

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 19. febrúar 2024 í máli nr. 111/2024

Kæruneftndina skipa í þessu máli lögmennirnir Hildur Leifsdóttir, Hildur Ýr Viðarsdóttir og Jón Rúnar Pálsson.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 29. ágúst 2024 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sóknaraðila fjárhæð uppgjorsreiknings fyrir mældri heitavatnsnotkun. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað og að sóknaraðila verði gert að greiða uppgjorsreikning að fjárhæð 77.797 krónur.

II

Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með tölvubréfum, dags. 2. og 6. september 2024, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust nefndinni þann 23. september 2024. Sóknaraðili sendi athugasemdir við andsvörum varnaraðila þann 30. janúar 2025 og athugasemdir varnaraðila bárust sama dag.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda, afrit af skriflegum samskiptum aðila, staðfesting á greiðslu sóknaraðila, staðfesting á endurgreiðslu varnaraðila, bréf frá [...], dags. 23. ágúst 2024, tilkynning varnaraðila um reikning vegna rangrar skráningar á heitavatnsmæli og afrit af reikningum.

Með bréfi, dags. 18. febrúar 2025, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Samkvæmt gögnum málsins kom í ljós við uppsetningu snjallmæla á heimili sóknaraðila að sóknaraðili hafi frá árinu 2019 greitt fyrir notkun á heitu vatni samkvæmt röngum mæli. Þannig hafi rangur mælir verið skráður á heimili sóknaraðila í viðskiptakerfi varnaraðila og af þeim sökum fékk sóknaraðili reikninga fyrir notkun á mæli sem mældi notkun í annarri fasteign. Eigendur þeirrar fasteignar hafi á sama tíma verið að greiða fyrir notkun samkvæmt mæli á heimili sóknaraðila.

Sóknaraðili fékk sendan uppgjorsreikning þann 3. júlí 2024, að fjárhæð 122.237 krónur, þar af 115.469 krónur vegna leiðréttingar á notkun ár aftur í tímann eða fyrir tímabilið 1. júlí 2023 til 1. júlí 2024. Til viðbótar var gerð krafa um greiðslu að fjárhæð 6.677 krónur vegna uppgjors frá síðasta álestri og 91 krónu vegna tilkynningar- og greiðslugjalds. Sóknaraðili hafði samband við varnaraðila þann 5. júlí 2024 og gerði athugasemdir við reikninginn. Í svari varnaraðila, dags. 9. júlí 2024, kemur fram að tilvik sem þessi séu meðhöndluð í samræmi við 14. gr. reglugerðar nr. 297/2006. Þá kemur fram að varnaraðili hafi ákveðið að krefjast greiðslu vegna rangra mælinga eitt ár aftur í tímann í stað fjögurra. Sóknaraðili hafi losnað undan greiðslu 2.230 rúmmetra af heitu vatni sem jafngildi 440.550 krónum frá því að rangur mælir var

skráður í viðskiptakerfi varnaraðila í ágúst 2019. Sóknaraðili hafi því aðeins verið krafinn um greiðslu vegna hluta af notkuninni. Þá kom fram að ársnotkun sóknaraðila fram til ársins 2019 hafi verið að meðaltali um 756 rúmmetrar en eftir mælaskipti árið 2019 hafi hann greitt fyrir um 357 rúmmetra og því um að ræða verulega og augljósa minnkun í notkun.

Í kvörtun sóknaraðila vísar hann til þess að um sé að ræða mistök varnaraðila sem sóknaraðili beri ekki ábyrgð á og því beri honum ekki að greiða umræddan uppgjörreikning. Sóknaraðili hefur jafnframt vísað til þess að varnaraðili hafi ekki heimild til leiðréttingar á grundvelli 14. gr. reglugerðar nr. 297/2006 þar sem heimildin taki einungis til þeirra tilvika sem mælitæki verður fyrir óvenjulegu hnjaski eða skemmdum en ekki tilvika þar sem mælum hefur verið víxlað vegna mistaka af hálfu varnaraðila. Þá hefur sóknaraðili bent á að hann hafi ávallt skilað álestri og uppfyllt skyldur sínar gagnvart varnaraðila.

