



# **ALMINDELIGE BESTEMMELSER FOR FJERNVARMELEVERING**

**Nordals Fjernvarme A/S**  
**(CVR nr. 36941650)**  
**Revision af den 1. juli 2020**



## INDLEDNING

Det samlede aftalegrundlag mellem Nordals Fjernvarme A/S og Kunden består af følgende:

- Almindelige Bestemmelser for fjernvarmelevering.
- Tekniske Bestemmelser for fjernvarmelevering.
- Selskabets takstblad.
- Indgået aftale om levering af fjernvarme.
- Velkomstbrev.

De Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering er således kun en del af det samlede aftalegrundlag mellem Kunderne og Nordals Fjernvarme A/S.

Leveringsforholdet mellem Nordals Fjernvarme A/S og Kunderne er tillige omfattet af de til enhver tid gældende love, bekendtgørelser, anvisninger m.v., herunder bl.a. afgørelser truffet af Forsyningstilsynet, som i medfør af varmforsyningslovens bestemmelser har kompetence til at gribe ind over for priser og betingelser, som tilsynet finder urimelige.

Herudover er leveringsforholdet omfattet af domstolspraksis og af praksis fra Energiklagenævnet, som behandler evt. klager når Forsyningstilsynet har truffet en afgørelse.

Afslutningsvist kan nævnes at også EU's klageportal kan anvendes ved indgivelse af klager, hvilket er særligt relevant for Kunder som har bopæl i et andet EU-land.



## INDHOLDSFORTEGNELSE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1 GYLDIGHEDSOMRÅDE OG DEFINITIONER M.V.</b> .....                           | <b>4</b>  |
| 1.1 Selskabet og Kunden .....  | 4         |
| 1.2 Direkte kundeforhold.....  | 4         |
| 1.3 Det retlige forhold mellem Selskabet og Kunden .....                       | 4         |
| 1.4 Velkomstbrev .....   | 4         |
| <b>2 ETABLERING/ÆNDRING AF FJERNVARMEFORSYNING.....</b>                        | <b>5</b>  |
| 2.1 Etablering af fjernvarmeforsyning .....                                    | 5         |
| 2.2 Anmodning om tilslutning.....  | 5         |
| 2.3 Plads og adgang til de tekniske installationer samt fotodokumentation..... | 5         |
| 2.4 Ændring af de tekniske installationer .....                                | 5         |
| 2.5 Forsyning af ejendomme .....   | 5         |
| 2.6 Tilslutningsbidrag .....   | 6         |
| 2.7 Investeringsbidrag .....   | 6         |
| 2.8 Ændringer af betydning for investeringsbidraget.....                       | 6         |
| 2.9 Etablering af stikledning og betaling for stikledning.....                 | 6         |
| 2.10 Afslutning af stikledningen.....  | 6         |
| 2.11 Etablering af fælles stikledning.....                                     | 7         |
| 2.12 Byggemodningsbidrag .....   | 7         |
| 2.13 Ændringer af bygninger og terræn .....                                    | 7         |
| 2.14 Ændret varmebehov .....   | 7         |
| 2.15 Reparation af ledningsnettet .....  | 7         |
| 2.16 Ejerskifte .....  | 7         |
| 2.17 Lejerskifte .....   | 8         |
| 2.18 Leveringsbestemmelser .....   | 8         |
| 2.19 Udtrædelsesvilkår .....   | 8         |
| 2.20 Opsigelsesvilkår.....   | 8         |
| 2.21 Ledningsnettet kan blive liggende.....                                    | 8         |
| 2.22 Midlertidigt ophør af varmeaftag .....                                    | 8         |
| <b>3 DRIFT OG VEDLIGEHOLDELSE AF ANLÆG.....</b>                                | <b>9</b>  |
| 3.1 Varmelevering .....  | 9         |
| 3.2 Brug af fjernvarmevand.....  | 9         |
| 3.3 Varmeinstallationen .....  | 9         |
| 3.4 Varmeinstallationens stand.....  | 9         |
| 3.5 Autoriseret VVS-installatør .....  | 9         |
| 3.6 Opretholdelse af forsyningen .....   | 9         |
| 3.7 Force majeure.....   | 9         |
| 3.8 Adgang til varmeinstallation .....   | 10        |
| 3.9 Beskadigelse af Selskabets ejendom.....                                    | 10        |
| 3.10 Ændring af leveringskonditioner .....                                     | 10        |
| <b>4 TARIFFER .....</b>  | <b>11</b> |
| 4.1 Tariffer .....   | 11        |
| 4.2 BBR-registret .....  | 11        |
| 4.3 Meddelelse af ændringer .....  | 11        |
| 4.4 Takstbladet .....  | 11        |
| <b>5 MÅLING AF FJERNVARMEFORBRUG OG ANVENDELSE FJERNAFLÆSNING.....</b>         | <b>12</b> |
| 5.1 Levering og placering af måleudstyr.....                                   | 12        |
| 5.2 Ejerforhold.....   | 12        |
| 5.3 Flytning af hovedmålere .....  | 12        |
| 5.4 Bimåler .....  | 12        |
| 5.5 Aflæsning af målere .....  | 12        |



