

Årsberetning for 2017

ANKENÆVNET PÅ ENERGIOMRÅDET

3 Formandens forord

4 Telefonsalg

4 Energisparetilskud

5 Sager om højt forbrug

5 Temaer

6 Ankenævnets virksomhed

7 Omtale af udvalgte sagstyper behandlet i 2017

7 Erstatning for udgifter til elektriker

7 Fjernvarmeområdet

8 Meddelelse om fraflytning

8 Statistiske oplysninger

8 Oprettede og afsluttede sager

9 Procentvis fordeling af afsluttede sager - afslutningsmåde

10 Efterlevelse

13 Elforsyningssager fordelt på kategorier

13 Gasforsyningssager fordelt på kategorier

14 Varmeforsyningssager fordelt på kategorier

14 Sagsbehandlingstid

15 Klagesager fordelt på selskaber

15 EnergiHotline

16 Ankenævnets medlemmer og sekretariat

16 Ankenævnets formand

16 Erhvervsrepræsentanter

16 Indstillet af Dansk Energi

16 Indstillet af DONG Energy

16 Indstillet af NGF Nature Energy A/S

16 Indstillet af HMN GasNet P/S

16 Indstillet af Dansk Energi Gas

16 Indstillet af Dansk Fjernvarme

17 Forbrugerrepræsentanter

17 Indstillet af Forbrugerrådet Tænk

17 Sekretariat

19 Vedtægter for Ankenævnet på Energiområde

Formandens forord



Efter vedtægtens § 30, stk. 3, skal Ankenævnet på Energiområdet udarbejde en årsrapport, der skal sendes til de stiftende organisationer og Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. Efter at ressortområdet med tilsyn med de private tvistløsningsorganer pr. 1. januar 2017 er overgået til Erhvervsministeriets styrelse „Nævnenes Hus“, sker afrapporteringen nu til denne styrelse.

Tilsvarende fremgår det af § 37 i bekendtgørelse nr. 1151 af 30. september 2015 om godkendelse af private tvistløsningsorganer, at et privat tvistløsningsorgan skal udarbejde en årsrapport om aktiviteterne i det forløbne år og administrationen i øvrigt.

Dette er årsberetningen for 2017.

I tillæg til årsberetningen aflægger ankenævnet efter årsregnskabsloven en årsrapport, der udarbejdes af den uafhængige revisor. Denne godkendte årsrapport offentliggøres på ankenævnet hjemmeside.

I vedtægtens § 30 er oplistet et antal emner, som skal behandles i årsberetningen. Disse emner bliver behandlet i de efterfølgende afsnit.

Ankenævnet deltager ikke i noget netværk udover at være notificeret ved EU Kommissionen som et officielt tvistløsningsorgan efter OTB-forordningen¹ til behandling af grænseoverskridende forbrugerklager på energiområdet.

Nedenfor vil jeg omtale et par væsentlige problemer, som hyppigt giver anledning til tvister mellem forbrugerne og energileverandørerne.

Note 1 EU Forordningen om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet.

TELEFONSALG

Ankenævnet har også i 2017 behandlet en del sager, som omhandler telefonsalg fra især elhandlere med henblik på at få indgået aftaler med forbrugerne om at foretage et leverandørskifte.

Den første problemstilling ved telefonsalgsaftaler er at få afklaret, om den telefoniske henvendelse til kunden er lovlig. Her har nævnet afgjort en række sager i starten af året.

Sagerne havde afventet en vejledning fra Forbrugerombudsmanden om fortolkningen af afgivne samtykker. I disse sager er det en fortolkning af, hvilken rækkevidde en accept som betingelse for deltagelse i en internetkonkurrence har, og hvor længe en evt. accept er gældende. Nogle sager har kunnet vurderes efter de øvrige regler i forbrugeraftaleloven.

Nævnet afgjorde i flere tilfælde, at det indhentede samtykke ikke levede op til reglerne, herunder særligt formålet med indhentelsen af samtykket.

Sagerne er også vurderet efter de øvrige regler i forbrugeraftaleloven, samt evt. passivitetsbetragtninger fra forbrugerens side.

Jeg kan i øvrigt henvise til temaet herom på ankenævnets hjemmeside: [Link](#).

ENERGISPARETILSKUD

En anden klagetype, som nævnet har behandlet en del sager af i 2017, omhandler spørgsmålet om retten til at opnå et energisparetilskud.

Særligt på naturgasområdet har nævnet modtaget en række klager vedrørende dette forhold. Forbrugerene har modtaget information om, at der kan opnås et energisparetilskud i form af en kontant betaling ved skift til anden varmekilde, fx fra oliefyr til fjernvarme eller naturgas samt ved udskiftning af en gammel naturgaskedel til en nyere og mere energieffektiv kedel.

