



# ALMINDELIGE BESTEMMELSER

FOR FJERNVARMELEVERING

## Indhold

1. Gyldighedsområde og definitioner m.v. ....	3
2. Etablering/ændring af fjernvarmeforsyning.....	4
3. Drift og vedligeholdelse af anlæg .....	8
4. Tariffer.....	10
5. Måling af fjernvarmeforbrug, herunder anvendelse af fjernaflæsning .....	10
6. Betaling m.v. ....	12
7. Tilsyns- og klagemyndighed m.v. ....	16
8. Ikrafttræden og ændring af bestemmelserne .....	17

## 1. Gyldighedsområde og definitioner m.v.

- 1.1. Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering er gældende for leveringsforholdet mellem Vestforsyning Varme A/S, Nupark 51, 7500 Holstebro, tlf. nr. 96 12 73 00, 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 Vestforsyning Varme A/S som Vestforsyning og ejere samt lejere med et direkte kundeforhold som Kunden.

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

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

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

- 1.3. Det retslige forhold mellem Vestforsyning og Kunden er foruden gennem "Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering" fastlagt gennem "Tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering" og "Takstblad".
- 1.4. I forbindelse med ejer-/lejerskifte fremsender Vestforsyning et "velkomstbrev" til Kunden med oplysning om Kundens indtræden i aftaleforholdet.
- 1.5. Kunden er, medmindre Kunden er undtaget for krav om digital kommunikation, forpligtet til at sikre, at Vestforsyning under hele aftaleforløbet er underrettet om en gyldig mailadresse og et gyldigt mobilnummer til al nødvendig kommunikation mellem Vestforsyning og Kunden.

Kunden er forpligtet til straks at ajourføre mailadresse og telefonnummer overfor selskabet eller selskabets repræsentant, såfremt disse ændres.

Nødvendig kommunikation mellem Vestforsyning og Kunden er al kommunikation, der vedrører aftalen om levering af fjernvarme, herunder fremsendelse af oplysninger om driftsforhold, aftaler, faktureringsoplysninger, faktura, årsopgørelser, gebyrer, lukkevarsler m.m.

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

Kunden er forpligtet til at tilslutte sig en digital postkasse f.eks. e-boks, hvis Vestforsyning benytter sig af en digital postudbyder.

Kunden er forpligtet til at gøre Vestforsyning opmærksom på, hvis Kunden 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.

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

- 2.2. Anmodning om en ejendoms tilslutning til fjernvarmeforsyningen fremsendes skriftligt til Vestforsyning af ejeren af ejendommen eller dennes repræsentant. 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 Vestforsyning 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. Vestforsyning 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.

Vestforsyning etablerer og vedligeholder dette ledningsnet. Vestforsyning er ansvarlig for skader, der sker som følge af dette ledningsnets etablering, drift og vedligeholdelse, hvorfor Vestforsyning 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 Vestforsyning anvende ekspropriationsreglerne i varmeforsyningsloven.

### Tilslutningsbidrag

- 2.6. Ejeren betaler tilslutningsbidrag, jf. Vestforsyning takstblad, for at blive tilsluttet varmforsyningen.

Tilslutningsbidraget består af et investeringsbidrag, eventuelt et byggemodningsbidrag, et stikledningsbidrag samt et eventuelt tillæg for lang stikledning.

- 2.7. Investeringsbidragets størrelse fremgår af Vestforsyning takstblad.

Vestforsyning kan kræve betaling eller garanti for investeringsbidraget inden etablering af hovedledning.

Ejeren skal efter anmodning fra Vestforsyning meddele de nødvendige oplysninger til brug for beregning af investeringsbidrag.

- 2.8. Beregning af stikledningsbidraget foretages på baggrund af takstbladets prisangivelser.

Ejeren skal give de nødvendige oplysninger til brug for beregning af bidraget.

Vestforsyning kan kræve betaling, inden stikledning etableres.

- 2.9. Såfremt der i ejendommen ønskes foretaget ændringer, som har indflydelse på beregning af investeringsbidraget, har ejeren pligt til skriftligt at meddele dette til Vestforsyning, inden ændringen udføres.