|  |           |
|--|-----------|
| 5.6 Aflæsning.....   | 12        |
| 5.7 Manglende selvaflæsning .....                                      | 12        |
| 5.8 Betaling for aflæsning.....  | 13        |
| 5.9 Beskadigelse af måler .....  | 13        |
| 5.10 Afprøvning af måler .....   | 13        |
| 5.11 Hovedmålerens maksimale afvigelse .....                           | 13        |
| 5.12 Kundens anden brug af målerdata .....                             | 13        |
| 5.13 Fejl ved hovedmåler skal meldes .....                             | 13        |
| 5.14 Tyveri .....  | 13        |
| <b>6 BETALING M.V.....</b>   | <b>14</b> |
| 6.1 Betalingspligt .....   | 14        |
| 6.2 Årsafregning .....   | 14        |
| 6.3 Afregning af fjernvarmeforbrug .....                               | 14        |
| 6.4 Betalingsfrist .....   | 14        |
| 6.5 Rykker for betaling .....  | 14        |
| 6.6 Inkasso .....  | 14        |
| 6.7 Afbrydelse af varmforsyningen .....                                | 15        |
| 6.8 Genoptagelse af varmforsyning .....                                | 15        |
| 6.9 Ejerskifte/lejerskifte.....  | 15        |
| 6.10 Sikkerhedsstillelse.....  | 15        |
| 6.11 Betaling af elforbruget til uniten .....                          | 15        |
| 6.12 Renter .....  | 15        |
| 6.13 Standardgebyrer .....   | 15        |
| <b>7 SERVICEORDNING FJERVARMEUNITS OG HOVEDMÅLERE .....</b>            | <b>17</b> |
| 7.1 Serviceordning.....  | 17        |
| 7.1 Ansvar for driften af fjernvarmeunit.....                          | 17        |
| <b>8 KUNDENS RISIKO OG NØDVENDIGE FORSIKRINGER .....</b>               | <b>18</b> |
| <b>9 TILSYNS- OG KLAGEMYNDIGHED M.V. ....</b>                          | <b>19</b> |
| 9.1 Ankenævnet på Energiområdet - det private tvistløsningsorgan ..... | 19        |
| 9.2. Forsyningstilsynet.....   | 19        |
| 9.3. Energiklagenævnet .....   | 19        |
| 9.4 EU's klageportal.....  | 19        |
| 9.5 Datatilsynet.....  | 19        |
| <b>10 IKRAFTTRÆDEN OG ÆNDRING AF BESTEMMELSERNE .....</b>              | <b>20</b> |
| 10.1 Ikrafttræden .....  | 20        |
| 10.2 Ændringer .....   | 20        |
| 10.3 Meddelelse om ændringer .....                                     | 20        |

# 1 GYLDIGHEDSOMRÅDE OG DEFINITIONER MV.

## 1.1 Selskabet og Kunden

Almindelige Bestemmelser for fjernvarmelevering er gældende for leveringsforholdet mellem Nordals Fjernvarme A/S, Ellegårdsvej 8, 6400 Sønderborg, CVR nr. 36941650, tlf. nr. 88335300, www.sonfor.dk, info@sonfor.dk og ejeren af ejendommen, 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 Selskabet. Ejeren af en ejendom og lejere med et direkte kundeforhold benævnes Kunden. Ejeren og lejereren af ejendommen er benævnt Ejeren og Lejeren, hvor aftaleforholdet til Selskabet juridisk adskiller sig fra det forhold, en lejer har til Selskabet, eller hvor lejerens forhold til ejeren omhandles i teksten.

## 1.2 Direkte kundeforhold

Hvor det er teknisk gennemførligt, dvs. hvor der til den enkelte forbruger findes et selvstændigt stik med mulighed for aflukning samt en selvstændig varmemåler, der ejes af Selskabet, skal betaling for varme - på Ejerenes anmodning - ske i et direkte kundeforhold mellem Selskabet og Kunden, uanset om Kunden er Ejer eller Lejer.

Hæftelse for betaling af Lejerens løbende betalinger kan ikke pålægges Ejeren. Lejeren hæfter for al betaling af varme og faste udgifter, indtil Lejeren eller Ejeren har meddelt selskabet, jf. 2.16 og 2.17, at vedkommendes aftale med Selskabet ophører. Herefter indtræder en ny Lejer eller Ejer i aftalen med Selskabet.

Øvrige leveringsforhold - herunder lejeaftalen - mellem en Ejer og dennes Lejer er Selskabet uvedkommende.

## 1.3 Det retlige forhold mellem Selskabet og Kunden

Aftalegrundlaget mellem Selskabet og Kunden er fastlagt i:

- Almindelige Bestemmelser for fjernvarmelevering
- Tekniske Bestemmelser for fjernvarmelevering
- Selskabets takstblad
- Indgået aftale om levering af fjernvarme
- Velkomstbrev

## 1.4 Velkomstbrev

I forbindelse med ejer-/lejerskifte fremsender Selskabet et "Velkomstbrev" til Kunden med oplysning om Kundens indtræden i aftaleforholdet.

## **2 ETABLERING/ÆNDRING AF FJERNVARMEOFORSYNING**

### **2.1 Etablering af fjernvarmeforsyning**

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

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

### **2.2 Anmodning om tilslutning**

Anmodning om en ejendoms tilslutning til fjernvarmeforsyningen fremsendes skriftligt til Selskabet af Ejeren af ejendommen. I områder med tilslutningspligt giver kommunen pålæg om, hvornår tilslutning senest skal finde sted.

### **2.3 Plads og adgang til de tekniske installationer samt fotodokumentation**

Kunden stiller den fornødne plads til rådighed til brug for etablering af hovedhaner og hovedmålerarrangement m.v. Der må sikres Selskabet let adgang til måleraflæsning og vedligeholdelse af anlægsdele, så en eventuel senere udskiftning kan foretages uden bygningsmæssige problemer.