Forbrugerne har dog fået afslag på ansøgningen om tilskuddet, fordi ansøgningen om tilskuddet var indgivet for sent. Energisparetilskuddet skal søges som det første trin i processen, dvs. før man igangsætter arbejdet. Forbrugerne har derfor ikke fået medhold i disse sager. Ankenævnet har imidlertid gjort opmærksom på problemstillingen ved at offentliggøre afgørelserne samt skrive et tema om emnet til hjemmesiden, således at energiselskaberne mere tydeligt kan vejlede forbrugerne om, at der skal ansøges før igangsættelse, og hvilke øvrige betingelser, der evt. måtte være for at opnå tilskuddet.

I slutningen af året opstod en ny problemstilling, som nævnet skulle tage stilling til. Et selskab havde som betingelse for udbetaling af tilskuddet et krav om billedokumentation. Nævnet fandt, at det ikke var urimeligt at stille krav om billedokumentation, og lagde vægt på, at der er metodefrihed for de enkelte selskaber, og der i den konkrete situation var forudgående oplyst om betingelserne.

Det er derfor vigtigt, at forbrugerne læser den enkelte ordning grundigt igennem, så man er sikker på, hvad energiselskabet kræver, for at man kan få tilskud.

Læs mere om energisparetilskud på ankenævnets hjemmeside:

<https://www.energianke.dk/nyheder/energianke/temaer/tilskudsordninger/>

SAGER OM HØJT FORBRUG

Sager om højt forbrug er en tilbagevendende problemstilling hos ankenævnet.

Særligt på elområdet har ankenævnet behandlet mange sager, hvor spørgsmålet er, om det fakturerede forbrug svarer til det faktiske forbrug.

Når nævnet skal afgøre disse sager, hvor der bliver klaget over det målte forbrugs størrelse, skal nævnet foretage konkrete vurderinger af de faktiske omstændigheder. Nogle af de forhold nævnet ser på er ejendommens størrelse, hvorvidt der har været særlige omstændigheder i perioden, fx ombygning eller renovering eller lign., særligt strømforbrugende apparater, el-varme, antallet af personer i husstanden mv.

Udgangspunktet er, at der skal betales det forbrug, der fremgår af måleren. Herved kan der opstå spørgsmål, om hvorvidt måleren har målt korrekt, eller om der er fejl ved denne.

Ofte vil der i sagerne være foretaget en test af måleren på et akkrediteret målerlaboratorium eller en opsat bimåler.

Hvis en test fra et akkrediteret målerlaboratorium viser, at der ikke er fejl på måleren er det forbrugeren, der har bevisbyrden for at det målte forbrug *ikke* er forbrugt. Denne bevisbyrde er svær at løfte. Heri indgår blandt andet ovennævnte faktorer, men særligt det tidligere og evt. efterfølgende forbrug er relevant og indgår i vurderingen.

Under punktet 'Kategorier for oprettede elforsyningssager' i tabel 5.1 fremgår at størstedelen af sagerne modtaget i 2017 angår klage over regning og forbrug.

TEMAER

Afslutningsvis skal jeg henvise til, at ankenævnet løbende udarbejder temaer om bestemte typer af problemstillinger, som bliver behandlet i ankenævnet. Fx er der et tema om forældelse.

Alle temaer er samlet under en særlig temafane på ankenævnets hjemmeside:

<https://www.energianke.dk/temaer/>

København den 9. marts 2018

Dommer Poul Gorm Nielsen

Formand for Ankenævnet på Energiområdet



Ankenævnets virksomhed

Ankenævnets kompetence er fastsat i nævnets vedtægter (§§ 2-4), hvoraf det bl.a. fremgår, at ankenævnet behandler civilretlige klager fra forbrugere mod energivirksomheder, som er etableret i Danmark, vedrørende forbrugeraftaler om køb og levering af elektricitet, by- og naturgas og fjernvarme samt andre varer og tjenesteydelser i forbindelse hermed.

Forbrugeren skal stå i direkte kundeforhold med den energivirksomhed, der klages over. Dog kan en elhandelsvirksomheds afvisning af at opfylde leveringspligten over for en husholdningsforbruger indbringes for ankenævnet.

For at ankenævnet skal kunne behandle en sag, skal forbrugeren forgæves have rettet henvendelse til energiselskabet med henblik på at søge en tilfredsstillende ordning med selskabet. Ankenævnet kan ikke behandle sager, der er afgjort ved endelig dom eller retsforlig.