I sådanne tilfælde kan Vestforsyning opkræve et supplerende investeringsbidrag i overensstemmelse med en konkret kontrolopmåling.

### Byggemodningsbidrag

- 2.10. Vestforsyning kan beslutte, at der skal opkræves byggemodningsbidrag i forbindelse med nye udstykningsområder, og at der skal stilles sikkerhed for betalingen herfor, inden Vestforsyning påbegynder etablering af hovedledning.

Byggemodningsbidragets størrelse afhænger af de konkrete forhold i forbindelse med den enkelte byggemodning men kan maksimalt udgøre Vestforsynings faktiske omkostninger til etablering af hovedledninger i udstykningsområdet.

### Stikledning

- 2.11. Det ledningsnet, der etableres fra hovedledningen til ejendommens hovedhaner, benævnes i det følgende som "stikledningen".

Ejerens betaling for etablering af stikledningen fremgår af Vestforsynings takstblad. Stikledningens fysiske længde måles i tracéet, fra hvor stikledningen krydser

ejendommens skel og ind til hovedhaner på ejendommen. Vestforsyning fastsætter stikledningens placering efter aftale med ejeren under hensyntagen til tekniske forhold. Bidraget kan kræves betalt, inden stikledningen etableres.

- 2.12. Stikledningen afsluttes ved ejendommens ydervæg. Afhængig af stikledningstype placeres hovedhaner i skab uden på huset eller lige inden for ydervæg.

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

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

- 2.14. 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 hver en tid efter etableringen opfylder de almindelige og tekniske leveringsbestemmelser for Vestforsyning.

Kunden er ansvarlig for beskadigelse af nedgravet stikledning på egen grund. Oplysninger om stikledningens præcise placering kan indhentes ved henvendelse til Vestforsyning.

Giver forhold hos Kunden anledning til flytning af stikledningen, udføres arbejdet af Vestforsyning efter aftale med ejeren og for dennes regning.

- 2.15. Hvis stikledningen ved forøget varmebehov bliver for lille, omlægges den af Vestforsyning efter nærmere aftale med Kunden. De faktiske udgifter hertil betales af Kunden.

- 2.16. Vestforsyning har til enhver tid ret til at reparere eller udskifte ledningsnet på en Kundes ejendom.

Efter udførte anlægs- og reparationsarbejder foretager Vestforsyning retablering til samme standard som før arbejdets påbegyndelse, med tilgængelige materialer.

#### Ejerskifte/lejerskifte

- 2.17. Ejerskifte skal meddeles Vestforsyning. I forbindelse med ejerskiftet skal hovedmåleren aflæses med henblik på udarbejdelse af flytteopgørelse. Skal Vestforsyning foretage måler aflæsning skal det meddeles senest 8 dage før ejerskifte.

Den hidtidige ejer er forpligtet til at betale såvel faste bidrag som forbrug 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 Vestforsyning. Vestforsyning fremsender et "velkomstbrev" til den nye ejer.

Hvor der er etableret et direkte kundeforhold, jf. 1.1 og 1.2, skal lejerskifte meddeles Vestforsyning. I forbindelse med lejerskifte skal måleren aflæses med henblik på udarbejdelse af flytteopgørelse. Skal Vestforsyning foretage måleraflæsning skal det meddeles senest 8 dage før lejerskifte.

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

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

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

- 2.18. Gældende leveringsbestemmelser, og Takstblad findes på Vestforsynings hjemmeside - [www.vestforsyning.dk](http://www.vestforsyning.dk) og kan rekvireres hos Vestforsyning.

#### Udtrædelsesvilkår

- 2.19. Da der er tilslutningspligt, kan udmeldelse kun finde sted, hvis ejendommen nedrives, og der ikke efterfølgende opføres nye bygninger på grunden, eller andre særlige omstændigheder gør sig gældende.

#### Ejere indtrådt før 1. januar 2010:

Ejere, der er indtrådt før 1. januar 2010, kan udtræde af Vestforsyning med 18 måneders skriftligt varsel til et regnskabsårs udløb.

