betaling for etablering af stikledningen fremgår af VÆRKETs tarifblad. Den faste del af betalingen for stikledningen indgår i investeringsbidraget, mens den variable del betales ud fra den fysiske længde af stikledningen målt i tracéet fra ejendommens skel og ind til hovedhanerne på ejendommen. VÆRKET fastsætter stikledningens placering efter aftale med ejeren, under hensyntagen til tekniske forhold. VÆRKET kan vælge at placere hovedhaner i et udvendigt stikskab. Investeringsbidraget skal betales, inden stikledningen etableres.

2.11 Stikledningen afsluttes umiddelbart inden for ejendommens ydermur med hovedhaner i ejendommens varmerum eller et andet let tilgængeligt rum. Måleren skal anbringes umiddelbart efter hovedhaner og i samme lokale som hovedhanerne. Rør mellem hovedhaner og måler skal være synlige. Ved udvendigt stikskab skal måleren anbringes i stikskabet eller umiddelbart indenfor stikskabet. Stikledningen inkl. hovedhaner etableres, ejes og vedligeholdes af VÆRKET.

2.12 VÆRKET etablerer fælles stikledning til flere ejendomme med selvstændige varmemålere, hvis VÆRKET finder det hensigtsmæssigt.

- 2.13 Det er ikke tilladt FORBRUGEREN at bygge oven på stikledningen eller at ændre terræn over/omkring stikledningen i væsentligt omfang. Må FORBRUGEREN nødvendigvis foretage tilbygning over stikledningen, overgår stikledningen til husets interne installation, og der etableres hovedhaner og måler i skab ved den nye tilbygning for FORBRUGERENS regning.

Det er FORBRUGERENS ansvar, at stikledning og installation til hver en tid efter etableringen opfylder de almindelige- og tekniske leveringsbestemmelser for VÆRKET.

Giver forhold hos FORBRUGEREN anledning til flytning af stikledningen, udføres arbejdet af VÆRKET efter aftale med ejeren og for dennes regning, jf. 2.10.

- 2.14 Hvis en stikledning ved forøget varmebehov bliver for lille, omlægges den af VÆRKET efter nærmere aftale med FORBRUGEREN. De faktiske udgifter hertil betales af FORBRUGEREN.

- 2.15 VÆRKET har til enhver tid ret til at reparere eller udskifte ledningsnet på en FORBRUGERS ejendom.

Efter udførte anlægs- og reparationsarbejder foretager VÆRKET retablering i henhold til "Tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering", hvor sådanne forefindes og ellers til samme standard som før arbejdets påbegyndelse.

### Ejerskifte/lejerskifte

- 2.16 Ejerskifte skal meddeles VÆRKET. I forbindelse med ejerskiftet skal hovedmåleren aflæses med henblik på udarbejdelse af opgørelse. Anmodning herom skal meddeles VÆRKET senest 8 dage før ejerskifte. Såfremt VÆRKET i stedet anvender selvaflæsning, skal selvaflæsningskortet, underskrevet af såvel hidtidig som ny ejer, fremsendes til VÆRKET.

Den hidtidige ejer er forpligtet til at betale såvel faste bidrag som forbrugsbidrag efter måler, indtil ejerforholdet ophører eller overgår til den nye ejer, jf. 6.9. Den hidtidige ejer skal drage omsorg for, at den nye ejer indtræder i den hidtidige ejers forpligtelser over for VÆRKET. VÆRKET fremsender et "Velkomstbrev" til den nye ejer.

Hvor der er etableret et direkte kundeforhold, jf. 1.1 og 1.2, skal lejerskifte meddeles VÆRKET. I forbindelse med lejerskifte skal måleren aflæses med henblik på ud-



arbejdelse af opgørelse. Anmodning herom skal meddeles VÆRKET senest 8 dage før aflæsning ønskes foretaget. Såfremt VÆRKET i stedet anvender selvaflæsning, skal selvaflæsningskort fremsendes til VÆRKET.

