

The background is a solid green color with several overlapping, semi-transparent circles of varying shades of green, creating a layered, abstract effect.

TILLÆG TIL RESTANCER

– LUKNING AF FJERNVARMEN

Indledning

Dansk Fjernvarme har samlet relevante oplysninger om lukning i denne pjeces. Pjecen om lukning blev først udgivet i december 2015, og er nu revideret med enkelte oplysninger herunder at ejer er forpligtet til at betale genoplukningsgebyr, hvis der er lukket for varmen for en lejer, og lejer efterfølgende er fraflyttet uden, at der er lukket op for varmen. Der ud over behandles ejers forpligtelse til at betale fast bidrag, hvis lejer ikke aftager fjernvarme.

Hvornår kan der lukkes for varmen?

Vigtigt! Der kan ikke lukkes for varmen på grund af restancer.

Der kan alene lukkes for varmen, hvis kunden ikke stiller sikkerhed for fremtidig levering af fjernvarme.

Der kan lukkes for varmen, hvis der er stillet sikkerhed for fremtidig levering af fjernvarme, men kunden herefter ikke betaler sine aconto rater.

Når der ikke er stillet sikkerhed for betaling af fremtidigt forbrug, eller eventuel betalingsordning ikke er overholdt, kan lukkebesøget foretages, idet betingelserne for at opretholde varmforsyningen herefter ikke er opfyldt. Der kan lukkes for varmen, og Selskabet kan fortsætte med at inddrive gælden.

Tidspunktet for lukkebesøget skal meddeles kunden. Der gælder en række regler for på hvilke tidspunkter, at Selskabet kan kontakte kunden for at lukke for varmen se punktet ”Tidspunkter for lukkebesøget”.

I visse tilfælde er der krav om at kommunen orienteres om lukkebesøget se punktet ”Underretning af sociale myndigheder”.

Fjernvarmeselskabet kan komme ud for den situation, at kunden ikke er hjemme på det varslede tidspunkt, eller at kunden nægter fjernvarmeselskabets personale adgang til installationen. Resultatet er, at fjernvarmeselskabet ikke kan få adgang til at foretage den fysiske afbrydelse.

I en sådan situation har fjernvarmeselskabet principielt tre muligheder:

1. Selskabet kan varsle endnu et besøg eller komme på et uvarslet besøg.
2. Fjernvarmeselskabet retter henvendelse til fogedretten og beder fogeden om hjælp til at få adgang til den pågældende ejendom.
3. Fjernvarmeselskabet graver ned i fortovet/vejen og foretager den fysiske afbrydelse.

Billigste mulighed skal anvendes først, dvs. at med mindre man er nægtet adgang, bør man prøve med endnu et besøg. Mulighed 2 er, at man beder fogeden om hjælp. Fjernvarmeselskabet skal altid prøve at få fogeden til at lave en udkørende fogedforretning inden mulighed 3 forsøges – dvs. der lukkes for varmen ved at afbryde forsyningen ved opgravning.

Erfaringsmæssigt vil der kunne forekomme sjældne tilfælde, hvor det kan være nødvendigt for fjernvarmeselskabet at tage mulighed 3 i anvendelse, dvs. grave ned i fortovet/vejen for at få afbrudt forsyningen. Ved anvendelse af mulighed 3 skal fjernvarmeselskabet være opmærksom på, at denne mulighed er forbundet med betydeligt større omkostninger, som kan pålægges den kunde, der skal have afbrudt forsyningen. Man bør samtidig overveje risikoen for, at kunden ikke kan betale, og at det dermed bliver de øvrige kunder, der i sidste ende kommer til at betale regningen. Fjernvarmeselskabet skal naturligvis være opmærksom på, at kunden ikke påføres unødigt høje omkostninger i forbindelse med en lukning. Se afgørelse fra Energiankenævnet af 1. juli 2015.

Betaler kunden ikke sine a conto rater efter, der er stillet sikkerhed, så meddeles kunden, at fjernvarmeværket nu "bruger" af sikkerhedsstillelsen, og at der nu vil blive foretaget lukkebesøg. Inden at der foretages lukkebesøg, skal der være udsendt mindst 1. rykker og 2. rykker med lukkevarsel. De to rykkerskrivelser skal være sendt med mindst 10 dages mellemrum.

Hvordan skal man varsle et lukkebesøg?