Sóknaraðili vísaði máli sínu til [...] þann 4. ágúst 2024. Í bréfi [...], dags. 23. ágúst 2024, kemur fram að stofnunin hafi ekki heimild til að taka afstöðu í málinu eða aðhafast frekar. Þann 6. september 2024 greiddi sóknaraðili reikning varnaraðila að fjárhæð 122.237 krónur með fyrirvara um réttmæti.

Varnaraðili hefur vísað til þess að skv. 11. gr. reglugerðar nr. 488/2021 um tæknilega tengiskilmála heitaveitna sé hitaveitu skylt að mæla með nákvæmum hætti það hitaveituvatn sem hún afhendir. Þá beri viðskiptavini að greiða fyrir það vatn sem hann tekur úr kerfum seljanda. Þá hefur varnaraðili vísað til þess að heimilt sé að byggja orkureikninga á áætlaðri notkun viðskiptavinar og innheimta samkvæmt henni, sbr. 2. og 3. mgr. 16. gr. reglugerðar nr. 297/2006 um Orkuveitu Reykjavíkur. Þegar orkunotkun hafi verið sannreynd séu gefnir út uppgjörreikningar en slíkur uppgjörreikningur hafi ekki verið sendur sóknaraðila síðan 5. desember 2023 og því hafi hann ekki getað haft réttmætar væntingar um að þeir reikningar, sem hafi verið greiddir síðan þá, endurspegli raunverulega notkun hans, enda hafi honum verið ljóst að um greiðslu samkvæmt áætlun væri að ræða. Þann 17. september 2024 endurgreiddi varnaraðili sóknaraðila 37.672 krónur og vísaði til þess að með því væri einungis verið að krefja sóknaraðila um greiðslu vegna tímabilsins 5. desember 2024 til 1. júlí 2024 eða fyrir það tímabil sem sóknaraðili hafði greitt samkvæmt áætlaðri notkun.

V

Niðurstaða

Við uppsetningu snjallmæla á heimili sóknaraðila kom í ljós að rangur mælir hafi verið skráður í viðskiptakerfi varnaraðila frá árinu 2019. Sóknaraðili hafi því fengið senda og greitt reikninga fyrir notkun samkvæmt röngum mæli á tímabilinu 27. ágúst 2019 til 1. júlí 2024. Með bréfi, dags. 3. júlí 2024, var sóknaraðili upplýstur um framangreint og honum sendur reikningur vegna rangrar skráningar á heitavatnsmæli fyrir raunnotkun eitt ár aftur í tímann. Reikningur að fjárhæð 115.469 krónur, vegna umfram notkunar á tímabilinu 1. júlí 2023 til 1. júlí 2024, var í kjölfarið sendur sóknaraðila. Á reikningi er umfram notkun skráð 592 rúmmetrar.

Undir rekstri málsins hjá kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa var mál sóknaraðila tekið til endurskoðunar hjá varnaraðila og var sóknaraðila í kjölfarið boðið að gera upp raunnotkun sína frá 5. desember 2023 í stað 1. júlí sama ár. Varnaraðili hefur bent á að þann 5. desember 2023 hafi síðast verið tekinn álestur af mæli og uppgjörreikningur gefinn út en frá þeim tíma hafi sóknaraðili greitt

reikninga vegna áætlaðrar notkunar. Varnaraðili endurgreiddi sóknaraðila 37.672 krónur þann 17. september 2024 vegna tímabilsins 1. júlí 2023 til 5. desember 2023.

Ágreiningur málsaðila lýtur að því hvort varnaraðili hafi heimild til að krefja sóknaraðila um greiðslu samkvæmt uppgjörssreikningi fyrir mælda raunnotkun á tímabilinu 5. desember 2023 til 1. júlí 2024, samtals að fjárhæð 77.797 krónur.