Den hidtidige lejer er forpligtet til at betale såvel faste bidrag som forbrugsbidrag efter måler i henhold til VÆRKETs opgørelse, indtil slutaflæsning er foretaget i forbindelse med fraflytningen. VÆRKET fremsender et "Velkomstbrev" til den nye lejer.

Såfremt VÆRKET ikke modtager meddelelse om ny lejer, er ejeren forpligtet til at betale såvel faste bidrag som forbrugsbidrag efter måler, indtil VÆRKET har modtaget meddelelse om ny lejer. Ejeren modtager skriftlig underretning herom af VÆRKET.

Eventuelt gebyr for flytteopgørelse fremgår af VÆRKETs til enhver tid gældende tarifblad. Se endvidere pkt. 6.12.

- 2.17 Gældende leveringsbestemmelser, tarifblad samt eventuel styringstabel kan rekvireres på VÆRKET.

#### Udtrædelsesvilkår

- 2.18 FORBRUGERE indtrådt før 1. januar 2010, kan udtræde af VÆRKET med 18 måneders skriftlig varsel til et regnskabsårs udløb.

FORBRUGERE indtrådt fra og med 1. januar 2010, kan udtræde af VÆRKET med en måneders skriftlig varsel til udgangen af en måned, når der er gået fem måneder fra aftalens indgåelse.

Udtrædelse er dog til enhver tid begrænset af lovgivningen og offentlige myndigheders beslutninger.

- 2.19 På udtrædelsestidspunktet er der pligt til at betale:
- a. Skyldige beløb i henhold til årsopgørelse.
  - b. Eventuelle skyldige bidrag.
  - c. Et beløb til dækning af udgifter ved afbrydelse af stikledningen ved fordelingsledningen, nedtagning af måler og andet tilhørende VÆRKET.

- d. **VÆRKETS omkostninger ved eventuel fjernelse af de VÆRKET tilhørende ledninger på ejendommen i det omfang sådanne ledninger alene vedrører den udtrædendes varmforsyning.**

Hvis det ikke er muligt at overdrage den ledigblevne kapacitet til nye FORBRUGERE, kan endvidere kræves:

- e. **En godtgørelse for udtrædelse. Godtgørelsen opgøres på opsigelsestidspunktet på grundlag af den senest anmeldte prisettersvisning til Energitilsynet. Godtgørelsen opgøres som den udtrædendes andel af Værkets samlede anlægsudgifter med fradrag af de afskrivninger der har været indregnet i priserne. Herunder medregnes VÆRKETS forpligtelser overfor I/S Aars Varmeværk. Den udtrædendes andel af VÆRKETS anlægsudgifter, med fradrag af foretagne afskrivninger, beregnes på grundlag af den udtrædende FORBRUGERS andel af VÆRKETS samlede registrerede - tilslutningsværdi (bidragspligtige areal, rumfang, hedeblade etc.) i regnskabsåret inden opsigelsen.**

2.20 **En udtrædende FORBRUGER har ikke krav på nogen andel af VÆRKETS formue.**

2.21 **Hvis leveringsforholdet ophører, har VÆRKET efter nærmere aftale ret til at lade ledningsnettet blive liggende og har fortsat adgang til drift, eftersyn og reparation af dette. Såfremt ledningernes forbliven medfører væsentlige og omfattende hindringer for rummenes eller grundens udnyttelse, og der derfor ikke kan opnås aftale, kan ekspropriationsreglerne i varmforsyningsloven anvendes.**