#### Ejere indtrådt fra og med den 1. januar 2010:

Ejere, der er indtrådt fra og med den 1. januar 2010, kan udtræde af Vestforsyning med en måneds skriftligt varsel til udgangen af en måned, når der er gået fem måneder fra aftalens indgåelse.

Udtrædelse er til enhver tid begrænset af lovgivningen og offentlige myndigheders beslutninger, tinglysninger og eventuelle tinglyste servitutter.

- 2.20. På udtrædelsestidspunktet er der pligt til at betale:

- a. Forbrug og abonnement i henhold til årsopgørelse.
- b. Skyldige bidrag.
- c. Et beløb til dækning af udgifter ved afbrydelse af stikledningen ved hoved /fordelingsledningen, nedtagning af måler og andet tilhørende Vestforsyning.
- d. Vestforsynings omkostninger ved eventuel fjernelse af de af Vestforsyning tilhørende ledninger på ejendommen, i det omfang sådanne ledninger alene vedrører Kundens varmforsyning.
- e. Andel af anlægs- og renoveringsudgifter, der er specificeret i Vestforsynings regnskab tidligere end 2 årsdagen før udtrædelsestidspunktet, og hvorpå Vestforsyning foretager afskrivninger. Beløbet beregnes som ejerens andel af Vestforsynings samlede anlægsudgifter på opsigelsestidspunktet med fradrag af de afskrivninger, der har været indregnet i priserne.

Andel af Vestforsynings ovennævnte anlægsudgifter med fradrag af foretagne afskrivninger beregnet på grundlag af den udtrædende ejers andel af Vestforsynings samlede registrerede tilslutningsværdi (afgiftspligtige areal, rumfang, hedeblade etc.) i regnskabsåret inden opsigelsen.

- 2.21. En udtrædende Kunde har ikke krav på nogen andel af Vestforsynings formue.
- 2.22. Hvis leveringsforholdet ophører, har Vestforsyning 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 Vestforsyning anvende ekspropriationsreglerne i varmforsyningsloven.

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

- 3.1. Varmen leveres som cirkulerende varmt vand (fjernvarmevand) med en temperatur, der af Vestforsyning kan reguleres såvel efter årstiderne som indenfor døgnet, jf. "Tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering".
- 3.2. Fjernvarmevandet må kun benyttes til cirkulering i ejendommens varmeinstallation. Kunden er ansvarlig for, at der ikke sker aftapning eller spild af fjernvarmevand fra anlægget.

Hvis der tilføres varme fra anden varmekilde skal installationen adskilles med varmeveksler.

- 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. 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, således at der derved påføres Vestforsyning tab eller ulemper, og Kunden ikke efter henstilling retter de påtalte forhold, er Vestforsyning 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.
- 3.5. Til enhver udførelse af arbejder på ejendommens varmeinstallation skal anvendes firmaer med autorisation som VVS installatør og godkendt af Vestforsyning. Der bør anvendes firmaer, der tillige er registreret i Fjernvarmebranchens registreringsordning for servicemontører (også kaldet FjR-ordningen).
- 3.6. Vestforsyning har pligt til at søge opretholdt en regelmæssig forsyning med fjernvarme til rumopvarmning og fremstilling af varmt brugsvand. Vestforsyning 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 Vestforsyning er ansvarlig efter dansk rets almindelige erstatningsregler. Over for erhvervsdrivende er Vestforsyning ikke ansvarlig for driftstab, ej heller for avancetab eller andet indirekte tab, medmindre der foreligger forsæt eller grov uagtsomhed fra Vestforsynings side. Erhvervsdrivende opfordres derfor til at tegne driftstabsforsikring.

- 3.7. Vestforsyning påtager sig intet ansvar for følgevirkninger af svigtende levering, opstået ved naturkatastrofer, krig, oprør, hærværk, brand, eksplosioner, arbejdskonflikter eller andre forhold, som er uden for Vestforsynings kontrol.

Vestforsyning fritages i disse situationer for leveringsforpligtelsen.