Sekretariatet påser, at forbrugeren opfylder betingelserne for behandling i ankenævnet, herunder at klagegebyret er indbetalt. Sekretariatet fremskaffer relevante oplysninger fra parterne til brug for sagens oplysning og udarbejder en sagsfremstilling med gengivelse af sagens faktiske forhold. Hvis forbrugeren frafalder sin klage eller energiselskabet efterlever forbrugerens krav under sagens behandling, kan sekretariatet afslutte sagen. Energiselskabet betaler et beløb til dækning af sagsomkostninger ved forlig under sekretariatsbehandlingen. Sagsomkostninger ved forlig inden nævnsbehandlingen udgør 3.800 kr. inkl. moms.

Sager, der ikke afsluttes under den forberedende sekretariatsbehandling, behandles i ankenævnet, der træffer afgørelse på det af sekretariatet tilvejebragte grundlag. Ankenævnets afgørelser er skriftlige og ledsaget af en begrundelse. Energiselskabet kan pålægges at betale sagsomkostninger, hvis forbrugeren får medhold i sin klage eller sagen forliges under nævnsbehandlingen. Såfremt det er tilfældet, skal det fremgå af afgørelsen.

Klagegebyret udgjorde i 2017 et beløb på 160 kr. inkl. moms, der tilbagebetales, hvis forbrugeren får helt eller delvis medhold.

Sagsomkostninger udgør for energileverandører et beløb på 8.500 kr. inkl. moms, der skal betales, hvis forbrugeren får medhold.

OMTALE AF UDVALGTE SAGSTYPER BEHANDLET I 2017

Erstatning for udgifter til elektriker

Nævnet har i 2017 afgjort nogle sager vedr. erstatning for udgifter til elektriker. Sagerne drejer sig om, at forbrugerene i forbindelse med strømsvigt på deres adresse har taget kontakt til en elektriker, som kunne konstatere, at fejlen lå hos energiselskabet.

Spørgsmålet var, om forbrugerne kunne få dækket deres udgifter til elektriker. I disse sager har nævnet lagt vægt på, at forbrugerene ikke som det første har henvendt sig til selskabet, så selskabet har haft mulighed for at udbedre fejlen.

Forbrugerne kunne derfor ikke få dækket sin udgift til elektriker.

Fjernvarmeområdet

På fjernvarmeområdet behandler nævnet sager om udtrædelsesgodtgørelser, hvor nævnet skal vurdere, om varmeværket er økonomisk veldrevet og den økonomiske fremtidsprognose for tilsluttede forbrugere.

Som et delspørgsmål i sager om udtrædelse fra et andelsselskab skal nævnet ofte afgøre, om forbrugeren er andelshaver eller almindelig kunde. Det kan få betydning, hvis kravet om betaling af udtrædelsesgodtgørelse alene er hjemlet i andelsselskabets vedtægter.

En anden type sager er sager om beregning af årsforbrug i tilfælde, hvor defekt på forbrugerens anlæg medfører en utilstrækkelig afkøling af det leverede varme vand. Sagerne indebærer ofte en større gennemgang af måledata for at få afklaret, om varmekærligheds beregninger er rimelige.

Meddelelse om fraflytning

Nævnet har også behandlet et antal sager, der angår fraflytning, herunder om en forbruger hæfter for krav, der er opstået efter fraflytningen.

I disse sager vurderer nævnet, om der i den konkrete situation fra forbrugerens side er med-delt fraflytning og/eller opsigelse, og hvilke betingelser der fremgår af leveringsbestemmelserne. Der har både været eksempler på sager, der er faldet ud til forbrugerens fordel, men også sager, hvor resultatet har været det modsatte.

STATISTISKE OPLYSNINGER

Oprettede og afsluttede sager

Tabel 1
Oprettede og afsluttede sager
2015-2017

2015							
El		Gas		Varme		Sum	
Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet
118	119	13	13	29	34	160	166
74%	72%	8%	8%	18%	20%	100%	100%

2016							
El		Gas		Varme		Sum	
Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet
119	128	12	17	28	37	159	182
74%	70%	8%	9%	18%	21%	100%	100%

2017							
El		Gas		Varme		Sum	
Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet
144	129	17	11	24	48	185	188
78%	68,3%	9,1%	6,3%	12,9%	25,4%	100%	100%

Procentvis fordeling af afsluttede sager - afslutningsmåde

I tabel 2 er vist, hvorledes de 189 afsluttede sager i 2017 er blevet afsluttet. Tabellen viser afslutningsmåderne for henholdsvis de tre energityper og totalen. Endvidere viser tabellen, om sagerne er afsluttet af nævnet eller af sekretariatet².