Uniten skal tilsluttes el-nettet, som skal stilles til rådighed af Kunden - jf. ”Tekniske Bestemmelser for fjernvarmelevering”. Selskabet har i forbindelse med, at der udføres arbejde på Kundens ejendom ret til at optage og opbevare billeder som dokumentation for ejendommens tilstand før og efter evt. arbejdets påbegyndelse og afslutning samt som dokumentation for opsætning/nedtagning af tekniske installationer og foretagne arbejder/reparationer m.m.

### **2.4 Ændring af de tekniske installationer**

Hvis det er nødvendigt at ændre interne ledninger m.v. på ejendommens område, for at fjernvarmestikledningen kan etableres, skal dette ske på Ejerenes foranledning, og omkostningerne hertil påhviler Ejeren.

### **2.5 Forsyning af ejendomme**

Selskabet 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.

Hvis der træffes særlige aftaler af teknisk eller økonomisk karakter, kan der tinglyses en deklaration, såfremt en af parterne ønsker dette. Selskabet foranlediger og bekoster dette.

Selskabet etablerer og vedligeholder dette ledningsnet, hvorfor Selskabet 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 en aftale, kan Selskabet anmode kommunen om at anvende ekspropriationsreglerne i varmeforsyningsloven.

Ledningsnettet må ikke fjernes eller flyttes af andre end Selskabet.

Hvis der opstår en skade på ledningsnettet, skal Kunden kontakte Selskabet og dernæst anmelde skaden til sit eget forsikringsselskab.

### **2.6 Tilslutningsbidrag**

Ejeren betaler tilslutningsbidrag for at blive tilsluttet varmeforsyningen. Tilslutningsbidragets størrelse fastsættes efter den takst, der er gældende på det tidspunkt, hvor en aftale om tilslutning underskrives.

Tilslutningsbidraget for nye Forbrugere, der har været tilsluttet naturgasnettet, opgøres med hensyntagen til naturgasfyrets alder (se takstblad på Selskabets hjemmeside [www.sonfor.dk](http://www.sonfor.dk)).

Selskabet kan forlange, at bidraget skal betales inden stikledningen etableres.



## 2.7 Investeringsbidrag

Beregning af investeringsbidragets størrelse foretages af Selskabet. På Selskabets foranledning skal Ejeren meddele de nødvendige oplysninger til brug for beregning af bidrag.

Investeringsbidraget dækker Ejerenes forholdsmæssige andel af de omkostninger, Selskabet har anvendt til etablering af hovedledninger og produktionsanlæg.

## 2.8 Ændringer af betydning for investeringsbidraget

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 Selskabet. I sådanne tilfælde kan selskabet opkræve evt. supplerende investeringsbidrag udløst af ændringen. Selskabet forbeholder sig ret til at foretage kontrolmåling.

## 2.9 Etablering af stikledning og betaling for stikledning

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

Ejerenes betaling for etablering af stikledningen fremgår af Selskabets takstblad. Selskabet fastsætter stikledningens placering efter aftale med Ejeren under hensyntagen til tekniske forhold.

I forbindelse med fastsættelse af stikledningens placering har Ejeren pligt til at oplyse om eventuelle interne ledningers placering på grunden samt at oplyse om eventuelle skjulte installationer, inden evt. gennemboring af sokkel/gulv/væg foretages.

Selskabet påtager sig ikke erstatningspligt i forbindelse med eventuelle beskadigelser på installationer, der ikke er oplyst om.

## 2.10 Afslutning af stikledningen

Stikledningen inkl. hovedhaner etableres, ejes og vedligeholdes af Selskabet.

Stikledningen frem til og med de to hovedhaner placeres udvendigt i et skab på ejendommen, med rørgennemføring i ydervæggen. Hvis dette ikke er muligt, skal der træffes anden aftale herom med Selskabet, forud for etableringen af stikledningen.

En placering af hovedhanerne umiddelbart inden for ydervæggen kan undtagelsesvist foretages, hvis det er mest hensigtsmæssigt.

## 2.11 Etablering af fælles stikledning

Selskabet kan etablere fælles stikledning til flere ejendomme med selvstændige varmemålere, hvis Selskabet finder det hensigtsmæssigt.

## 2.12 Byggemodningsbidrag

Selskabet kan beslutte, at der skal opkræves byggemodningsbidrag i forbindelse med nye udstykningsområder. Byggemodningsbidragets størrelse afhænger af de konkrete forhold i forbindelse med den enkelte byggemodning, men kan maksimalt udgøre Selskabets faktiske omkostninger til etablering af hovedledninger i udstykningsområdet. Eventuel opkrævning af byggemodningsbidrag vil fremgå af Selskabets takstblad og skal betales af udstykkeren inden etablering af hovedledningen.

## 2.13 Ændringer af bygninger og terræn

Det er ikke tilladt Kunden at bygge oven på stikledningen eller at ændre terræn over/omkring stikledningen i væsentligt omfang.

Må Kunden nødvendigvis foretage tilbygning over stikledningen, overgår stikledningen til husets interne installation, og der etableres hovedhaner og måler i skab ved den nye tilbygning for Kundens regning.



Det er Kundens ansvar, at stikledning og installation til enhver tid efter etableringen opfylder de almindelige og tekniske leveringsbestemmelser for Selskabet.

Giver forhold hos Kunden anledning til afbrydelse, ændring eller flytning af stikledningen, udføres arbejdet af Selskabet efter aftale med Kunden og for dennes regning.