### **3. Drift og vedligeholdelse af anlæg**

- 3.1 Varmen leveres som cirkulerende varmt vand (fjernvarmevand), med en temperatur, der af VÆRKET kan reguleres såvel efter årstiderne som indenfor døgnet, jf. "Tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering".**
- 3.2 Fjernvarmevandet må kun benyttes til cirkulering i ejendommens varmeinstallation. FORBRUGEREN er ansvarlig for, at der ikke sker aftapning eller spild af fjernvarmevand fra anlægget.**
- 3.3 Ejendommens varmeinstallation (varmeanlæg og vandvarmer respektive varmeveksler) skal dimensioneres, styres, reguleres og overvåges således, at fjernvarmevandet afkøles i henhold til "Tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering".**
- 3.4 FORBRUGEREN er ansvarlig for, at ejendommens varmeinstallation holdes i forsvarlig stand med hensyn til 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 FORBRUGERENS regning, og tillige, hvis sikkerhedsmæssige grunde taler herfor, at afbryde fjernvarmeforsyningen, indtil forholdene er bragt i orden.**
- 3.5 Til enhver udførelse af arbejder på ejendommens varmeinstallation skal anvendes firmaer med autorisation som VVS-installatør.**
- 3.6 VÆRKET har pligt til at søge opretholdt en regelmæssig forsyning med fjernvarme til rumopvarmning og fremstilling af varmt brugsvand. VÆRKET forbeholder sig ret til, så vidt muligt med forudgående varsel, at standse forsyningen ved udførelse af nyttilslutninger, ledningsændringer og reparationer. Større ledningsarbejder vil så vidt muligt blive udført uden for den egentlige fyringssæson.**

**Kortvarige, nødvendige afbrydelser i forbindelse med havari kan foretages uden varsel.**

**I tilfælde af varmeafbrydelse og andre tilfælde af ikke kontraktmæssig levering i forbrugerkøb gælder købelovens og aftalelovens regler, og VÆRKET er ansvarlig efter dansk rets almindelige erstatningsregler. Over for erhvervsdrivende er VÆRKET ikke ansvarlig for driftstab, ej heller for avancetab eller andet indirekte tab, med mindre der foreligger forsæt eller grov uagtsomhed fra VÆRKETs side. Erhvervsdrivende opfordres derfor til at tegne driftstabsforsikring.**

3.7 VÆRKET påtager sig intet ansvar for følgerne af svigtende levering, opstået ved naturkatastrofer, krig, oprør, hærværk, brand, eksplosioner, arbejdsconflikter, eller andre forhold, som er uden for VÆRKETs kontrol.

VÆRKET fritages i disse situationer for leveringsforpligtelsen.

3.8 VÆRKETs personale er i rimeligt omfang til rådighed for FORBRUGEREN med information om fjernvarmeanlæggets etablering, drift og betjening samt påvisning af eventuelle fejl.

3.9 VÆRKETs personale skal, så længe ejendommen er tilsluttet fjernvarmeforsyningen, mod behørig legitimation, til enhver tid have adgang til alle dele af ejendommens varmeanlæg for eftersyn, trykprøvning, aflæsning samt afbrydelse.

3.10 FORBRUGEREN er - såfremt det skyldes fejl eller forsømmelser fra hans side - ansvarlig for beskadigelse af VÆRKETs ejendom.

3.11 VÆRKET er til enhver tid berettiget til at ændre leveringskonditioner, f.eks. ændring af tryk og temperatur, som myndighederne foreskriver eller anbefaler.

Leveringsændringer skal meddeles både til lejere med direkte kundeforhold og til ejer med et passende varsel, jf. 8.3.

Såfremt de ovenfor nævnte ændringer vil kræve forandring af installationer tilhørende ejeren, påhviler udgifterne hertil denne.

Påføres ejendommen herved urimelige forsyningsforhold eller udgifter, skal ejeren være berettiget til at udtræde af VÆRKET, uden at der derved skal betales udtrædelsesgodtgørelse eller afbrydelsesomkostninger.