Tabel 2
Afslutningsmåde 2017

	El	Gas	Varme	I alt	%
Nævnsafgørelser					
Medhold + sagsomkostninger + gebyr retur	15		24	39	21 %
Delvis medhold + sagsomkostninger + gebyr retur	2	1	2	5	3 %
Delvis medhold ÷ sagsomkostninger ÷ gebyr	2		3	5	3 %
Delvis medhold ÷ sagsomkostninger + gebyr				0	1 %
Medhold i alt	19	1	29	49	26 %
Ikke medhold	30	1	4	35	19 %
Afvist som uegnet			1	1	1 %
Afvist kompetence erhversklage	1		1	2	1 %
Øvrige	2		7	9	5 %
Afvist i alt	3	0	9	12	6 %
Nævn i alt	52	2	42	96	51 %
Formandsafgørelser					
Medhold + sagsomkostninger + gebyr				0	0 %
Delvis medhold + sagsomkostninger + gebyr retur				0	0 %
Delvis medhold ÷ sagsomkostninger ÷ gebyr				0	0 %
Delvis medhold ÷ sagsomkostninger + gebyr				0	0 %
Medhold i alt	0	0	0	0	0 %
Ikke medhold	1			1	1 %
Afvist kompetence erhvervsklage	2		0	2	1 %
Formandsafgørelser i alt	3	0	0	3	2 %
Forlig					
Uden sekretariatsbistand ÷ sagsomkostninger	23	6		29	15 %
Med sekretariatsbistand + sagsomkostninger	1			1	1 %
Forlig i alt	24	6	0	30	16 %

Note 2 Sekretariatet har efter lov om forbrugerklager ikke kompetence til at træffe materielle afgørelser i sagerne. Sekretariatet kan afslutte sager, som klart ikke er omfattet af ankenævnets kompetence. Endvidere kan sekretariatet afslutte de sager, hvor forbrugeren ikke indgiver klageskema/indbetaler klagegebyr samt sager, hvor parterne

Tabel 2
Afslutningsmåde 2017 - Fortsat

Afvist kompetence					
Ikke direkte kundeforhold			1	1	1 %
Erhvervsklage	3		1	4	2 %
Ikke mod energiselskab			1	1	1 %
Ikke klaget skriftligt til selskab	3			3	2 %
Øvrige	4		1	5	3 %
Afvist kompetence i alt	10	0	4	14	7 %
Formandsafvisninger - uegnet					
Uegnet				0	0 %
Uegenet, selskab konkurs, ukendt adresse mm.				0	0 %
Uegnet efter sagkyndig bistand				0	0 %
Uegnet i øvrigt				0	0 %
Uegnede i alt	0	0	0	0	0 %
Henvisninger					
Til Forbrugerklagenævnet mfl.	2	1	2	5	3 %
Til Energitilsynet / Energiklagenævnet	1			1	1 %
Til anden myndighed	1			1	2 %
Til civil retssag				0	0 %
Øvrige				0	0 %
Henvisninger i alt	4	1	2	7	4 %
Tilbagekaldt	21	2	0	23	12 %
Passivitet	8		4	12	7 %
Ikke indsendt klageformular	7			7	4 %
Ikke indbetalt klagegebyr	6			6	3 %
Øvrig passivitet				0	0 %
Passivitet i alt	13	0	0	13	7 %
Andre afslutningsmåder	2		0	2	1 %
Sum	129	11	48	188	100 %

Til sammenligning viser tabel 3 afslutningsmåder totalt for årene 2015-2017. Fordelingen af afsluttede sager mellem nævnet og sekretariatet har betydning for ankenævnets udgifter, idet sager behandlet af nævnet, herunder formandsafgørelser, er betydelig mere ressourcekrævende.

Tabel 3
Fordeling af afsluttede sager

	2015		2016		2017	
	antal	antal %	antal	antal %	antal	antal %
Medhold	25	15	32	18	49	26
Ikke medhold	61	37	65	36	36	19
Nævns- og formandsafviste	9	5	13	6	14	7
Nævns- og formandsafgjorte i alt	95	57	110	60	99	52
Forlig uden sagsomkostninger	18	11	31	17	29	15
Forlig med sagsomkostninger	2	1	0	0	1	1
Tilbagekaldt af klager	17	10	12	7	23	12
Klagers passivitet	24	14	7	4	13	7
Henvisninger til andre	3	2	4	2	7	4
Ikke omfattet af ankenævnets kompetence	5	3	17	9	14	7
Øvrig afslutning	2	1	1	1	2	1
Sekretariatsafgjorte i alt	71	42	72	40	89	47
I alt	166	99³	182	100	188	99⁴

I 2015 fik forbrugerne medhold i **15 %** af de afsluttede sager, hvorimod det i 2016 var **18 %**. I 2017 fik forbrugerne medhold i **26 %** dvs. en stigning i de seneste år.

