

VEDTÆGTER FOR ANKENÆVNET PÅ ENERGIOMRÅDET

Ankenævnet er oprettet af energibranchens repræsentanter (Dansk Energi, DONG, HNG/NGMN, Naturgas Fyn og DFF [nu DF]) og Forbrugerrådet.

Kompetence

§ 1. Ankenævnet behandler civilretlige tvister mellem private forbrugere og energiselskaber.

Stk. 2. Ankenævnet behandler klager fra private forbrugere vedrørende forbrugeraftaler om køb og levering af el, gas og varme samt andre varer og tjenesteydelser i forbindelse hermed. Den private klager skal stå i direkte kundeforhold med det energiselskab, der klages over.

Stk. 3. Ved en forbrugeraftale forstås en aftale, som et energiselskab indgår som led i sit erhverv, når den anden part (den private forbruger) hovedsageligt handler uden for sit erhverv.

Stk. 4. Ved et energiselskab forstås en erhvervsdrivende, der som led i sit erhverv sælger eller leverer el, gas eller varme samt andre varer og tjenesteydelser i forbindelse hermed.

Stk. 5. Ankenævnet kan behandle klager fra erhvervsdrivende, såfremt klagen ikke adskiller sig væsentligt fra en klage vedrørende et privat kundeforhold.

Stk. 6. Hvis køb af en vare eller tjenesteydelse er betinget af indgåelse af en aftale om en energiydelse, og klagen hovedsageligt vedrører el, gas eller varme, kan ankenævnet også behandle eventuelle spørgsmål, der vedrører varen eller tjenesteydelsen.

Stk. 7. Ankenævnet behandler ikke klager over andre energirelaterede forhold såsom energimærkning af apparater, levering af fyringsolie, salg af flaskegas o. lign., salg og fremleje af hvidevarer med lavt energiforbrug m.v.

§ 2. Klage kan rejses mod den, der efter retsplejelovens regler kan sagsøges ved dansk domstol om de spørgsmål, som klagen omfatter.

Stk. 2. Aftaler om, at retstvister skal behandles ved voldgift eller andet særligt forum, udelukker ikke, at klage kan indgives til ankenævnet.

§ 3. Ankenævnet kan ikke behandle sager, der er afgjort ved dom, gyldig bindende voldgift eller retsforlig. En voldgiftskendelse er kun bindende, såfremt klageren forinden voldgiftssagen er blevet orienteret om muligheden for ankenævnsbehandling.

Stk. 2. Så længe en sag verserer for ankenævnet, kan klagesagens parter ikke anlægge sag ved domstolene eller voldgiftsret om de spørgsmål, som klagen omfatter.

Stk. 3. Hvis en sag er anlagt ved domstolene, og forbrugeren ønsker den indbragt for ankenævnet, udsætter retten sagen på ubestemt tid og sender den til ankenævnet, medmindre det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives forbrugeren medhold i klagen, eller sagen ikke skønnes egnet til behandling ved ankenævnet.

Stk. 4. Hvis en sag er rejst ved voldgift eller andet særligt forum, og forbrugeren ønsker den indbragt for ankenævnet, skal sagen udsættes indtil den er behandlet af ankenævnet.

§ 4. Uden for ankenævnets kompetence falder sager, hvis behandling i henhold til lovgivningen er henlagt til offentlige myndigheder eller andre godkendte anke- eller klagenævn.

§ 5. Når der er truffet afgørelse i en klagesag, kan hver af parterne indbringe sagen for domstolene.

Ankenævnets sammensætning

§ 6. Ankenævnet består af en formand, som skal være dommer, samt et ligeligt antal repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser. Formanden og nævnsmedlemmerne udnævnes af brancherepræsentanterne (Dansk Energi, DONG, HNG/NGMN, Naturgas Fyn og DFF) og Forbrugerrådet for en 3-årig periode med mulighed for genudnævnelse. Alle medlemmer bliver udpeget for den samme periode. Brancherepræsentanterne (Dansk Energi, DONG, HNG/NGMN, Naturgas Fyn og DFF) og Forbrugerrådet kan udpege en eller flere næstformænd for ankenævnet med samme kvalifikationer som formanden.

Stk. 2. Ankenævnet sammensættes således, at der altid deltager 2 erhvervsrepræsentanter for det respektive brancheområde, som klagen angår.