#### **4. Tariffer**

- 4.1 VÆRKET udarbejder tarifferne under hensyntagen til Energitilsynets retningslinjer, og tarifferne vil til enhver tid fremgå af VÆRKETs tarifblad.**

**Afregning af bidrag af enhver art, der indgår som led i fjernvarmeforsyningen, finder sted efter de til enhver tid gældende og til Energitilsynet anmeldte tariffer.**

- 4.2 FORBRUGEREN er forpligtet til at meddele VÆRKET enhver ændring, der har indflydelse på afregningen.**

**FORBRUGERE har pligt til at sikre, at BBR oplysninger er korrekte og ajourførte. VÆRKET er berettiget til at foretage kontrolmåling af ejendommen og opkræve evt. manglende betaling.**

- 4.3 VÆRKET er forpligtet til at oplyse såvel ejer som lejer med direkte kundeforhold om tariffer og om ændringer af disse.**

## **5. Måling af fjernvarmeforbrug, herunder anvendelse af fjernaflæsning**

**5.1 VÆRKET leverer det for afregning mellem FORBRUGER og værk nødvendige måleudstyr og bestemmer målerens antal, størrelse, type og placering.**

**5.2 Hovedmålere ejes og vedligeholdes af VÆRKET.**

**VÆRKET er i øvrigt berettiget til at udskifte hovedmålere, når det findes påkrævet.**

**5.3 Uden VÆRKETs godkendelse må hovedmålere ikke flyttes. De ved hovedmålere og hovedhaner anbragte plomber må kun brydes af VÆRKETs personale eller af VÆRKET dertil bemyndigede personer.**

**5.4 Såfremt en FORBRUGER opsætter bimålere for intern fordeling af varmeforbruget, er dette VÆRKET uvedkommende.**

**5.5 Med henblik på afregningen af fjernvarmeforbruget foretages periodiske aflæsninger af hovedmålere. VÆRKET anvender, hvor dette er muligt, fjernaflæsning af måleren,**

**5.6 På VÆRKETs anmodning skal FORBRUGEREN foretage aflæsning af hovedmålere og indsende aflæsningskort inden for et af VÆRKET fastsat tidsrum.**

**Ved installationer, hvor måleren er fjernaflæst, foretager VÆRKET selv aflæsning for opgørelse af fjernvarmeforbruget. FORBRUGEREN vil på forhånd modtage meddelelse om tidspunkt gennem dagspressen eller lokalt ugeblad, ligesom det vil fremgå af VÆRKETs hjemmeside.**

**5.7 Modtager VÆRKET ikke en FORBRUGERs aflæsningskort, eller kan aflæsning ikke opnås ved VÆRKETs henvendelse, kan der udstedes regning baseret på et af VÆRKET beregnet forbrug i overensstemmelse med gældende regler herom.**

**5.8 VÆRKET er berettiget til at opkræve betaling for måleraflæsninger, som rekvireres af FORBRUGEREN, med mindre disse udgifter i henhold til 5.11 skal afholdes af VÆRKET.**

**5.9 Såfremt der konstateres fejl ved målingen eller klar uoverensstemmelse mellem det af hovedmåleren registrerede og det sandsynlige forbrug, kontrolleres måleren for eventuelle fejl, og forbruget fastsættes 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 der hensyn til dette i fastsættelsen af forbruget.

5.10 VÆRKET er til enhver tid berettiget til for egen regning at udføre målerafprøvning, ligesom FORBRUGEREN ved skriftlig henvendelse og mod betaling til VÆRKET kan forlange at få hovedmåleren afprøvet, jf. 5.11.

5.11 Hovedmålere anses for at vise rigtigt, når disse ved afprøvning inden for deres måleområde har en maksimal afvigelse, som ikke overskrider de i "Tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering" fastsatte maksimalt tilladelige afvigelser for målere og/eller i henhold til de af VÆRKET fastsatte afvigelser.

Hvis afvigelsen overskrider disse grænser, afholdes udgiften til såvel måleraflysning som målerafprøvning af VÆRKET, og afregning med FORBRUGEREN reguleres, jf. Dansk Fjernvarmes vejledning om Beregning af fjernvarmeforbrug.

5.12 Såfremt FORBRUGEREN har eller burde have en formodning om, at måleren er beskadiget, registrerer forkert eller står stille, er FORBRUGEREN forpligtet til omgående at underrette VÆRKET herom.