- 3.8. Vestforsynings personale er i rimeligt omfang til rådighed for Kunden med information om fjernvarmeanlæggets etablering, drift og betjening samt påvisning af eventuelle fejl.
- 3.9. Vestforsynings 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. Kunden er såfremt det skyldes fejl eller forsømmelser fra hans side ansvarlig for beskadigelse af Vestforsynings ejendom.
- 3.11. Vestforsyning 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 ejere med et passende varsel, jf. 8.3.

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

## 4. Tariffer

- 4.1. Vestforsyning udarbejder tarifferne under hensyntagen til Forsyningstilsynets retningslinjer om kostægte tariffastsættelse, og tarifferne vil til enhver tid fremgå af Vestforsynings 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. Kunden er forpligtet til at meddele Vestforsyning enhver ændring, der har indflydelse på afregningen.
- 4.3. Vestforsyning 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. Vestforsyning leverer det for afregning mellem Kunde og Vestforsyning nødvendige måleudstyr og bestemmer målernes antal, størrelse, type og placering.
- 5.2. Hovedmålere ejes og vedligeholdes af Vestforsyning.

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

- 5.3. Uden Vestforsynings godkendelse må hovedmålere ikke flyttes. De ved hovedmålere og hovedhaner anbragte plomber må kun brydes af Vestforsynings personale eller af Vestforsyning dertil bemyndigede personer.

Brud på eller beskadigelse af plomber skal omgående anmeldes til Vestforsyning. Hvis en varmemåler ved ombygning eller ændret anvendelse af en bygning får en uhensigtsmæssig placering, er Vestforsyning berettiget til at kræve varmemåleren flyttet for kundens regning.

- 5.4. Såfremt en Kunde opsætter bimålere for intern fordeling af varmemeforbruget, er dette Vestforsyning uvedkommende.
- 5.5. Med henblik på afregningen af fjernvarmeforbruget foretages periodiske aflæsninger af hovedmålere. Vestforsynings personale skal have uhindret adgang til hovedmålere, jf. 3.9.
- 5.6. Vestforsyning fjernaflæser varmemålere. Der foretages måleraflæsningen til årsopgørelsen den 31.12.

Kunden vil i øvrigt kunne orientere sig om fjernaflæsning på Vestforsynings hjemmeside. Vestforsyning kan foretage periodeaflæsninger f.eks. helt ned til 5 min. intervaller, uden kunden informeres om dette.

Disse aflæsninger anvendes i forbindelse med driftsoptimering i ledningsnettet, drift og vedligeholdelse af anlæg samt for at sikre optimal kundeservice

- 5.7. Har Vestforsyning ikke mulighed for at fjernaflæse hovedmåleren eller kan aflæsning ikke opnås ved Vestforsynings henvendelse kan der udstedes regning baseret på et af Vestforsyning beregnet forbrug i overensstemmelse med gældende regler herom.
- 5.8. Vestforsyning er berettiget til at opkræve betaling for måleraflæsninger, som rekvireres af Kunden, medmindre disse udgifter i henhold til 5.11 skal afholdes af Vestforsyning.
- 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 Kunden kan dokumentere, at forbruget har været atypisk i afregningsperioden, tages der hensyn til dette i fastsættelsen af forbruget.
- 5.10. Vestforsyning er til enhver tid berettiget til for egen regning at udføre målerafrøvning, ligesom Kunden ved skriftlig henvendelse og mod betaling til Vestforsyning 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 Vestforsyning fastsatte afvigelser.

Hvis afvigelsen overskrider disse grænser, afholdes udgiften til såvel måleraflæsning som målerafprøvning af Vestforsyning, og afregning med Kunden reguleres, jf. Dansk Fjernvarmes vejledning om beregning af fjernvarmeforbrug.

- 5.12. 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 Vestforsyning herom.

- 5.13. Kunden er erstatningspligtig over for Vestforsyning i alle tilfælde, hvor måleudstyret beskadiges, ødelægges eller overmales m.m., hvor dette ikke skyldes almindelig slitage eller el-forstyrrelser f.eks. forårsaget af lynnedslag. Kunden må ikke foretage indgreb på måleudstyret herunder bryde plomber eller påvirke måleudstyrets funktion. Sker dette, kan det medføre efterregulering og/eller politianmeldelse.