Efterlevelse

Tabel 4 viser, hvorledes energiselskaberne efterlever ankenævnets afgørelser, hvor nævnet i 2017 har givet forbrugerne fuldt eller delvist medhold i klagen.

Tabel 4
Efterlevelse 2017

	EL	GAS	VARME	I ALT	%
Efterlevet					
Energiselskab har efterlevet	16	1	4	21	43 %
Energiselskab har efterlevet efter "Gabestok"	0	0	0	0	0 %
Ikke afgiver erklæring inden for 30 dages fristen ⁵	1	0	24	25	51 %
Efterlevelse i alt	17	1	28	46	94 %

Note 3 Afrunding til heltal indebærer, at summen ikke bliver 100 %.

Note 4 Samme som Note 3

Note 5 Ifølge forbrugerklageloven § 32 er den erhvervsdrivende bundet af afgørelsen, såfremt der ikke indenfor 30 dage efter forkyndelsestidspunktet gives meddelelse om, at afgørelsen ikke efterleves.

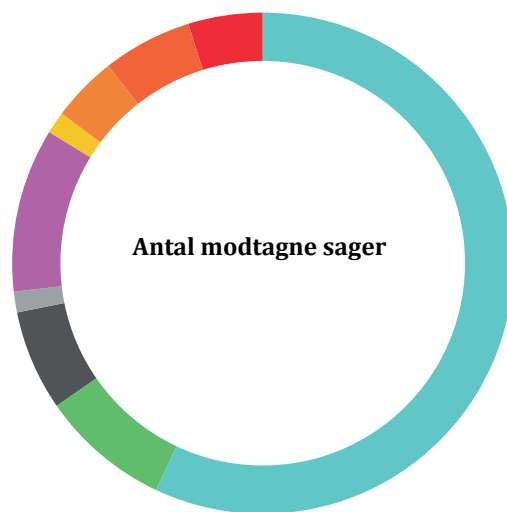
Tabel 4
Efterlevelse 2017 - fortsat

	EL	GAS	VARME	I ALT	%
Ikke efterlevet					
Energiselskab nej til at efterleve	2	0	1	3	6 %
Fogedforretning ikke ønsket	0	0	0	0	0 %
Fri proces, men retssag ikke ønsket	0	0	0	0	0 %
Ikke fri proces, retssag ikke ønsket	0	0	0	0	0 %
Retssag opgivet p.b.a. energiselskabs forhold	0	0	0	0	0 %
Ikke efterlevet i alt	2	0	1	3	6 %
Retssag					
Udeblivelsesdom	0	0	0	0	0 %
Dom / Foged Afg. / Retsforlig svarer til afgørelsen	0	0	0	0	0 %
Dom / Retsforlig svarer delvis til afgørelsen	0	0	0	0	0 %
Dom / Retsforlig med andet resultat	0	0	0	0	0 %
Øvrige, fx retssag hæves	0	0	0	0	0 %
Retssager i alt	0	0	0	0	0 %
Øvrige					
Andre efterlevelseshemmeligheder	0	0	0	0	0 %
Sum	19	1	29	49	100 %

Ud af 49 sager, hvor nævnet har givet forbrugerne helt eller delvist medhold, er 46 sager enten fulgt af energiselskaberne eller selskaberne er bundet af afgørelsen som følge af manglende oplysning om efterlevelse. I 2 sager har energiselskaberne meddelt, at afgørelsen ikke vil blive fulgt, men ankenævnet har ikke oplysninger om, hvad der så videre er sket i kundeforholdet mellem de pågældende energivirksomheder og forbrugerne. I én sag er selskabet gået konkurs, og afgørelsen forventes ikke at blive efterlevet.

Efterlevelseshemmeligheden for 2017 sammenholdt med erfaringerne fra årene fra ankenævnets start i 2004 viser, at energivirksomhederne i høj grad bakker op om ankenævnets virksomhed og respekterer nævnets afgørelser.

Tabel 5.1

Kategorier for oprettede elforsyningssager

Kategorier	Antal modtagne sager
Klage over regning/forbrug	81
Telefonsalg	13
Uanmodet leverandørskifte	9
Lukning af forsyning/afbrydelse af strøm	2
Flytning	16
Henvist til et andet nævn/anden myndighed	2
Afviste sager pga. erhverv	6
Afviste sager pga. andet	8
Øvrige sager	7
I alt	144

Ovenstående viser en opdeling i kategorier af 144 el sager, som Ankenævnet på Energiområdet modtog i året 2017.

Tallene viser at Ankenævnet i 2017 modtog flest klager vedr. regning og forbrug, telefonsalg samt flytning.

Gasforsyningssager fordelt på kategorier

Tabel 5.2

Gasforsyningssager fordelt på kategorier

Kategorier	Antal modtagne sager
Klage over regning/forbrug	4
Flytning	1
Henvist til et andet nævn/anden myndighed	1
Energisparetilskud	9
Øvrige sager	2
ialt	17

Tabellen på forrige side viser en opdeling i kategorier af 17 gas sager, som Ankenævnet på Energiområdet modtog i året 2017.

Tallene viser at Ankenævnet i 2017 modtog flest klager vedr. energisparetilskud.

Varmeforsyningssager fordelt på kategorier

Tabel 5.3

Varmeforsyningssager fordelt på kategorier

Kategorier	Antal modtagne sager
Klage over regning/forbrug	5
Udtrædelsesgodtgørelse	3
Flytning	1
Energitilskud	2
Henvist til et andet nævn/anden myndighed	2
Afviste sager pga. erhverv	2
Afviste sager pga. andet	4
Øvrige sager	5
Ialt	24

Ovenstående viser en opdeling i kategorier af 21 varme sager, som Ankenævnet på Energiområdet modtog i året 2017.

Sagsbehandlingstid

I tabel 6 vises detaljerede oplysninger om sagsbehandlingstiden i perioden fra 2015.

Tabel 6

Sagsbehandlingstider

År	Afsluttede sager	Gennemsnitlig samlet sagsbehandlingstid (dage)	Gennemsnitlig samlet sagsbehandlingstid (måneder)	Gennemsnitlig tid vugge til grav (dage)	Sager over "90-dage"
2015	166	93,7	3,1	171,2	6
2016	182	94,8	3,2	157,0	3
2017	18	62,4	2,1	130,5	0

Tabellen viser beregningerne af sagsbehandlingstiderne for ankenævnets sager. Ved sagsbehandlingstid forstås den tid, der medgår fra sagsbehandlingen påbegyndes til den er afsluttet.

Tidspunktet for sagens start er det tidspunkt, hvor en forbrugerhenvendelse opfylder kravene til, at sagen kan behandles af ankenævnet. Det betyder, at forbrugeren først skal have rettet forgæves henvendelse til energiselskabet og fået en afgørelse, som forbrugerne ikke er tilfreds med. Dernæst skal klageskemaet været indsendt og klagegebyret betalt. Afslutningstidspunktet er det tidspunkt, hvor sagen er klar til at blive afgjort på et nævnsmøde. "Gennemsnitlig tid vugge til grav" er det samlede tids forløb, som sagen gennemløber fra dens start og til dens afslutning.

Kolonnen med sager over "90-dage" angiver den frist på 90 dage, som EU-direktivet om alternativ tvistløsning har fastsat for afslutning af sager, når partshøringen er afsluttet.

Af de sager, som blev afsluttet i 2015 og 2016, er der således 9 sager, der har overskredet 90 dages fristen.

I 2017 har ingen sager overskrevet fristen. Det har også betydet, at nævnet må holde flere møder med færre sager på dagsordenen, for at fristen ikke overskrides.

Klagesager fordelt på selskaber

I tabel 7 vises de 10 energivirksomheder, der er flest klager rettet mod på elområdet.

Set i forhold til selskabernes kundeandele er det ikke overraskende, at det er SEAS-NVE og Ørsted (tidligere DONG Energy), der er de to selskaber med flest klagesager.

Tabel 7

Afsluttede klagesager fordelt på selskaber

2015		2016		2017	
SEAS-NVE	28	DONG Energy	40	Ørsted	19
DONG Energy	14	SEAS-NVE	19	Syd Energi	14
NRGi	9	Blue Energy	12	Modstrøm	13
HMN Naturgas	7	Gul Strøm	9	Blue Energy	10
Modstrøm	7	Modstrøm	8	NRGi	8
Gul Strøm	5	HEF + Nord Energi	7	Radius	8
Energi Fyn	4	NRGi	6	SEAS-NVE	7
Energi Nord	4	EnergiMidt	5	Vindstød	7
SYD Energi	4	Syd Energi	5	Energi Nord	5
EnergiMidt	3	OK Vindstød	2	Energiselskabet Natur-energi	5

Ud af 11 afsluttede sager i 2017 på naturgasområdet vedrørte 9 sager HMN Naturgas.

På fjernvarmeområdet er afsluttet 48 sager, hvoraf 31 vedrørte udtrædelsesgodtgørelse fra værker ejet af E.ON Varme Danmark ApS. Udover disse er de resterende fordelt på forskellige fjernvarmeværker.