Varnaraðili hefur vísað til þess að orkureikningar séu byggðir á áætlaðri notkun viðskiptavinar en að uppgjörssreikningar séu gefnir út þegar orkunotkun hafi verið sannreynd, þ.e. með álestri á mæla. Þá hefur varnaraðili bent á að síðasti uppgjörssreikningur hafi verið greiddur af sóknaraðila þann 5. desember 2023 og því hafi sóknaraðili ekki getað haft réttmætar væntingar um að reikningar eftir þann tíma hafi endurspeglad raunverulega notkun hans og endanlegar fjárhæðir. Sóknaraðili hefur vísað til þess að hann hafi greitt fyrir notkun samkvæmt röngum mæli fyrir mistök varnaraðila. Þá telji hann þær heimildir sem varnaraðili byggir á ekki eiga við í máli þessu.

Uppgjörssreikningur sem um er deilt í málinu varðar tímabilið frá 5. desember 2023 þegar síðasti álestur var framkvæmdur og til 1. júlí 2024 þegar skipt var um mæli á heimili sóknaraðila og upp komst um mistökin. Samkvæmt upplýsingum frá varnaraðila var raunnotkun sóknaraðila á framangreindu tímabili 395,1 rúmmetrum meiri en greitt var fyrir. Samkvæmt framlögðum reikningum fyrir tímabilið 5. desember 2023 til 1. júlí 2024 greiddi sóknaraðili 7.222 til 7.748 krónur á mánuði fyrir áætlaða notkun á heitu vatni. Áætluð notkun á tímabilinu var skráð frá 27 rúmmetrum upp í 29 rúmmetra. Samkvæmt reikningi, dags. 11. desember 2023, greiddi sóknaraðili 4.079 krónur vegna uppgjörss notkunar á tímabilinu 31. nóvember 2022 til 5. desember 2023. Til samanburðar óskaði kærunefndin eftir afriti af nýlegum reikningum vegna notkunar á heitu vatni samkvæmt nýjum mæli. Á reikningum sem lagðir voru fram og varða tímabilið nóvember 2024 til janúar 2025 kemur fram að notkun sóknaraðila er að meðaltali um 85 rúmmetrar á mánuði. Sóknaraðili hefur greitt að meðaltali 19.630 krónur á mánuði fyrir framangreint tímabil.

Samkvæmt 11. gr. reglugerðar um tæknilega tengiskilmála hitaveitna nr. 488/2021 er hitaveitu skylt að mæla með nákvæmum hætti það hitaveituvatn sem hún afhendir eða tekur við. Þá kemur fram í sömu grein að ekki skuli miða leiðréttingu notkunargjalda viðskiptavina til hækkunar, þ.e. þegar mælitæki hefur sýnt of litla notkun, við lengra tímabil en eitt ár, enda hafi viðskiptavini ekki verið ljós bilun í mælitæki.

Óumdeilt er að sóknaraðili greiddi fyrir notkun á heitu vatni samkvæmt röngum mæli í um fjögur ár. Með hliðsjón af öllu framangreindu er það mat kærunefndarinnar að varnaraðila sé heimilt að krefjast greiðslu fyrir raunverulega notkun frá þeim tíma sem síðasti álestur var framkvæmdur á mæli sóknaraðila og þar til mistökin komu í ljós. Kærunefndin bendir á að frá 5. desember 2023 hafi sóknaraðili greitt fyrir notkun á heitu vatni samkvæmt áætlun. Sóknaraðili hafi því ekki mátt ætla að greiðslur á því tímabili sem umþrættur uppgjörssreikningur varðar hafi endurspeglad raunverulega notkun hans og verið endanlegar. Þá bendir kærunefndin jafnframt á að mánaðarlegar greiðslur fyrir heitavatnsnotkun hafi lækkað umtalsvert eftir mælaskiptin árið 2019 og sóknaraðili hafi mátt gera sér grein fyrir því. Að öllu framangreindu virtu telur kærunefndin að hafna beri kröfu sóknaraðila um frekari endurgreiðslu varnaraðila.

VI
Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson