

# Fjernvarmeforbrugerne i Esbjerg kan se deres afkøling på Internettet

En ny hjemmeside skal være med til at sætte fokus på og motivere til god afkøling af fjernvarmevandet.



## AFKØLING

Af journalist Lone Völcker,  
Dansk Fjernvarme

To ting kan de fleste i branchen blive enige om, når talen falder på afkøling: Den er ofte for dårlig, og det er vanskeligt at få forbrugerne til at gøre noget ved problemet.

I Esbjerg har man valgt en utraditionel løsning for at få forbrugerne i tale, og allerede efter få måneder tegner den til at blive en succes.

Forsyningen har i forbindelse med en ny kampagne oprettet en hjemmeside med et kort over forsyningsområdet. Her kan forbrugerne ved at vælge vejnavn og husnummer gå ind og finde deres eget hus, og ud fra farven på huset se, hvordan det står til med afkølingen.

Er ejendommen mørkegrøn viser det, at afkølingen er så god, at fjernvarmevandet er 40 grader koldere, når det forlader huset, end da det løb ind. Jo lysere den grønne farve er, desto mere nærmer afkølingen sig de 25 grader, der er minimumskravet i Esbjerg i øjeblikket. Og er huset gult, viser det, at afkølingen er under 25 grader.

### Vil have forbrugerne i tale

- Vores ønske med hjemmesiden har været at få forbrugerne i tale. At de vil ringe eller maile for at spørge, hvad de kan gøre for at få en bedre afkøling, og det er rent faktisk lykkedes.

- I løbet af kampagnens første måneder har der været 4.800 søgninger på 1.650 forskellige IP-adresser på hjemmesiden. 130 har kontaktet os, og vi har efterfølgende besøgt 30

af dem for at forklare, hvordan deres anlæg kan optimeres. De resterende har vi rådgivet over telefonen, siger Thomas Bornhøft, der er installationsinspektør ved Forsyningen i Esbjerg.

### Sammenlign med naboen

Indgangsnøglen var at lave noget, der var anderledes. Det lykkedes, men spørgsmålet var, om forbrugerne ville føle, at de blev "hængt ud" ved at optræde på hjemmesiden.

- Vi har haft mange overvejelser og har været spændte på, hvordan hjemmesiden ville blive modtaget. Derfor har det været meget positivt at opleve forbrugernes reaktioner. Ud af de 130, der har kontaktet os, har der faktisk været kun været to, som har været utilfredse med vores kampagne.

Thomas Bornhøft forklarer, at forbrugerne, ud over at se deres egen afkøling, også kan sammenligne sig med naboen, og måske spørge sig selv, hvorfor han afkøler så meget bedre, når nu husene er lige gamle og næsten ens.

- Muligheden for at sammenligne med andre i samme område er netop en god metode til at se, hvor afkølingen kan forbedres. Ikke alene for forbrugeren, men også for medarbejderne i Forsyningen, der betragter det elektroniske kort som et vigtigt arbejdsredskab.

- Efter at vi har fået hjemmesiden, har det vist sig, at tingene ikke altid forholder sig, som vi regnede med. Områder, som vi var sikre på afkølede dårligt, har vist sig at være gode – og



- Vi er meget glade for, at forbrugerne har reageret så positivt på vores kampagne, installationsinspektør Torben Bornhøft. I løbet af de første måneder henvendte 130 forbrugere sig for at få råd om, hvordan de forbedrer deres afkøling.

omvendt. Så vi har helt sikkert også fået et godt værktøj at arbejde med.

### 1,2 millioner at spare om året

I forbindelse med kampagnen har Esbjergs 19.000 fjernvarmebrugere modtaget en informationsfolder, der forklarer baggrunden for at fokusere på afkølingen, ligesom folderen, der er udarbejdet af FIF Marketing, giver råd om gode varmevaner.

- For mange af vores forbrugere er fjernvarmevandet bare noget, der løber gennem radiatoren - og hvis der er varme i stuen, spekulerer de ikke videre over det. Derfor forsøger vi med folderen at forklare, hvorfor det er så vigtigt, at fjernvarmevandet afkøles på sin vej gennem huset. Og at der rent faktisk er mange penge at spare, hvis det lykkes at få temperaturen på returvandet bragt ned, påpeger Thomas Bornhøft.

Forsyningsens beregninger viser, at der kan spares omkring 1,2 millioner kroner om året, hvis temperaturen på returvandet bliver bare et par grader lavere, og varmespildet dermed reduceres med flere procent. Et beløb der i sidste ende kan være med til at holde fjernvarmepriserne i ro.

Det er Thomas Bornhøfts håb, at kampagnen kan bidrage til, at forbrugere får øje på, at der er en sammenhæng mellem deres afkøling og den pris, de skal betale for fjernvarmen.