EnergiHotline

Forbrugerhenvendelser om energispørgsmål var frem til årsskiftet 2016 integreret i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens "Forbrugerhotline". Nu besvares alle henvendelser i sekretariatet telefonisk dagligt fra 9-12.

Tabel 8

EnergiHotline Antal henvendelser for 2016 + 2017

	El	Gas	Varme	Andet	Sum	Gns./arbejdsdag
2016	380	29	60	82	551	3
2017	378	24	49	41	492	2

Tallene viser dog ikke noget om det reelle ressourceforbrug, der anvendes til at besvare henvendelser fra energikunderne, da varigheden af hver henvendelse er meget individuel og kan strække sig fra ganske korte samtaler og til de mere tidskrævende, fx hvor forbrugeren ringer lige umiddelbart før en lukning af energiforsyningen eller om andelsejerskab og udtrædelsesgodtgørelser.



Ankenævnets medlemmer og sekretariat

ANKENÆVNETS FORMAND

Poul Gorm Nielsen
Dommer i Københavns Byret.

ERHVERVSREPRÆSENTANTER:

Indstillet af Dansk Energi

Hanne Normann

Hans Christian Wenzelsen
Tobias Duelund
(suppleant)

Mathilde Øelund Salskov Jensen
(suppleant)

Indstillet af DONG Energy

Rasmus Reichhardt Svendsen

Christian Duus
(suppleant)

Indstillet af NGF Nature Energy A/S

Helene Kure Løftgaard
Torben Jensby
(suppleant)

Indstillet af HMN GasNet p/S

Anette Topholt

Indstillet af Dansk Energi Gas

Simon Vestergaard Pedersen

Mathilde Øelund Salskov Jensen
(suppleant)

Indstillet af Dansk Fjernvarme

Carl Hellmers
Morten Skov
Steffen Agger
(suppleant)

FORBRUGERREPRÆSENTANTER:

Indstillet af Forbrugerrådet Tænk

Martin Salamon
Svend Erik Jensen
Christian Jarby

Suppleanter:

Regitze Buchwaldt
Jess Olsen

SEKRETARIAT

Efter en indgået samarbejdsaftale mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og erhvervsorganisationerne sekretariatsbetjener styrelsen ankenævnet efter § 7 i lov nr. 524 af 29. april 2015 om alternativ tvistløsning (forbrugerklageloven)].

Sekretariatsbetjeningen varetages i styrelsen af »Sekretariatet for Stormrådet og de private ankenævn«. Sekretariatsbetjeningen består overvejende i at besvare skriftlige og telefoniske henvendelser til ankenævnet og oplyse og forberede sagerne til nævnsbehandling.

Medarbejdere

Mogens Hansen, Afdelingschef
Susanne Sjøgren, Sagsbehandler
Kim Svendsen, Sagsbehandler
Britt Bess Orbuch Røjtburg, Sagsbehandler
Qudsia Haider, Kontorfuldmægtig



Vedtægter for Ankenævnet på Energiområdet

Oprettelse

§ 1. ANKENÆVNET PÅ ENERGIOMRÅDET er oprettet af Dansk Energi, DONG Energy, HMN GasNet p/S, NGF Nature Energy, Dansk Energi Gas, Dansk Fjernvarme og Forbrugerrådet Tænk.

Ankenævnets kompetence

§ 2. Ankenævnet behandler civilretlige klager fra forbrugere mod energivirksomheder, som er etableret i Danmark, vedrørende forbrugerftaler om køb og levering af elektricitet, by- og naturgas og fjernvarme samt andre varer og tjenesteydelser i forbindelse hermed.

Stk. 2. En klage mod en energivirksomhed, der er etableret i udlandet, kan dog behandles, hvis sagen har større tilknytning til Danmark end til etableringslandet, eller hvis parterne er enige herom.

Stk. 3. Forbrugeren skal stå i direkte kundeforhold med den energivirksomhed, der klages over. Dog kan en elhandelsvirksomheds afvisning af at påtage sig leveringspligt over for en-husholdningsforbruger indbringes for ankenævnet.

Stk. 4. Ved en forbrugerftale forstås en aftale, som en energivirksomhed indgår som led i sit erhverv, når den anden part (den private forbruger) hovedsageligt handler uden for sit erhverv.

Stk. 5. Ved en energivirksomhed forstås en virksomhed, der som led i sit erhverv sælger eller leverer el, gas eller varme samt andre varer og tjenesteydelser i forbindelse hermed.

Stk. 6. Ankenævnet kan behandle klager fra energiforbrugende erhvervsvirksomheder, hvis klagen ikke adskiller sig væsentligt fra en klage vedrørende et privat kundeforhold.