#### **2.14 Ændret varmebehov**

Hvis en stikledning i tilfælde af ændret varmebehov skal udskiftes, omlægges den af Selskabet efter nærmere aftale med Kunden. Vurderingen foretages af Selskabet og de faktiske udgifter hertil betales af Kunden.

#### **2.15 Reparation af ledningsnettet**

Selskabet har til enhver tid ret til at reparere eller udskifte ledningsnet på en Forbrugers ejendom.

Efter udførte anlægs og reparationsarbejder foretager Selskabet retablering i henhold til "Tekniske Bestemmelser for fjernvarmelevering" og ellers til samme standard som før arbejdets påbegyndelse.

#### **2.16 Ejerskifte**

Ejerskifte skal meddeles Selskabet. I forbindelse med ejerskiftet skal hovedmåleren aflæses med henblik på udarbejdelse af en slutopgørelse. Anmodning herom skal meddeles Selskabet senest 8 dage før ejerskifte. Hvor fjernaflæsning ikke er muligt, skal hidtidige Ejer foretage aflæsning af måleren og oplyse Selskabet herom.

Den hidtidige Ejer er forpligtet til at betale såvel faste bidrag som forbrugsbidrag efter måler i henhold til Selskabets opgørelse, 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 Selskabet med de rettigheder og pligter, der følger af Selskabets vedtægter, almindelige leveringsbestemmelser m.v. Selskabet fremsender et "Velkomstbrev" til den nye Ejer.

#### **2.17 Lejerskifte**

Hvor der er etableret et direkte kundeforhold, jf. 1.1 og 1.2, skal lejerskifte meddeles Selskabet. I forbindelse med lejerskifte skal måleren aflæses med henblik på udarbejdelse af en slutopgørelse. Anmodning herom skal meddeles Selskabet senest 8 dage, før aflæsning ønskes foretaget. Hvor fjernaflæsning ikke er muligt, skal hidtidige Lejer foretage aflæsning af måleren og oplyse Selskabet herom.

Den hidtidige Lejer er forpligtet til at betale såvel faste bidrag som forbrugsbidrag efter måler i henhold til Selskabets opgørelse, indtil slutaflæsning er foretaget i forbindelse med fraflytningen og kundeforholdet er ophørt, jf. 6.9. Selskabet fremsender et "Velkomstbrev" til den nye Lejer.

I tilfælde af at Lejeren ikke har meddelt sin fraflytning til Selskabet, har Selskabet ret til at opkræve for varmebetaling fra datoen for modtagelse af Lejerens meddelelse om flytning + 8 dage.

Hvis Selskabet ikke modtager meddelelse om ny Lejer, er Ejeren forpligtet til at betale såvel faste bidrag som forbrugsbidrag efter måler, indtil Selskabet har modtaget meddelelse om ny Lejer. Ejeren modtager et velkomstbrev med underretning herom.

Eventuelt gebyr for flytteopgørelse fremgår af Selskabets til enhver tid gældende takstblad. Se endvidere pkt. 6.12.

#### **2.18 Leveringsbestemmelser**

Gældende leveringsbestemmelser, takstblad m.m. kan downloades fra Selskabets hjemmeside [www.sonfor.dk](http://www.sonfor.dk) eller rekvireres ved henvendelse til Selskabet.



## 2.19 Udtrædelsesvilkår

Hvis der ikke er tilslutningspligt/forblivelsespligt på en ejendom, har Ejeren ret til at opsige leveringsforholdet i henhold til aftalegrundlaget.

Hvis der er tilslutningspligt/forblivelsespligt på en ejendom, skal denne respekteres. Dette betyder, at en Ejer, der er omfattet af pligten, er forpligtet til at betale fast bidrag.

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

## 2.20 Opsigelsesvilkår

På det tidspunkt, hvor leveringsforholdet er ophørt, jf. 2.19, har Ejeren pligt til at betale:

- a) Skyldige beløb i henhold til årsopgørelsen.
- b) Eventuelt skyldige bidrag.
- c) Et beløb til dækning af udgifter ved afbrydelse af stikledningen ved fordelingsledningen samt nedtagning af måler og andet tilhørende Selskabet.
- d) Selskabets omkostninger ved eventuel fjernelse af Selskabets ledninger på ejendommen, i det omfang sådanne ledninger alene vedrører den Ejer, der har opsagt.  
Hvis det ikke er muligt at overdrage den kapacitet, der er blevet ledig, til nye forbrugere, kan endvidere opkræves:
- e) En godtgørelse for udtrædelse. Godtgørelsen opgøres på opsigelsestidspunktet på grundlag af den senest anmeldte prisen til Forsyningstilsynet. Godtgørelsen beregnes som Ejers andel af Selskabets samlede anlægsudgifter med fradrag af de afskrivninger, der har været indregnet i priserne.

Ejers andel af Selskabets anlægsudgifter, med fradrag af foretagne afskrivninger, beregnes på grundlag af en af følgende fordelingsmetoder: 1. Ejers andel af Selskabets samlede registrerede tilslutningsværdi eller 2. det afgiftspligtige areal.

## 2.21 Ledningsnettet kan blive liggende

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

## 2.22 Midlertidigt ophør af varmeaftag

I tilfælde af at en ejendom ikke rent fysisk kan forsynes med fjernvarme grundet nedrivning, større ombygning, brand eller anden større skade, kan der indgås aftale om, at betaling af det faste bidrag stilles i bero i en angiven periode. Aftalen skal være skriftlig, og Selskabet sørger i en sådan situation for, at der ikke fysisk kan aftages varme, og Ejeren betaler de hermed forbundne omkostninger.

Betaling af fast bidrag kan, medmindre helt særlige forhold foreligger, som udgangspunkt maksimalt stilles i bero for en periode af et år.

Såfremt Kunden ikke kontakter Selskabet inden for den aftalte periode for at få genetableret varmforsyningen, vil Selskabet genoptage opkrævningen af det faste bidrag.

## 3 DRIFT OG VEDLIGEHOLDELSE AF ANLÆG

### 3.1 Varmelevering

Varmen leveres som cirkulerende varmt vand (fjernvarmevand) med en temperatur, der af Selskabet kan reguleres såvel efter årstiderne som inden for døgnet, jf. ”Tekniske Bestemmelser for fjernvarmelevering”.

### 3.2 Brug af fjernvarmevand

Fjernvarmevandet må kun benyttes til cirkulering i ejendommens varmeinstallation. Kunden er ansvarlig for, at der ikke sker aftapning eller spild af fjernvarmevand fra anlægget.

Ved indirekte anlæg skal Kunden selv sørge for vandpåfyldning. Der må der ikke påfyldes vand fra Selskabets ledningsnet.

### 3.3 Varmeinstallationen

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 Varmeinstallationens stand

Kunden er ansvarlig for, at ejendommens varmeinstallation holdes i forsvarlig stand med hensyn til sikkerhed, drift og regulering.

Såfremt Kunden udviser uagtsomhed ved vedligeholdelse eller pasning af anlægget, så der derved påføres Selskabet tab eller ulemper, og Kunden ikke efter henstilling retter de påtalte forhold, er Selskabet berettiget til at bringe forholdene i orden for Kundens regning, og tillige, hvis sikkerheds-mæssige grunde taler herfor, at afbryde fjernvarmeforsyningen, indtil forholdene er bragt i orden.

### 3.5 Autoriseret VVS-installatør

Til enhver udførelse af arbejder på ejendommens varmeinstallation bør anvendes firmaer med autorisation som VVS installatør, der tillige er registreret i Fjernvarmebranchens registreringsordning for servicemontører (også kaldet FjR-ordningen).

### 3.6 Opretholdelse af forsyningen

Selskabet har pligt til at opretholde en regelmæssig forsyning med fjernvarme til rumopvarmning og fremstilling af varmt brugsvand. Selskabet forbeholder sig dog ret til, så vidt muligt med forudgående varsel, at afbryde 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 Selskabet er ansvarligt efter dansk rets almindelige erstatningsregler. Over for erhvervsdrivende er Selskabet ikke ansvarligt for driftstab, ej heller for avancetab eller andet indirekte tab, medmindre der foreligger forsæt eller grov uagtsomhed fra Selskabets side. Erhvervsdrivende opfordres derfor til at tegne driftstabsforsikring.

### 3.7 Force majeure

Selskabet 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 Selskabets kontrol.

Selskabet fritages i disse situationer for leveringsforpligtelsen.



### **3.8 Adgang til varmeinstallation**

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

### **3.9 Beskadigelse af Selskabets ejendom**

Kunden er - såfremt det skyldes fejl eller forsømmelser fra hans side - ansvarlig for beskadigelse af Selskabets ejendom, jf. dansk rets almindelige bestemmelser om erstatning.

### **3.10 Ændring af leveringskonditioner**

Selskabet 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, jf. 1.2, og til Ejeren med et varsel, jf. 10.3.

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 opsige leveringsforholdet, uden at der derved skal betales udtrædelsesgodtgørelse eller afbrydelsesomkostninger.



## **4 TARIFFER**

### **4.1 Tariffer**

Selskabet udarbejder tarifferne under hensyntagen til Forsyningstilsynets retningslinjer, og tarifferne vil til enhver tid fremgå af Selskabets takstblad.

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

### **4.2 BBR-registret**

Umiddelbart efter at tilslutningen til fjernvarme har fundet sted, er Ejeren pligtig til at anmelde til kommunens bygnings- og boligregister (BBR), at ejendommens opvarmningsform er ændret til fjernvarme. De oplysninger, der er registreret i BBR, anvendes bl.a. som grundlag for det faste bidrag, som indgår i fjernvarmen.

Ejeren er ansvarlig for, at de til enhver tid i BBR registrerede oplysninger er korrekte.

### **4.3 Meddelelse af ændringer**

Hvis der i ejendommen foretages ændringer, som har indflydelse på beregning af tilslutningsbidraget og de årlige bidrag, har Kunden pligt til at meddele dette til Selskabet.

Kunden har i øvrig pligt til straks at give Selskabet meddelelse om enhver ændring, der har betydning for aftaleforholdet.

### **4.4 Takstbladet**

Selskabets takstblad er offentligt tilgængeligt på Selskabets hjemmeside [www.sonfor.dk](http://www.sonfor.dk) eller kan rekvireres ved henvendelse til Selskabet.



## 5 MÅLING AF FJERNVARMEFORBRUG OG ANVENDELSE FJERNAFLÆSNING

### 5.1 Levering og placering af måleudstyr

Selskabet leverer det for afregning mellem Forbruger og Selskab nødvendige måleudstyr og bestemmer målerens antal, størrelse, type og placering.

### 5.2 Ejerforhold

Hovedmålere og unit ejes og vedligeholdes af Selskabet. Selskabet er i øvrigt berettiget til at udskifte og flytte hovedmålere, når det findes påkrævet. Flytning af en hovedmåler skal aftales med Kunden.