5.13 Ved installationer med fjernaflæsning kan der foretages hyppige/løbende aflæsninger, uden efterfølgende afregning, udelukkende for afklaring af forhold vedrørende VÆRKETS drift og/eller ledningsnet (varmetab, temperatursvingninger, svingende belastning, løbsk måler) samt forhold, der alene er nødvendige for den daglige drift og forbrugerservice. Der foretages alene hyppigere fjernaflæsninger efter aftale med den enkelte forbruger ved meddelelse pr. brev, via betalingservice eller via annonce i lokalt ugeblad. Der henvises i øvrigt til punkt 5.6.

## 6. Betaling m.v.

### 6.1 Der er betalingspligt for enhver form for fjernvarmelevering.

VÆRKET kan udskrive et antal acontoregninger. Antallet af acontoregninger fastsættes af VÆRKET.

VÆRKET kan regulere acontoregninger i takt med omkostningsændringer.

### 6.2 Endelig afregning af forbruget finder sted senest 3 måneder efter regnskabsårets afslutning, og senest 1 måneder efter fraflytning fra ejendommen/lejemålet, såfremt VÆRKET har modtaget en rettidig flytteaflysning jf. 2.16.

### 6.3 Der er betalingspligt for al fjernvarmelevering. 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. Dansk Fjernvarmes til enhver tid gældende vejledning om Beregning af fjernvarmeforbrug. VÆRKET er berettiget til at kræve betaling for sine meromkostninger til drift og administration som følge af et eventuelt merforbrug.

### 6.4 Regninger vedrørende varmforsyning skal betales til den på regningerne anførte betalingsdato. Regningerne skal fremsendes så betids, at betalingsfristen overskrider et månedsskifte. Sker betaling ikke rettidigt, er FORBRUGEREN forpligtet til at betale rykkergebyr, jf. VÆRKETS tarifblad samt renter, jf. den til enhver tid gældende rentelov.

Gebyret, der dækker VÆRKETS omkostninger som følge af restancen, skal sammen med eventuelle renter fremgå af regningen.

### 6.5 Er betaling af det skyldige beløb ikke sket inden for den anførte betalingsfrist, fremsender VÆRKET et rykkerbrev, hvoraf det fremgår:

- at betalingsfristen er overskredet, og at der er opkrævet et rykkergebyr iht. VÆRKETS tarifblad,
- at såfremt regningsbeløbet ikke er indbetalt senest 10 dage efter rykkerbrevets betalingsdato, vil sagen overgå til inkasso ved advokat, og FORBRUGEREN vil være forpligtet til at betale et inkassogebyr, hvis størrelse fastsættes af VÆRKET,



- at FORBRUGEREN ved skriftlig eller personlig henvendelse til VÆRKET i almindelighed vil kunne træffe aftale om en betalingsordning, der normalt vil forudsætte, at restancen afvikles over højst 3 måneder, og at FORBRUGEREN sideløbende med afdragene betaler eventuelle nye forfaldne regninger rettidigt.

**6.6** Hvis FORBRUGEREN ikke inden for den i rykkerbrevet anførte frist, har betalt det skyldige beløb eller truffet aftale med VÆRKET om en betalingsordning, eller hvis en således truffet aftale er misligholdt, fremsender VÆRKET en inkassomeddelelse, hvoraf det fremgår,

- at den forlængede betalingsfrist er overskredet, og at der derfor vil blive opkrævet det varslede inkassogebyr, samt
- at restancen herefter overgår til inkasso ved advokat, hvilket indebærer, at forsyningen vil blive afbrudt, med mindre restancen betales forinden, eller der stilles sikkerhed for betaling af fremtidigt forbrug, ved bankgaranti, kautionsforsikring, depositum eller anden tilfredsstillende garanti, f.eks. garanti fra den sociale forvaltning, eller
- at der træffes aftale om en betalingsordning, hvilket dog ikke kan indrømmes, hvis inkassomeddelelsen er foranlediget af misligholdelse af en tidligere aftalt betalingsordning.
- Omkostningerne i forbindelse med betalingsordning, inkassobesøg, afbrydelse og retablering af forsyning vil blive pålagt FORBRUGEREN.
- Såfremt der er etableret et direkte kundeforhold med en lejer, vil ejeren samtidig blive informeret om, at forsyningen kan blive afbrudt.