Stk. 3. Ankenævnet kan indgå aftale med Konkurrencestyrelsen om, at ankenævnets sekretariat varetages af det sekretariat, der betjener Energitilsynet.

Stk. 4. Sekretariatet skal være uafhængigt og må ikke dele adresse med de bag ankenævnet stående brancherepræsentanter og Forbrugerrådet.

Stk. 5. Såfremt det er nødvendigt for behandling af sagerne udpeger ankenævnet efter indstilling fra de bag ankenævnet stående brancherepræsentanter og Forbrugerrådet et antal sagkyndige, der bistår sekretariatet under sagens forberedelse eller ved sagens behandling i ankenævnet.

Habilitet

§ 7. Ingen må deltage i behandlingen af en sag, når

- 1) vedkommende selv har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller tidligere i samme sag har været repræsentant for nogen, der har en sådan interesse,
- 2) vedkommendes ægtefælle eller samlever, beslægtede eller besvogrede i op- eller nedstigende linie eller i sidelinien så nær som søskendebørn eller andre nærtstående har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald, eller er repræsentant for nogen der har en sådan interesse, eller
- 3) der i øvrigt foreligger omstændigheder, der er egnede til at vække tvivl om vedkommendes fuldstændige upartiskhed.

Stk. 2. Den, for hvis vedkommende nogle af de i stk. 1 nævnte forhold foreligger, skal omgående underrette ankenævnets formand herom.

Stk. 3. Ankenævnets formand træffer beslutning om, hvorvidt en person, som følge af bestemmelsen i stk. 1, ikke kan deltage i behandlingen af sagen.

Sekretariatets opgaver

§ 8. Sekretariatet har til opgave at besvare skriftlige, telefoniske eller personlige henvendelser til ankenævnet og forberede klagesagerne til nævnsbehandling.

Stk. 2. Sekretariatet påser, at følgende betingelser for behandling i ankenævnet er opfyldt:

- 1) at forbrugeren uden at få sit påståede krav opfyldt har rettet skriftlig henvendelse til den energiselskabet,

- 2) at klagen indbringes på en af ankenævnet udfærdiget formular, og
- 3) at klagegebyret er indbetalt.

§ 9. Klager, der indsendes til ankenævnet, men som henhører under et andet godkendt privat klage- eller ankenævn, Forbrugerklagenævnet eller anden offentlig myndighed, videresendes af sekretariatet hertil. Enhører klagen ikke under et godkendt privat klage- eller ankenævns eller Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde, kan forbrugeren henvises til at anlægge sag ved de almindelige domstole, i hvilken forbindelse sekretariatet oplyser klageren om muligheder for retshjælp og fri proces samt dækning af sagsomkostninger over en eventuel retshjælpforsikring.

§ 10. Er det utvivlsomt, at sagen falder uden for ankenævnets kompetence og dermed ikke kan behandles af ankenævnet, giver sekretariatet klageren meddelelse herom og begrundet overfor klageren denne afvisning. Klageren gøres samtidig opmærksom på, at afvisningen vil kunne indbringes for ankenævnet, hvilket sker ved sekretariatets foranstaltning, såfremt klageren fremsætter ønske herom.

§ 11. Sekretariatet videresender forbrugers klage til energiselskabet til udtalelse. Når sekretariatet har modtaget svar fra energiselskabet, forelægges dette for klageren til udtalelse. Sekretariatet drager i øvrigt omsorg for sagens oplysning, herunder at der indhentes en skriftlig sagkyndig erklæring, hvis det er nødvendigt for at træffe afgørelse i sagen. Sekretariatet sørger for, at hver af parterne får kendskab til oplysninger fra modparten, som er af betydning for sagens afgørelse, og til eventuelle skriftlige sagkyndige erklæringer.

Stk. 2. Sekretariatet fastsætter en frist på normalt 14 dage for parterne til at afgive de under stk. 1 nævnte udtalelser og eventuelle andre udtalelser, som sekretariatet finder påkrævet. Fristen regnes fra datoen for sekretariatets anmodning til parterne om en udtalelse. Hvis energiselskabet ikke er fremkommet med en udtalelse inden fristens udløb, kan sekretariatet afgive sagen til behandling i ankenævnet, der kan beslutte at træffe afgørelse i sagen på det i øvrigt foreliggende grundlag. Hvis ankenævnet ikke har modtaget en udtalelse fra forbrugeren inden fristens udløb, kan sekretariatet anse sagen for bortfaldet.