Kunden er erstatningsansvarlig over for Selskabet i tilfælde, hvor en unit eller måler beskadiges eller ødelægges af Kunden.

### 5.3 Flytning af hovedmålere

Uden Selskabets godkendelse må hovedmålere ikke flyttes. De ved hovedmålere og hovedhaner anbragte plomber må kun brydes af Selskabets personale eller af personer bemyndiget dertil af Selskabet.

Hvis en måler ved en ombygning eller ændret anvendelse af en bygning får en uhensigtsmæssig placering, så kontrol og aflæsning ikke kan foretages på normal måde, er Selskabet berettiget til at kræve måleren flyttet for Kundens regning.

### 5.4 Bimåler

Såfremt en Forbruger opsætter bimålere for intern fordeling af varmekonsumet, er dette Selskabet uvedkommende.

### 5.5 Aflæsning af målere

Med henblik på afregningen af fjernvarmekonsumet foretages periodiske aflæsninger af hovedmålere på en af følgende måder:

- Selvaflæsning (foretages af Kunden)
- Fjernaflæsning (foretages automatisk af Selskabet)
- Kontrolaflæsning (foretages manuelt af Selskabet).

Kunden accepterer, at der ved installationer med fjernaflæsning kan foretages hyppige/løbende aflæsninger uden efterfølgende afregning. Sådanne aflæsninger sker udelukkende for afklaring af forhold vedrørende Selskabets drift og/eller ledningsnet (varmetab, temperatursvingninger, svingende belastning, 'løbsk' måler) samt forhold, der alene er nødvendige for den daglige drift og kundeservice.

### 5.6 Aflæsning

På Selskabets anmodning skal Kunden foretage aflæsning af hovedmålere og indsende aflæsningskort inden for et af Selskabet fastsat tidsrum.

Ved installationer, hvor måleren er fjernaflæst, foretager Selskabet selv aflæsning.

### 5.7 Manglende selvaflæsning

Modtager Selskabet ikke Kundens aflæsningskort, eller kan aflæsning ikke opnås ved Selskabets henvendelse, kan der udstedes regning baseret på et af Selskabet beregnet forbrug i overensstemmelse med gældende regler herom. Derudover opkræver Selskabet gebyr for kontrolaflæsning, jf. takstbladet.

### 5.8 Betaling for aflæsning

Selskabet er berettiget til at opkræve betaling for måler aflæsninger, som rekvireres af Kunden, medmindre disse udgifter i henhold til 5.11 skal afholdes af Selskabet.

## 5.9 Beskadigelse af måler

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 Kunden kan dokumentere, at forbruget har været atypisk i afregningsperioden, tages der hensyn til dette i fastsættelsen af forbruget.

## 5.10 Afprøvning af måler

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

## 5.11 Hovedmålerens maksimale afvigelse

Hovedmålere anses for at vise rigtigt, når disse ved afprøvning i en akkrediteret prøvestand har en målerafvigelse, som er mindre end eller lig med de af myndighederne til enhver tid fastsatte grænser for måleafvigelser.

Hvis afvigelsen overskrider disse grænser, afholdes udgiften til såvel måleraflysning som målerafprøvning af Selskabet, og afregning med Kunden reguleres.

## 5.12 Kundens anden brug af målerdata

Selskabet kan på Kundens anmodning, i nogle tilfælde stille målerdata til rådighed for Kundens eksterne udstyr som CTS, SRO eller lignende. Selskabet etablerer da om muligt de nødvendige udtag i måleren for Kundens regning.

Kundens brug af målerdata må ikke på nogen måde påvirke målerens registreringer i øvrigt. Både i disse tilfælde og når Selskabet i øvrigt har behov herfor, kan Selskabet til enhver tid frakoble Kundens udstyr. Heraf afledte fejl, eller fejl som følge af fejl i målerdata i øvrigt i forbindelse med Kundens alternative anvendelse af målerdata, er Selskabet uvedkommende.

## 5.13 Fejl ved hovedmåler skal meldes

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

## 5.14 Tyveri

Selskabet forbeholder sig ret til at anmelde en brudt plombe til politiet som forsøg på tyveri af varme og kan medføre en skønnet efterregulering.



## 6 BETALING M.V.

### 6.1 Betalingspligt

Der er betalingspligt for enhver form for fjernvarmelevering.

Selskabet kan udskrive aconto-regninger. Antallet af aconto-regninger fastsættes af Selskabet og vil fremgå af takstbladet. Hvis forbruget ændrer sig i forhold til aconto-fastsættelsen, kan Selskabet ændre de efterfølgende aconto-regninger.

Selskabet kan endvidere regulere aconto-regningerne ved en general ændring af tariffer.

### 6.2 Årsafregning

Endelig afregning af forbruget finder sted senest 3 måneder efter årsaflysningen og senest 3 måneder efter Selskabet har modtaget besked om fraflytning fra ejendommen/lejemålet.

### 6.3 Afregning af fjernvarmeforbrug

Hvis der konstateres et unormalt forbrug forårsaget af en defekt varmeinstallation og/eller fejlbetjening af varmeinstallationen mv., 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. Selskabet er berettiget til at kræve betaling for sine meromkostninger til drift og administration som følge af et eventuelt merforbrug.

### 6.4 Betalingsfrist

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 Kunden forpligtet til at betale rykkergebyr, jf. Selskabets takstblad samt renter, jf. den til enhver tid gældende rentelov.