Det er tilstrækkeligt at varsle lukkebesøget i inkassoskrivelsen. Dvs. at der skal tilbydes at gælden kan betales, eller der laves en betalingsordning eller at kunden stiller sikkerhed. Der skal gives et varsel for, hvor når kunden skal have reageret – f.eks. inden for 8 dage. Hvis kunden ikke reagerer – så kan man f.eks. skrive at man kommer og lukker og lukker 5 dage efter. Se breveksempel nr. 4 i Restancevejledningen. Selskabet behøver ikke at sende et særskilt brev, der varsler lukning, men det vil være en god service.

Tidspunktet for lukkebesøget

Man skal angive et tidsrum for hvornår, at selskabet vil komme og lukke hos en kunde, som er i restance og som ikke har ønsket at indgå en betalingsordning eller stille sikkerhed. Spørgsmålet er inden for hvilket tidsrum, man skal angive, at man kommer og lukker. Skal det være på klokkeslæt, inden for en periode på f.eks. 4 timer eller er det i orden, at angive, at man kommer om lukker mandag den 5.?

Det siger reglerne på fjernvarmeområdet ikke noget konkret om. I breveksemplerne til Restancevejledningen er der angivet at man kan skrive kl. _____, men det kan godt være inden for en periode.

Den lovgivning, der vil være den nærmeste at sammenligne situationen omkring en lukkeprocedure med, vil være Inkassolovens § 12, der har følgende betingelser for at rette henvendelse til en skyldner:

Der må ikke uden forudgående anmodning rettes personlig henvendelse til skyldneren på steder, hvor der ikke er almindelig adgang.

I varselsskrivelsen skal der være tydeligt angivet stedet og det omtrentlige tidspunkt på dagen, hvor henvendelsen vil finde sted.

Har den varslede henvendelse fundet sted, uden at skyldneren blev truffet, må personlige henvendelser herefter foretages uden yderligere varsler, såfremt dette er tydeligt anført i varselsskrivelsen.

Personlig henvendelse uden at man har varslet tidspunktet (jfr. punkt c)) må kun finde sted på hverdage i tidsrummet fra kl. 8-21 – og på lørdage fra kl. 8-16. Søndage, juleaften, nytårsaften og Grundlovsdag må der ikke foretages henvendelser.

Vedkommende, der skal udføre lukningen, skal kunne legitimere sig over for skyldneren.

Det er Dansk Fjernvarmes opfattelse, at man skal angive et tidsrum, der er så tæt på det tidspunkt man påtænker at komme. Tidspunktet bør ikke strække sig over en længere periode end 4 timer, da det ikke vil være rimeligt, at en kunde skal tage en hel fridag – en periode på 4 timer bør også være tilstrækkeligt i forhold til den fleksibilitet, som fjernvarmeselskabet har behov for rent planlægningsmæssigt.

Vær opmærksom på, at hvis Selskabet ikke træffer skyldneren hjemme og vil komme igen uden at varsle dette – så skal det fremgå af Selskabets henvendelse til skyldneren. Dette fremgår ikke af breveksemplerne i Dansk fjernvarmes Vejledning om restanceinddrivelse.

Der bør ikke lukkes for varmen op til weekend eller helligdag, uden der er mulighed for en hurtig genoplukning.

Hjælp fra fogedretten

Det skal understreges, at ”billigste inddrivelsesmiddel” altid skal forsøges først.

Men er det ikke muligt at træffe kunden, eller nægtes fjernvarmeselskabets repræsentant adgang, og stiller kunden ikke sikkerhed for fremtidigt forbrug, kan det være nødvendigt at anmode fogedretten om hjælp til at lukke for varmen. Selvom de almindelige leveringsbestemmelser indeholder en ret for fjernvarmeselskabets repræsentant til at få adgang til installationen, indebærer dette ikke en ret til selv at skaffe sig adgang, hvis kunden (ganske vist uberettiget) ikke vil medvirke. I så fald er det nødvendigt at anmode fogedretten om bistand til at gennemføre fjernvarmeselskabets ret til at komme til installationerne.

Der rettes skriftlig henvendelse til fogedretten om gennemførelse af en såkaldt umiddelbar fogedforretning. Der skal medsendes et gebyr (p.t. 300 kr. med tillæg af yderligere gebyr 400 kr.), når det er nødvendigt, at fogeden tager med ud til adressen. De fleste fogedretter vil indledningsvis beramme et møde på fogedkontoret, hvortil kunden bliver indkaldt, og hvor fjernvarmeselskabet skal sørge for at være repræsenteret (ved en repræsentant fra fjernvarmeselskabet og/eller en advokat). Fogedretten afklarer, om der er nogen uoverensstemmelser omkring det faktiske forløb. Hvis kunden fortsat nægter at give fjernvarmeselskabet adgang til installationen, eller hvis kunden ikke møder op i fogedretten, vil fogeden tage med fjernvarmeselskabets repræsentant til kundens adresse og medvirke til gennemførelse af lukningen. Dette sker ved, at fogedretten giver tilladelse til, at der, uanset protest eller aflåste døre, gives adgang til installationen.