**6.7** Opfylder FORBRUGEREN ikke de i 6.6 anførte betingelser, er VÆRKET berettiget til ved inkassobesøg hos FORBRUGEREN at afbryde forsyningen, såfremt der ved inkassobesøget ikke opnås betaling af restancen eller stilles sikkerhed for fremtidige leverancer. Eventuelle følger af afbrydelse af varmforsyningen er VÆRKET uvedkommende.

**6.8** Forsyningen genoptages, når

- restancen med påløbne gebyrer, omkostninger vedrørende afbrydelsen og genoplukningen, samt eventuelle renter og omkostninger ved restancens inddrivelse er betalt, eller
- der er stillet sikkerhed for betaling af fremtidigt forbrug (jf. 6.6), eller
- der indgås en betalingsordning, hvilket dog kun kan indrømmes, hvis afbrydelsen ikke er sket som følge af misligholdelse af en tidligere indgået betalingsordning.

6.9 Ved ejerskifte hæfter den hidtidige ejer, respektive dennes bo, for alle krav i forbindelse med varmeleveringen, indtil ejerforholdet ophører, jf. 2.16.

Ved leyerskifte, hvor der er etableret et direkte kundeforhold, hæfter den hidtidige lejer, respektive dennes bo, for alle krav i forbindelse med varmeleveringen, indtil det tidspunkt, hvor lejeren har meddelt VÆRKET, at kundeforholdet ophører, jf. 2.16.

#### Depositum/anden sikkerhedsstillelse

6.10 VÆRKET kan stille krav om depositum som sikkerhed for fremtidig levering i tilfælde, hvor der er nærliggende risiko for, at VÆRKET uden denne sikkerhed vil lide tab ved fortsat levering til FORBRUGEREN.

Der vil altid ske en individuel bedømmelse af FORBRUGERENS forhold, inden der stilles krav om depositum eller anden sikkerhedsstillelse, og der kan kun stilles krav om depositum, såfremt FORBRUGEREN, umiddelbart inden kravet stilles, har haft et uregelmæssigt betalingsmønster med gentagne væsentlige overskridelser af betalingsfristerne.

#### Renter

6.11 Hvis VÆRKET ikke modtager sit tilgodehavende hos en FORBRUGER rettidigt, giver lovgivningen mulighed for at opkræve morarenter af restancebeløbet. I renteloven er fastsat nærmere regler for rentetilskrivning i forbindelse med restancer.

#### Gebyrer

6.12 Standardgebyrer på el-, gas og varmeområdet

VÆRKET anvender følgende standardgebyrer:

- Rykkergebyr ved for sen betaling\*).
- Inkassogebyr\*.)
- Lukkegebyr \*)

- Genoplukningsgebyr
- Flyttegebyr ved selvaflæsning
- Flyttegebyr ved aflæsningsbesøg
- Afprøvning af måler
- Nedtagning af måler
- Genetablering af måler
- Ekstraordinær måleraflæsning med regning\*).
- Gebyr for ekstraordinær udskrift/fremsendelse af regningskopi

\* ) Momsfrie gebyrer

Gebyrernes størrelse fremgår af VÆRKETs til enhver tid gældende tarifblad.

6.13 Oversigten viser et forløb, hvor FORBRUGEREN ikke betaler rettidigt for den opkrævede ydelse.

Ref. til alm. bestem.	Tidligste dag	Aktivitet	Beskrivelse	Fjernvarmeværkets gebyr
6.4	Dag 1	Regning (faktura)	14 dages betalingsfrist, over et måneds-skifte.	Nej
6.5	Dag 15	Rykkerbrev	Rykker afsendes med 10 dages betalingsfrist.  Der sendes kun ét rykkerbrev.	Ja
		Betalingsordning	FORBRUGEREN har mulighed for at indgå en betalingsordning.	Ja
		Betalingsordning ikke overholdt	Hvis betalingsordningen ikke overholdes overdrages tilgodehavendet til retslig inkasso (ved advokat).	Nej (men omkostninger)

				til ad- vokat)
6.6	Dag 26	Inkasso- brev	Brev til FORBRUGEREN om, at tilgodeha- vendet er overgået til retslig inkas- so/udpantning.	Ja
6.7	Dag 31	Lukkebe- søg	Besøg hos FORBRUGEREN, hvor der luk- kes for forsyningen, og der afleveres et lukkebrev. FORBRUGEREN orienteres om betingelser for genoplukning. Hvis det bliver nødvendigt med assi- stance fra foged for at gennemføre luk- kebesøget, kan der opkræves særskilt gebyr herfor – også kaldet ”udkørende fogedforretning”.	Ja  Ja

## 7. Tilsyns - og klagemyndighed samt privatlivspolitik

For god ordens skyld skal nævnes, at Tilsyns- og klagemyndigheden på energiområdet er:

Energitilsynet  
 Carl Jacobsens Vej 35  
 2500 Valby  
 Tlf.: 4171 5400  
[www.energitilsynet.dk](http://www.energitilsynet.dk)  
[post@energitilsynet.dk](mailto:post@energitilsynet.dk)

Energitilsynet varetager tilsyns- og klagefunktionen på energiområdet efter energiforsyningslovene, hvilket vil sige kontrol med priser og generelle leveringsbestemmelser.

Energiklagenævnet  
 Frederiksborggade 15  
 1360 København K  
 Tlf.: 3395 5785  
[www.ekn.dk](http://www.ekn.dk)  
[ekn@ekn.dk](mailto:ekn@ekn.dk)

Energiklagenævnet behandler klager over myndighedsafgørelser i enkeltsager. Energiklagenævnets afgørelser er endelige administrative afgørelser.

**Forbrugerklager kan rettes til:**

Ankenævnet på Energiområdet  
Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby  
Tlf.: 41 71 5000  
[www.energianke.dk](http://www.energianke.dk)  
[post@energianke.dk](mailto:post@energianke.dk)

Ankenævnet på Energiområdet varetager de konkrete civilretlige forbrugerklager, som eksempelvis klager over målere, restanceinddrivelse, flytteafregning, ejerskifte m.v.

**Datatilsynet**

Aars Fjernvarme Amba behandler kunders, leverandørers og ansattes m.v. personoplysninger i henhold til reglerne i Databeskyttelsesloven og Persondataforordningen.

Aars Fjernvarme Amba's privatlivspolitik kan hentes på vores hjemmeside [www.aarsfjv.dk](http://www.aarsfjv.dk), og der kan stilles spørgsmål til vores behandling af personoplysninger m.m. på [info@aarsfjv.dk](mailto:info@aarsfjv.dk)

Du har ret til at indgive en klage til Datatilsynet, hvis du er utilfreds med den måde, vi behandler dine personoplysninger på. Du finder Datatilsynets kontaktoplysninger på [www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk).

**8. Ikrafttræden og ændring af bestemmelserne**

8.1 Nærværende "Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering" er vedtaget af Bestyrelsen for Aars Fjernvarme den 15. december 2021 og anmeldt til Energitilsynet og træder i kraft den 01.02.2022.

8.2 VÆRKET er til enhver tid berettiget til at foretage ændringer i bestemmelserne.

**8.3 Ændringer**

Meddelelse om ændringer af "Vedtægter", "Almindelige Bestemmelser for Fjernvarmelevering", "Tekniske Bestemmelser for Fjernvarmelevering" og "Tarifblad" sker ved direkte henvendelse til ejer/lejer. Meddelelse herom gives pr. brev, via BETALINGSSERVICE-meddelelse eller via annonce i lokalt ugeblad..

Aktuel information om VÆRKETs til enhver tid gældende vedtægter m.v. kan ses på VÆRKETs hjemmeside på adressen [www.aarsfjv.dk](http://www.aarsfjv.dk) eller fås ved henvendelse til VÆRKET.