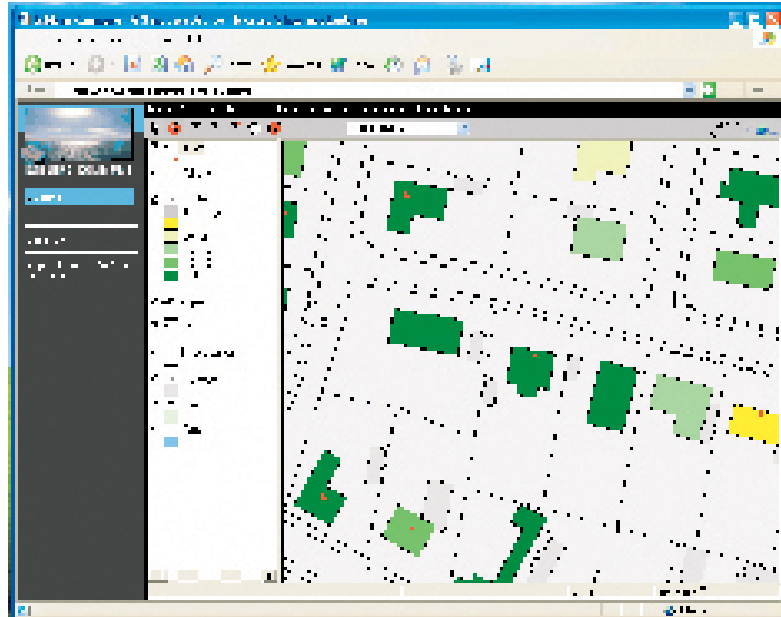
### Bekendtgørelse om energispareaktiviteter

Forsyningen i Esbjerg arbejder konstant på at optimere driften af fjernvarmenettet for at kunne tilbyde forbrugere den lavest mulige varmepris.

- Vi kan ikke hente så meget mere på de ting, vi selv har indflydelse på. Så da en bekendtgørelse om energispareaktiviteter pålagde os at gennemføre tiltag, som er med til at nedbringe energiforbruget, var det naturligt at slå et slag for en forbedret afkøling. Ikke fordi den er specielt dårlig i Esbjerg, men fordi det var der, vi vurderede, at der var mest at komme efter.

### Fem procent afkøler dårligt

Vi har fundet frem til, at 1.000 af vores 19.000 forbrugere afkøler under 25



Fjernvarmebrugere i Esbjerg kan på [www.esbjergkommune.dk/forbrugerinfo](http://www.esbjergkommune.dk/forbrugerinfo) finde deres eget hus og se, hvor god deres afkøling er. Mørkgrønne huse har den bedste afkøling og gule huse ligger under de 25 grader, der er minimumskravet i Esbjerg

grader. Proceduren er nu, at vi tager ud og besøger alle, der har en dårlig afkøling, og fortæller dem, at der er et problem. Typisk drejer det sig om, at de skal sørge for at få foretaget en indregulering af anlægget. Erfaringen siger, at det vil de fleste gøre, men er der ikke sket noget efter et år, får de et brev, hvor vi oplyser om en tillægsregning på grund af dårlig afkøling.

- Vi er nok forholdsvis tålmodige, og vi foretrækker til enhver tid, at pengene bruges til at forbedre forbrugers fjernvarmeinstallation frem for at dække en tillægsregning.

Thomas Bornhøft tilføjer, at med et meget udstrakt ledningsnet som Esbjergs vil der være ganske få forbrugere, som ikke kan opfylde kravene, fordi de ligger sidst på ledningen. De forbrugere vil der blive lavet en særtaftale med.

Hos Forsyningen i Esbjerg har man valgt at forsøge sig med "det gode", fordi det er den metode, der forventes at give det største udbytte og mest tilfredse forbrugere.

- Motivationstariffer er selvfølgelig også en mulighed, men det vil tilgode de forbrugere, der har det nemt, og straffe dem, der ikke kan afkøle

godt nok. Desuden ved vi fra andres erfaringer, at det nemt kan koste lige så meget at administrere ordningen, som motivationstariffen kan indbringe.

### Virksomhederne skal med

Strategien er at tage kontakt til storforbrugere først.

- Virksomheder og store boligejendomme med dårlig afkøling er vores største problem, fordi deres forbrug er så forholdsvis stort. Der skal mange villakunder til at modsvare en stor forbruger, så derfor er det helt afgørende, at vi får fat i storforbrugere, hvis kampagnen skal lykkes, understøtter Thomas Bornhøft.

Når alle forbrugere med dårlig afkøling er kontaktet, er næste skridt at tage fat på dem, der køler lidt dårligere end naboen. Spørgsmålet er hele tiden, om det kan gøres lidt bedre. Derfor overvejes det også, at kravet til afkølingen øges fra 25 til 30 grader på et senere tidspunkt.

lv@danskfjernvarme.dk