Det bemærkes, at breveksempel på henvendelse til fogedretten findes i Restancevejledningen Del III (eksempel nr. 10).

Vær opmærksom på, at fogedretten mange steder ikke vil tage med ud, såfremt formalia ikke har været overholdt i forbindelse med rykkerskrivelser og inkassoprocedure. Det skal anføres i rykkerskrivelserne, at der er sket en individuel vurdering af kundens betalingsmønster, at selskabet har vurderet, at der er risiko for tab på fremtidige betalinger, og at selskabet derfor stiller krav om sikkerhedsstillelse (maks. 5 måneders skønnet forbrug). De fleste fogedretter stiller krav om, at beløbet for sikkerhedsstillelsen har været anført i rykkerskrivelserne.

Underretning af de sociale myndigheder

Inden lukkebesøget og inden varmforsyningen afbrydes i boliger, bør fjernvarmeselskabet kontakte de sociale myndigheder, dvs. kommunen, og orientere dem om, at en eventuel afbrydelse af varmforsyningen i den pågældende ejendom eller i et lejemål er nært forestående.

Der er dog flere kommuner, der ikke ønsker at få at vide, at Selskabet har planlagt et lukkebesøg, da mange lukkebesøg ikke resulterer i en faktisk lukning. Disse kommuner har anmodet Selskaberne om alene at underrette dem, når der er sket en lukning. Hvis kommunen alene ønsker at få oplyst, når der er sket en lukning, så lav en skriftlig aftale med kommunen om dette.

Hensynet til konkrete sociale forhold, eksempelvis at der er mindreårige børn i husstanden mv., taler således for, at fjernvarmeselskabet orienterer de sociale myndigheder og eventuelt politiet.

Det bemærkes, at persondatareglerne i udgangspunktet indeholder et forbud mod at behandle og videregive personfølsomme oplysninger. I de tilfælde, hvor det enten følger af sociallovgivningen, eller hvor en videregivelse af følsomme oplysninger til kommunen er nødvendig til varetagelse af offentlige og private interesser, herunder hensynet til kunden selv, der klart overstiger hensynet til hemmeligholdelse (i persondatareguleringen kaldet "værdispringsreglen"), kan der dog ske videregivelse uden samtykke.

Forpligtelser i forhold til børn under lukkebesøg

Service_loven giver en forpligtelse for alle, der opdager at børn misrøgtes, til at kontakte den kommunale forvaltning, dvs. at opdager en tekniker under et lukkebesøg, at der er noget galt – så skal kommunen kontaktes.

Service_loven § 154 bestemmer, at den, der får kendskab til, at et barn eller en ung under 18 år fra forældres eller andre opdrageres side udsættes for vanrøgt eller nedværdigende behandling eller lever under forhold, der bringer dets sundhed eller udvikling i fare, har pligt til at underrette kommunen.

Børn under 15 år, der er alene hjemme

I serviceaftalen mellem net – og elleverandørerne er det aftalt, at er der børn under 15 år som er alene hjemme, så bør der ikke lukkes for elektriciteten ved dette besøg. Det mener Dansk Fjernvarme også kan anvendes som "tommefingerregel" i forhold til lukkebesøg i forbindelse med varmelevering.

Forpligtelser i forhold til dyr under lukkebesøg

Hvis fjernvarmeselskabet har kendskab til, at der er husdyr på ejendommen, der kan lide overlast ved at der lukkes for varmen, så skal politiet under alle omstændigheder kontaktes inden lukning.

Dyreværnsloven § 21 bestemmer, at behandles dyr uforsvarligt, kan politidirektøren give den ansvarlige pålæg om dyrets behandling.

Det er meget få gange, hvor at husdyrhold er fjernvarmeaftagere. Men er man i tvivl om, at en lukning for varmen får konsekvenser for husdyr – så lad være med at lukke og kontakt politiet.

Kunden udviser truende adfærd under lukkebesøg

Hvis kunden udviser truende adfærd, som udgør en konkret risiko ved lukkebesøget, så bør teknikeren forlade ejendommen. Selskabet kan enten vælge at sende to medarbejdere ud sammen og prøve at få lukket igen, eller Selskabet kan anmode om bistand fra fogedretten til at få lukket for varmen.

Fjernlukning

Er er mulighed for at lukke enten fra Selskabet eller via en hane uden for bygningen, er det tilstrækkeligt, via inkassoskrivelsen at advisere lukketidspunktet.

Der kan opkræves gebyr for lukning og for genoplukning.

Dødsboer og konkursboer

I forbindelse med dødsboer/konkursboer bør Selskabet prøve at få en aftale om at dødsboet/konkursboet indtræder i aftalen med Selskabet. Ellers skal der lukkes hurtigst muligt for varmen. Læs yderligere om dødsboer/konkursboer i Restancevejledningen.

Underretning af ejer/lejer/panthaver i forbindelse med lukkebesøg

Hvis der skal lukkes for varmen hos en lejer, så bør ejeren underrettes inden der lukkes for varmen. Hvis udlejer ikke betaler for varmen – og han er den, der har aftalen med Selskabet, og der skal lukkes for varmen, så skal lejer underrettes inden der lukkes for varmen.

Lejeren har mulighed for jfr. lejelovens § 46 at få kommunen til at betale for varmen se Restancevejledningen afsnit 2.21.

Hvis en ejer ikke betaler, og der f.eks. er risiko for at huset skal på tvangsauktion, er et dødsbo eller lignende, så er der mulighed for Selskabet til at kontakte panthaveren, og høre om de vil stille sikkerhed for betaling af varmen. Panthaveren kan findes i Tingbogen på www.tingslysning.dk

Hvilke gebyrer er kunden forpligtet til at betale i forbindelse med lukkebesøg?

Kunden er forpligtet til at betale for varslede lukkebesøg – også dem som ikke resulterer i lukning. Kunden skal også betale gebyr for genoplukning. Skal Selskabet have særlige gebyrer for genoplukning uden for normal arbejdstid – så skal såvel ”normal arbejdstid” som det særlige gebyr fremgå af Selskabets takstblad.

Hvis lukkebesøget ikke er varslet jfr. afsnit ”Tidspunkt for lukkebesøg afsnit c), er kunden alene forpligtet til at betale lukkegebyr, hvis ejendommens beboere er hjemme.

Gebyrer som det kan kræves, at kunden betaler i forbindelse med lukkebesøg er ud over Selskabets egne gebyrer: Gebyr til fogedretten for udkørende fogedforretning og låsesmed.

Man kan ikke opkræve gebyrer, der er påløbet en evt. inkassosag – ligesom man ikke kan kræve betaling af evt. restance før man lukker op. Men man kan kræve sikkerhedsstillelse.

Er der lukket for en lejer, som har direkte afregning med fjernvarmeselskabet, og flytter lejeren uden at der er lukket op for varmen og betalt genoplukningsgebyr, så er det ejendommens ejer, der skal betale genoplukningsgebyret.

Betaling af fast bidrag, når der er lukket for varmen

Kunden skal betale det faste bidrag, selvom der er lukket for varmen. I nogle tilfælde lukkes der for varmen for en lejer, der har direkte afregning med fjernvarmeselskabet. Lejeren er fortsat forpligtet til at betale det faste bidrag, men det sker ofte at lejeren ikke gør det, og der ikke er mulighed for at hente pengene hos lejeren. Fjernvarmeselskabet kan i det tilfælde kontakte ejeren og lade ejeren indtræde i forpligtelsen til at betale det faste bidrag. Forpligtelsen kan dog alene pålægges ejeren fra tidspunktet af, at fjernvarmeselskabet meddeler ejeren, at lejeren ikke betaler, og ejeren herefter indtræder i aftalen med fjernvarmeselskabet. Ejeren har efterfølgende mulighed for at indkræve det faste bidrag via lejeaftalen, men denne aftale er fjernvarmeselskabet uvedkommende.

Sikkerhedsstillelse i forbindelse med lukkebesøg

Kan Selskabet kræve sikkerhedsstillelse inden at der åbnes for varmen. Ja, der kan kræves sikkerhedsstillelse på op til 5 måneders budgetteret forbrug. Se nærmere om sikkerhedsstillelse i Restancevejledningen.

Tidspunktet for betaling af gebyrerne i forbindelse med lukkebesøg?

Selskabet kan kræve gebyrerne for lukning, genoplukning og evt. krav om sikkerhedsstillelse før at der lukkes op for varmen. Selskabet kan også vælge at opkræve gebyrerne i forbindelse med årsopgørelsen.

Husk breveksemplerne 8-11 i Restancevejledningen, der vedrører lukning

Eksempel 8: Eksempel på brev der medbringes ved lukkebesøg

Eksempel 9: Eksempel ved lukkebesøg, hvor der forgæves er forsøgt lukning

Eksempel 10. Eksempel på anmodning til fogedretten om lukning

Eksempel 11: Eksempel vedrørende lukning og sikring af varmeinstallationen