Stk. 3. Sekretariatet kan søge sagen forliget mellem parterne. Ved fremsættelse af forligsforslag skal det fremgå, at sagen er behandlet af sekretariatet, og at den kan kræves forelagt ankenævnet.

Stk. 4. Sekretariatet skal til hvert nævnsmøde fremlægge en oversigt over de sager, hvor der siden sidste nævnsmøde er indgået forlig med sekretariatets medvirken samt en kort angivelse af forligets indhold.

Stk. 5. Sekretariatet afslutter sagen, hvis energiselskabet under sagens forberedelse opfylder forbrugers krav. Det samme gælder, hvis forbrugeren frafalder sin klage.

Stk. 6. Sager, der ikke er blevet afsluttet under den forberedende sekretariatsbehandling, behandles i ankenævnet.

Ankenævnets afgørelser

§ 12. Ankenævnets afgørelse af de enkelte sager træffes på et møde, hvori deltager formanden og et ligeligt antal repræsentanter fra forbruger- og erhvervsinteresser. Ankenævnet er beslutningsdygtigt, når formanden og mindst to medlemmer repræsenterende henholdsvis forbruger- og erhvervsinteresser er til stede. Er et nævnsmedlem, der repræsenterer erhvervs- eller forbrugerinteresser, forhindret i at deltage i et møde, tilfalder dette medlems stemme det tilstedeværende nævnsmedlem, der repræsenterer henholdsvis erhvervs- eller forbrugerinteresser. Der føres protokol over ankenævnets møder.

Stk. 2. En repræsentant for Forbrugerstyrelsen har til enhver tid adgang til at overvære ankenævnets møder.

Stk. 3. Ankenævnet holder møder en gang om måneden, eller når der er et passende antal sager.

Stk. 4. Sekretariatet skal behandle sagerne, således at sagsbehandlingstiden regnet fra sekretariatets registrering af klagen til ankenævnets afgørelse ikke bør overstige 6 måneder.

§ 13. Ankenævnet træffer afgørelse på det af sekretariatet tilvejebragte grundlag, herunder spørgsmål om betaling af gebyrer og omkostninger. Ankenævnet kan beslutte at udsætte sagens behandling med henblik på indhentelse af yderligere oplysninger.

Stk. 2. Sagkyndige kan tilkaldes til nævnsbehandlingen, ligesom parter kan tilkaldes, hvis særlig omstændigheder taler herfor.

Stk. 3. Afgørelsen træffes efter en juridisk bedømmelse af sagens omstændigheder.

Stk. 4. De tilstedeværende medlemmer af ankenævnet skal deltage i afgørelsen. Afgørelser i ankenævnet træffes ved almindelig stemmeflerhed.

Stk. 5. Sekretariatets medarbejdere har adgang til uden stemmeret at deltage i sagens drøftelse.

§ 14. Afgørelser skal være skriftlige og skal være ledsaget af en begrundelse. Afgørelser skal underskrives af ankenævnets formand eller den, han bemyndiger hertil. Der fastsættes en frist på normalt 30 dage til opfyldelse af afgørelsen.

Stk. 2. Hvis en afgørelse beror på en flertalsbeslutning, skal mindretallet i afgørelsen begrunde sin stilling.

Stk. 3. Hvis klagegebyret skal tilbagebetales, jf. § 23, skal dette fremgå af afgørelsen.

Stk. 4. Såfremt energiselskabet skal betale et beløb for sagens behandling, jf. § 24, skal dette fremgå af afgørelsen.

Stk. 5. Parterne skal have en kopi af afgørelsen, ligesom de skal underrettes om muligheden for indbringelse af sagen for domstolene, om retshjælp, fri proces, dækning af sagsomkostninger gennem eventuel retshjælpsforsikring og/eller andre retshjælpsordninger.

Stk. 6. Hvis afgørelser ikke efterleves, oversender ankenævnet på forbrugerens anmodning sagen til Forbrugerstyrelsen, der kan indbringe sagen for domstolene på forbrugerens vegne.

Stk. 7. Er sagen indbragt for ankenævnet ved rettens eller en voldgiftrets oversendelse, skal ankenævnet straks sende en kopi af afgørelsen til retten.

§ 15. De bag ankenævnet stående brancherepræsentanter og Forbrugerrådet kan bemyndige ankenævnets formand til på ankenævnets vegne at afvise sager, som ikke skønnes egnede til behandling ved ankenævnet.