Bortkommer måleudstyret eller dele heraf, skal kunden betale omkostningerne ved genetablering.

- 5.14. Ændringer i ejendommens el-installation, der har indflydelse på Strømforsyningen til varmemåleren, skal omgående anmeldes til Vestforsyning.

## 6. Betaling m.v.

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

Vestforsyning kan udskrive et antal acontoregninger. Antallet af acontoregninger fastsættes af Vestforsyning. Hvis forbruget ændrer sig i forhold til acontofastsættelsen, kan Vestforsyning vedtage at ændre de efterfølgende acontoregninger.

Vestforsyning kan endvidere regulere acontoregninger i takt med omkostningsændringer.

- 6.2. Endelig afregning af forbruget finder sted senest 3 måneder efter årsaflysningen og senest 3 måneder efter fraflytning fra ejendommen/lejemålet.

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. Vestforsyning er berettiget til at kræve betaling for sine meromkostninger til drift og administration som følge af et eventuelt merforbrug.

6.4. Regninger vedrørende varmeforsyning 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. Vestforsynings takstblad samt renter, jf. den til enhver tid gældende rentelov.

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

6.5. Er betaling af det skyldige beløb ikke sket inden for den anførte betalingsfrist, fremsender Vestforsyning 1. rykkerbrev, hvoraf det fremgår, at betalingsfristen er overskredet, og at der i rykkeren er indregnet rykkergebyr og renter. Ny betalingsfrist er 10 dage.

Hvis betaling fortsat ikke er sket herefter, udskrives 2. rykker. Rykkeren omhandler inkasso og varsel om dato for lukning. Der er beregnet rykkergebyr og renter, og det samlede skyldige beløb fremgår af rykkeren. Rentesats fremgår af Vestforsynings takstblad.

Betales det skyldige beløb ikke efter 2. rykker indledes lukkeprocedure. Er denne procedure indledt, kan der kun undgås afbrydelse ved kontant betaling af det samlede skyldige beløb.

Ved afbrydelse af forsyning opkræves der lukke- og åbnegebyr efter gældende takst.

6.6. Ved indgåelse af betalingsaftale pålignes et gebyr for oprettelse af aftalen, som fremgår af Vestforsynings takstblad. Der beregnes renter i betalingsaftalens løbetid.

Såfremt den indgåede betalingsaftale misligholdes, fremsender Vestforsyning en inkassomeddelelse med lukkevarsel, hvoraf det fremgår, at betalingsfristen er overskredet, og der derfor vil blive opkrævet det varslede inkassogebyr, samt at restancen overgår til inkassobehandling eller lukning.

Dette indebærer, at forsyningen vil blive afbrudt medmindre restancen betales, eller der stilles sikkerhed for fremtidigt forbrug ved bankgaranti, 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 en 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, vil ejer blive informeret i tilfælde af, at forsyningen bliver afbrudt.

- 6.7. Opfylder Kunden ikke de i 6.6 anførte betingelser, er Vestforsyning berettiget til ved inkassobesøg hos Kunden at afbryde forsyningen, såfremt der ved inkassobesøget ikke opnås betaling af restancen eller stilles sikkerhed for fremtidige leverancer.

Der henvises i øvrigt til Vestforsynings generelle inkassobestemmelse, der udleveres ved henvendelse.

- 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. 2.17.

Ved lejerskifte, 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 Vestforsyning, at kundeforholdet ophører, jf. 2.17.

#### Depositum/anden sikkerhed

- 6.10. Vestforsyning kan stille krav om depositum som sikkerhed for fremtidig levering i tilfælde, hvor der er nærliggende risiko for, at Vestforsyning uden denne sikkerhed vil lide tab ved fortsat levering til Kunden. Krav om depositum kan også knyttes til lokaliteten.