Gebyret, der dækker Selskabets omkostninger som følge af restancen, skal sammen med eventuelle renter fremgå af regningen. Se endvidere punkt 6.12 om Gebyrer.

### 6.5 Rykker for betaling

Når det konstateres at, en regning ikke er betalt rettidigt, udsendes et rykkerbrev indeholdende oplysning om følgende:

- At betalingsfristen er overskredet.
- At der ved udsendelse af rykkerbrevet er påløbet et rykkergebyr, som vil blive opkrævet ved næste aconto-regning eller ved årsopgørelsen.
- At regningsbeløbet bedes indbetalt senest 10 dage efter rykkerbrevets udskrivningsdato.
- At Kunden ved skriftlig eller personlig henvendelse til Selskabet i almindelighed vil kunne træffe aftale om en betalingsordning, der normalt vil forudsætte, at restancen afvikles over højst 3 måneder, og at Kunden sideløbende med afdragene betaler eventuelle nye forfaldne regninger rettidigt.

### 6.6 Inkasso

Hvis Kunden ikke inden for den i rykkerbrevet anførte frist har betalt det skyldige beløb eller truffet aftale med Selskabet om en betalingsordning, eller hvis en således truffet aftale er misligholdt, fremsender Selskabet en inkassomeddelelse, hvoraf følgende fremgår:

- At den forlængede betalingsfrist er overskredet.
- At restancen herefter kan overgå til inkasso.
- Forsyningen afbrydes medmindre Kunden ikke stiller sikkerhed for betaling af fremtidigt forbrug ved bankgaranti, kautionsforsikring, depositum eller anden tilfredsstillende garanti, 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 Kunden.
- Såfremt der er etableret et direkte kundeforhold med en Lejer, jf. 1.2, informerer Selskabet samtidig Ejeren om, at forsyningen vil blive afbrudt.



## 6.7 Afbrydelse af varmforsyningen

Opfylder Kunden ikke de i 6.6 anførte betingelser, er Selskabet berettiget til ved lukkebesøg hos Kunden at afbryde forsyningen, såfremt der ved lukkebesøget ikke opnås betaling af restancen eller stilles sikkerhed for fremtidige leverancer.

Såfremt der er etableret et direkte kundeforhold med en Lejer, jf. 1.2, informerer Selskabet samtidig Ejeren om, at forsyningen vil blive afbrudt.

## 6.8 Genoptagelse af varmforsyning

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 tidligere indgået betalingsordning ikke er misligholdt.

## 6.9 Ejerskifte/lejerskifte

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

Ved lejerskifte, hvor der er etableret et direkte kundeforhold, jf. 1.2, hæfter den hidtidige Lejer, respektive dennes bo, for alle krav i forbindelse med varmeleveringen indtil det tidspunkt, hvor Lejeren har meddelt Selskabet, at kundeforholdet ophører, jf. 2.17.

## 6.10 Sikkerhedsstillelse

Selskabet kan stille krav om sikkerhed for fremtidig levering i tilfælde, hvor der er nærliggende risiko for, at Selskabet uden denne sikkerhed vil lide tab ved fortsat levering til Kunden.

Der vil ske en individuel bedømmelse af Kunden forhold, inden der stilles krav om sikkerhedsstillelse. Der kan kun stilles krav om sikkerhedsstillelse, såfremt Kunden, umiddelbart inden kravet stilles, har haft et uregelmæssigt betalingsmønster med gentagne overskridelser af betalingsfristerne.

Såfremt der er betydelig risiko for tab, kan der ske krav om sikkerhed for fremtidig levering til en adresse, selvom Kunden ikke aktuelt er i restance på den pågældende adresse. Dette kan f.eks. forekomme i tilfælde hvor Kunden er i restance på en anden adresse i Selskabets forsyningsområde.

For erhvervskunder gælder tillige, at kravet om sikkerhed også kan knyttes til lokaliteten, og ikke alene Kunden.

## 6.11 Betaling af elforbruget til uniten

Uniten skal el-forsynes og Kunden skal betale for el-forbruget til uniten. I øvrigt henvises til de til enhver tid gældende "Tekniske Bestemmelser for fjernvarmelevering".

## 6.12 Renter

Hvis Selskabet 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.

## 6.13 Standardgebyrer

Selskabets gebyrer følger som udgangspunkt standardgebyrerne på gas og varmeområdet godkendt af Forsyningstilsynet.



Forsyningstilsynets liste er dog ikke udtømmende, og for så vidt angår gebyrer, hvor specielle forhold gør sig gældende, vil der således som udgangspunkt ikke blive anvendt standardiserede gebyrsatser. Dette skyldes, at gebyrerne i disse tilfælde vil kunne afvige fra branche til branche og fra selskab til selskab som følge af forskelle i praksis med hensyn til henføring af administrative omkostninger til de forskellige gebyrgrupper, samt strukturforskelle inden for brancherne.

Listen over gebyrer og størrelsen af disse, fremgår af Selskabets til enhver tid gældende takstblad, som kan ses på Selskabets hjemmeside [www.sonfor.dk](http://www.sonfor.dk).



## 7 SERVICEORDNING FJERNVARMEUNITS OG HOVEDMÅLERE

### 7.1 Serviceordning

Kunden skal købe et serviceabonnement på fjernvarmeunits og hovedmålere gennem Selskabet. Der kan ikke købes serviceabonnement til andre fjernvarmeunits og hovedmålere mv. end dem der leveres af Selskabet.