Stk. 2. Afvisninger i henhold til stk. 1 ledsages af en begrundelse sammen med oplysning om mulighed for at indbringe sagen for domstolene samt om muligheden for at få retshjælp og/eller søge fri proces.

Stk. 3. Der føres en oversigt over afviste sager.

§ 16. De bag ankenævnet stående brancherepræsentanter og Forbrugerrådet kan bemyndige formanden til på ankenævnets vegne at træffe afgørelser i visse klagesager, hvor der foreligger en fast praksis.

Stk. 2. Bestemmelserne i § 13, stk. 3, og § 14, stk. 1, 3 og 4-7, finder tilsvarende anvendelse på formandsafgørelser efter stk. 1.

§ 17. Ankenævnet tilsender efter hvert kvartal Forbrugerstyrelsen kopi af de af ankenævnet truffne afgørelser, herunder afvisninger.

Genoptagelse

§ 18. Formanden kan beslutte, at en sag, hvori der er truffet afgørelse, eller som er bortfaldet i medfør af § 11, stk. 2, skal genoptages, hvis særlige grunde taler herfor, herunder navnlig i tilfælde af:

- 1) lovligt forfald hos en part, som ikke har ytret sig i sagen,
- 2) nye oplysninger, som - hvis de havde foreligget under nævnbehandlingen - må antages at ville have medført et andet udfald af sagen.

Information og offentliggørelse

§ 19. Ankenævnet opretter en hjemmeside, som indeholder de væsentligste informationer om ankenævnet og dets formål, herunder vedtægter, kompetence, klageadgang, sagsbehandlingstid. De bag ankenævnet stående brancherepræsentanter og Forbrugerrådet beslutter i samråd med ankenævnet, hvorvidt alle af ankenævnet afsagte afgørelser offentliggøres, eller om der kun skal ske offentliggørelse af principielle og retningsgivende afgørelser.

Stk. 2. Klagers navn anonymiseres ved offentliggørelsen, jf. stk. 1.

§ 20. Ankenævnet udarbejder en liste med navne på energiselskaber, som ikke efterlever ankenævnets afgørelser. Listen skal offentliggøres på ankenævnets hjemmeside.

Stk. 2. Såfremt en afgørelse er indbragt for retten, kan offentliggørelse efter stk. 1 ikke ske, før endelig afgørelse fra retten foreligger.

Stk. 3. Såfremt der er sket offentliggørelse af navnet på et energiselskab, og afgørelsen efterfølgende efterledes, skal oplysningerne om energiselskabet slettes fra listen.

Stk. 4. Oplysninger om en sag kan ikke fremgå af listen i mere end et år.

Stk. 5. Fristen i stk. 4 tages op til revision efter § 30 med henblik på en udvidelse af fristen til fem år.

Stk. 6. Ankenævnet er dataansvarlig efter persondataloven for offentliggørelse af oplysninger efter stk. 1-4 og § 19.

§ 21. Enhver kan ved henvendelse til ankenævnets sekretariat forlange at blive gjort bekendt med ankenævnets afgørelser, hvis disse kan identificeres. Navne på klagerne skal anonymiseres. Sekretariatet kan enten ved fotokopi eller elektronisk fremsende kopi af afgørelser. Sekretariatet kan til dækning af omkostningerne fastsætte et gebyr for udlevering af fotokopier.

Gebyrer og sagsomkostninger

§ 22. Ingen af parterne betaler omkostninger ved nævnsbehandlingen til den anden part.

§ 23. For behandling af en klage ved ankenævnet skal forbrugeren betale et gebyr på 150 kr.

Stk. 2. Gebyret tilbagebetales til klageren, hvis forbrugeren får medhold i klagen eller hvis sagen afvises som uegnet til behandling.

§ 24. Et energiselskab skal betale et beløb til ankenævnet for ankenævnets udgifter til sagens behandling ved ankenævnet, hvis

- 1) forbrugeren får medhold i sin klage, eller
- 2) sagen forliges ved sekretariatets foranstaltning.

Stk. 2. Beløbene fastsættes som standardbeløb, der fremgår af punkt 1 i bilaget til vedtægterne. Beløbene beregnes årligt efter § 25, stk. 3, og ændringer af beløbene sker i henhold til vedtægternes § 28.

Stk. 3. De standardbeløb, som et energiselskab skal betale efter stk. 1, meddeles energiselskabet ved sagens begyndelse.