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

## Renter

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

6.12. Vestforsyning opkræver gebyr for bl.a. følgende ydelser:

- Rykkerskrivelse nr. 1
- Lukkevarsel/inkassomeddelelse rykker nr. 2
- Lukkebesøg
- Genoplukning inden for normal åbningstid
- Betalingsaftale
- Inkassobesøg
- Fogedforretning, udkørende
- Selvaflæsningskort, rykker
- Aflæsningsbesøg
- Flytteopgørelse ved selvaflæsning
- Flytteopgørelse ved aflæsningsbesøg
- Nedtagning af måler
- Genetablering af måler
- Ekstraordinær måler aflæsning med regning
- Udskrift af regningskopi
- Målerundersøgelse på stedet
- Udbringning af måler.

En samlet liste over gældende gebyrer fremgår af Vestforsyningens til enhver tid gældende takstblad, som findes på [www.vestforsyning.dk](http://www.vestforsyning.dk)

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

Ref. til Alm. bestemmelser	Tidligste dato	Aktivitet	Beskrivelse	Vestforsynings gebyr
6.4	Dag 1	Opkrævning	Mindst 14 dages betalingsfrist, over et månedsskifte	Nej
6.5	Dag 15	Rykkerbrev	Rykker afsendes med mindst 10 dages betalingsfrist	Ja
		Betalingsordning	Kunden skal have mulighed for at indgå en betalingsordning	Ja
		Misligholdt betalingsordning	Hvis betalingsordning misligholdes, overdrages tilgodehavendet til retslig inkasso (ved advokat)	Nej (men omkostninger til advokat)
6.6	Dag 26	Inkassobrev	Brev til Kunden om, at tilgodehavende overgår til retslig inkasso, medmindre der betales inden 5-8 dage. I inkassobrevet gøres opmærksom på tidspunkt for afbrydelse af forsyningen – der gives et varsel for lukning	Ja
6.7	Dag 31	Lukkebesøg	Besøg hos Kunden, hvor der lukkes for forsyningen, og der afleveres et lukkebrev. Forbrugeren orienteres om betingelser for genoplukning. Hvis det bliver nødvendigt med assistance fra foged for at gennemføre lukkebesøget, kan der opkræves særskilt gebyr herfor – også kaldet "udkørende fogedforretning".	Ja
6.8		Genoplukning	Efter betalt restance, indgåelse af betalingsordning eller sikkerhedsstillelse for fremtidigt forbrug, kan forsyningen genoptages.	Ja

## 7. Tilsyns- og klagemyndighed m.v.

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

Forsyningstilsynet  
Torvegade 10  
3300 Frederiksværk  
Tlf. 41715400  
[www.forsyningstilsynet.dk](http://www.forsyningstilsynet.dk)  
[post@forsyningstilsynet.dk](mailto:post@forsyningstilsynet.dk)

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

Energiklagenævnet  
Nævnenes Hus  
Toldboden 2  
8800 Viborg  
Tlf. 72405600  
[www.naevneneshus.dk](http://www.naevneneshus.dk)  
[nh@naevneneshus.dk](mailto:nh@naevneneshus.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. 41715000  
[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.

## 8. Ikrafttræden og ændring af bestemmelserne

- 8.1. Nærværende "Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering" er vedtaget af bestyrelsen for Vestforsyning Varme A/S den 9. december 2015 og anmeldt til Forsyningstilsynet.
- 8.2. Vestforsyning Varme A/S er til enhver tid berettiget til at foretage ændringer i bestemmelserne.

- 8.3. Meddelelse om ændringer af "Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering", "Tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering" og "takstblad" sker ved direkte henvendelse til ejer/lejer. Meddelelse herom gives pr. brev eller via betalingservice-meddelelsen.

Aktuel information om Vestforsynings til enhver tid gældende leveringsbestemmelser m.v. kan ses på Vestforsynings hjemmeside på adressen [www.vestforsyning.dk](http://www.vestforsyning.dk) eller fås ved henvendelse til Vestforsyning Varme A/S, Nupark 51, 7500 Holstebro, tlf. nr. 96127300.



# **VESTFORSYNING**

Nupark 51  
7500 Holstebro  
[info@vestforsyning.dk](mailto:info@vestforsyning.dk)  
[www.vestforsyning.dk](http://www.vestforsyning.dk)

Oktober 2021