Der henvises til gældende takstblad for typer af fjernvarmeunits og tilhørende serviceabonnement.

Serviceabonnementet omfatter vedligeholdelse af fjernvarmeuniten og hovedmålere leveret af Selskabet, herunder udskiftning af enkeltkomponenter hvor det måtte være påkrævet. Vedligeholdelsen koordineres af Selskabets egne servicemontører, og omfatter den komplette fjernvarmeunit og hovedmåler til og med ventilbroen under enheden.

Der kan rekvireres service indenfor Selskabets normale arbejdstid, som fremgår af selskabets hjemmeside [www.sonfor.dk](http://www.sonfor.dk). Serviceudkald udover Selskabets normale arbejdstid sker ved kontakt til Driftsvagten og gælder kun ved akutte og uopsættelige forhold.

### 7.1 Ansvar for driften af fjernvarmeunit

Uanset serviceordningen, så er driften af fjernvarmeuniten (og evt. varmtvandsbeholder) Forbrugerens ansvar, og det er altid Forbrugerens, som rekvirerer service i det omfang der måtte være driftsforstyrrelser eller behov for instruktion.

Fjernvarmevandet skal afkøles mest muligt, og minimum som angivet i ”Tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering”. Hvis der er forhold i fjernvarmeuniten (og evt. varmtvandsbeholder) som gør, at afkølingen ikke er tilstrækkelig god, er det Forbrugerens ansvar at rekvirere servicebistand fra Selskabet med henblik på at identificere om årsagen skyldes komponenter i fjernvarmeuniten (og til VVS-installatøren til varmtvandsbeholderen) eller den øvrige varmeinstallation/klimaskærm.



## 8 KUNDENS RISIKO OG NØDVENDIGE FORSIKRINGER

Selskabet har ansvaret for Selskabets egne installationer på Kundens ejendom, men følgeskader fra utætheder vil i al almindelighed skulle dækkes af Kunden. Skader på Selskabets ejendom påført af Kunden og skader efter lyn dækkes af Kunden. Selskabet opfordrer derfor Kunden til at tegne de nødvendige forsikringer til afdækning af eget ansvar og være opmærksom på eventuel selvrisko i forsikringsbetingelserne.



## 9 TILSYNS- OG KLAGEMYNDIGHED M.V.

### 9.1 Ankenævnet på Energiområdet - det private tvistløsningsorgan

Ankenævnet på Energiområdet varetager de konkrete civile klager, som eksempelvis klager over målt forbrug, restanceinddrivelse, forsyningsafbrydelse, flytteeafregning, ejerskifte, udtrædelsesgodtgørelse m.v.

Kontaktdata:

Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby  
Tlf.: 41 71 50 00  
www.energianke.dk  
post@energianke.dk

Klagen skal typisk angå et økonomisk krav mod energiselskabet, f.eks. et krav om at få tilbagebetalt et beløb, fordi det faktiske forbrug ikke svarer til det målte forbrug.

### 9.2. Forsyningstilsynet

Forsyningstilsynet behandler klager over generelle forhold efter varmemforsyningsloven og regler udstedt i medfør af loven, f.eks. klager over priser og generelle leveringsbestemmelser.

Kontaktdata:

Forsyningstilsynet  
Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby  
Tlf.: 41 71 54 00  
www.forsyningstilsynet.dk  
post@forsyningstilsynet.dk

### 9.3. Energiklagenævnet

Når Forsyningstilsynet har truffet en afgørelse, kan Kunden inden fire uger anke afgørelsen ved at sende en klage Energiklagenævnet.

Kontaktdata:

Nævnenes Hus  
Energiklagenævnet  
Toldboden 2  
8800 Viborg  
Tlf.: 72 40 56 00  
www.ekn.dk  
ekn@naevneneshus.dk

### 9.4 EU's klageportal

EU-Kommissionens online klageportal kan også anvendes ved indgivelse af en klage. Det er særlig relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Klage indgives på <http://ec.europa.eu/odr>  
Ved indgivelse af klage skal du angive fjernvarmeselskabets e-mail: [info@sonfor.dk](mailto:info@sonfor.dk).

### 9.5 Datatilsynet

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

Selskabets privatlivspolitik kan hentes på vores hjemmeside [www.sonfor.dk](http://www.sonfor.dk), og der kan stilles spørgsmål til vores behandling af personoplysninger m.m.

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). Datatilsynet kan også kontaktes på tlf. 33 19 32 00 eller på [dt@datatilsynet.dk](mailto:dt@datatilsynet.dk).



## 10 IKRAFTTRÆDEN OG ÆNDRING AF BESTEMMELSERNE

### 10.1 Ikrafttræden

Nærværende "Almindelige Bestemmelser for fjernvarmelevering" er vedtaget af:

\_\_\_\_\_ Nordals Fjernvarme A/S \_\_\_\_\_ den \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

og anmeldt til Forsyningstilsynet.

Bestemmelserne træder i kraft den 1. juli 2020

### 10.2 Ændringer

Selskabet er til enhver tid berettiget til at foretage ændringer i bestemmelserne.

### 10.3 Meddelelse om ændringer

Selskabet er til enhver tid berettiget til at foretage ændringer i bestemmelserne. Information herom sker på Selskabets hjemmeside [www.sonfor.dk](http://www.sonfor.dk).

Kopi af de til enhver tid gældende bestemmelser m.v. kan ses på Selskabets hjemmeside [www.sonfor.dk](http://www.sonfor.dk) eller fås ved henvendelse til Selskabet

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