Stk. 4. Ankenævnet opkræver et gebyr for særlige ekspeditioner ved for sen betaling af de ovenfor nævnte beløb samt for overgivelse til Forbrugerstyrelsen af ubetalte sagsomkostninger til udpantning efter § 17, stk. 4, i lov om forbrugerklager. Beløbene fremgår af punkt 2 i bilaget.

Ankenævnets omkostninger, regnskab og drift

§ 25. De omkostninger, der er forbundet med ankenævnets virksomhed, herunder udgifter til honorar til Forbrugerrådets deltagelse i nævnsmøderne, opkræves sammen med selskabernes betaling for Energitilsynets virksomhed efter regler herom udstedt i medfør af el-, naturgas- og varmforsyningsloven. De af klagerne indbetalte gebyrer, jf. § 23, stk. 1, og energiselskabernes betaling af omkostninger, jf. § 24, stk. 2 og 4, samt betaling efter § 21 indgår ligeledes i finansieringen af ankenævnet.

Stk. 2. Omkostningerne til ankenævnets virksomhed opkrævet efter stk. 1 fordeles forholdsmæssigt mellem selskaberne på el-, naturgas- og varmeområdet på baggrund af de langsigtede gennemsnitlige omkostninger forbundet med ankenævnets behandling af sager på de enkelte områder.

Stk. 3. Ankenævnet udarbejder årligt et regnskab, en opgørelse over omkostninger forbundet med behandlingen af sager samt en årsrapport om aktiviteterne i det for-

løbne år og administration i øvrigt. Kopi af disse sendes til Økonomi- og Erhvervsministeriet, Ministeriet for Familie- og Forbrugeranliggender, Forbrugerstyrelsen, Energistyrelsen samt de bag ankenævnet stående brancherepræsentanter og Forbrugerrådet.

Stk. 4. Regnskabsåret er kalenderåret.

Forretningsudvalg og forretningsorden

§ 26. De bag ankenævnet stående brancherepræsentanter og Forbrugerrådet kan nedsætte et forretningsudvalg for ankenævnet bestående af ankenævnets formand, én repræsentant for de bag ankenævnet stående brancherepræsentanter og én repræsentant for Forbrugerrådet. Forretningsudvalgets medlemmer udpeges for en 3-årig periode med mulighed for genudnævnelse.

§ 27. De bag ankenævnet stående brancherepræsentanter og Forbrugerrådet kan i en forretningsorden fastlægge generelle retningslinjer for ankenævnets virksomhed, herunder fastlægge opgaverne for forretningsudvalget.

Vedtægtsændringer

§ 28. Til vedtagelse af ændringer af disse vedtægter kræves enighed mellem de bag ankenævnet stående brancherepræsentanter og Forbrugerrådet. Vedtægtsændringerne skal godkendes af familie- og forbrugerministeren.

Opløsning af ankenævnet

§ 29. De bag ankenævnet stående brancherepræsentanter og Forbrugerrådet kan med 1 års varsel opsigte aftalen, hvorved ankenævnet opløses. Der skal fastsættes betryggende vilkår for afvikling af verserende sager mv.

Revision af vedtægter

§ 30. Vedtægterne træder i kraft den 1. november 2004.

Stk. 2. Disse vedtægter tages op til ny vurdering inden 1 år efter ikrafttrædelse.

Bilag

OMKOSTNINGER TIL SAGERS BEHANDLING SAMT RYKKER- OG INKASSOGEBYR

I dette bilag fastsættes de standardbeløb, som et energiselskab skal betale til ankenævnet for dets udgifter til sagens behandling, jf. vedtægternes § 24.

1. Standardbeløbet efter § 24, stk. 1, udgør
 - a) efter nr. 1 et beløb på 7.000 kr. og
 - b) efter nr. 2 et beløb på 2.900 kr.

2. Efter § 24, stk. 4, opkræver ankenævnet et gebyr for særlige ekspeditioner ved for sen betaling (rykkergebyr) på 85 kr. for hver ekspedition.
For overgivelse af ubetalte sagsomkostninger til Forbrugerstyrelsen til iværksættelse af udpantning efter forbrugerklagelovens 17, stk. 4, tillægges der et inkassogebyr på 100 kr.
Ubetalte fordringer forrentes i øvrigt efter rentelovens bestemmelser og med dennes rentesats.