Stk. 7. Hvis køb af en vare eller tjenesteydelse er betinget af indgåelse af en aftale om en energiydelse, og klagen hovedsageligt vedrører elektricitet, by- eller naturgas, energi til bygningers opvarmning og forsyning med varmt vand, kan ankenævnet også behandle eventuelle spørgsmål, der vedrører varen eller tjenesteydelsen, jf. dog § 4.

Stk. 8. 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, varmepumper, jordvarmeanlæg, solceller m.v.

Stk. 9. En sag kan angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne.

Stk. 10. Klage kan rejses mod den, der efter retsplejelovens regler kan sagsøges ved dansk domstol om de spørgsmål, som klagen omfatter.

Stk. 11. Aftaler om, at tvister skal behandles ved voldgift eller andet særligt forum, udelukker ikke, at klagen kan indgives til ankenævnet.

Stk. 12. Ved kalenderdage forstås hver af dagene i kalenderen, der omfatter både hverdage og søn- og helligdage. Ved arbejdsdage forstås hverdage, som defineret i Energinet.dk's kalender med oversigt over årets arbejdsdage.

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

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

§ 4. Sager, hvis behandling i henhold til lovgivningen er henlagt til offentlige myndigheder eller andre tvistløsningsorganer, falder uden for ankenævnets kompetence.

Afvisning af klagesager

§ 5. Ankenævnet skal afvise klager, der hører under, er under behandling ved eller har været behandlet af et andet privat tvistløsningsorgan, et lovbestemt alternativt tvistløsningsorgan, eller et udenlandsk tvistløsningsorgan, som er anmeldt til Europa-Kommissionen, Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen eller en domstol.

Stk. 2. Ankenævnet kan afvise at behandle en klage over en energivirksomhed, der er etableret i såvel Danmark som i et eller flere andre lande, hvis sagen har en større tilknytning til et andet land.

Stk. 3. Ankenævnet kan afvise at behandle en klage, hvis

- 1) forbrugeren ikke forudgående har reklameret over for energivirksomheden,
- 2) klagen er useriøs eller unødigt,
- 3) klagen ikke skønnes egnet til behandling ved ankenævnet eller
- 4) behandlingen af klagen i alvorlig grad vil hindre ankenævnet i at fungere effektivt.

Stk. 4. Er det åbenbart, at klagen ikke kan behandles af ankenævnet, skal ankenævnet afvise

klagen senest 21 kalenderdage efter modtagelsen. I andre tilfælde skal ankenævnet afvise sagen hurtigst muligt.

Stk. 5. En afvisning skal begrundes, og forbrugeren skal oplyses om muligheden for at indbringe sagen for domstolene og for at få retshjælp og for at søge fri proces. Forbrugeren skal derudover, når det er relevant, oplyses om, at der kan ske forældelse af kravet, hvis sagen ikke indbringes for domstolene senest et år efter afvisningen.

§ 6. Er det åbenbart, at sagen falder uden for ankenævnets kompetence efter §§ 2 og 3, kan sekretariatet afvise klagen.

Stk. 2. Er det åbenbart, at klagen skal afvises efter § 5, kan sekretariatet afvise klagen.

Stk. 3. I afvisninger efter stk. 1-2 skal sekretariatet, udover informationerne efter § 5, stk. 5, tillige oplyse, at forbrugeren kan anmode om, at sekretariatets afgørelse efter anmodning kan indbringes for nævnet. Anmodningen skal meddeles skriftligt til sekretariatet senest 14 kalenderdage efter afvisningen.

Stk. 4. De stiftende organisationer kan bemyndige ankenævnets formand til på ankenævnets vegne at afvise sager, som ikke skønnes egnede til behandling ved ankenævnet i medfør af § 5, stk. 3, samt sager, hvor forbrugeren har anmodet om ankenævnets behandling af sekretariatets afvisning efter § 6, stk. 1 og 2.

Ankenævnets sammensætning

§ 7. Ankenævnet består af en formand og eventuelt en eller flere næstformænd, som er dommere, samt et ligeligt antal repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser. En næstformand har samme beføjelser, som er tillagt formanden.

Stk. 2. De stiftende organisationer anmoder Dommerforeningen om at indstille en dommer til at varetage hvervet som formand for ankenævnet. Udpegningen af dommeren foretages af vedkommendes retspræsident efter retsplejelovens regler. Udpegning af en eller flere næstformænd sker på tilsvarende vis.

Stk. 3. Ankenævnetsmedlemmer og suppleanter, der repræsenterer erhvervsvirksomheder, udnævnes af Dansk Energi, DONG Energy, HMN GasNet p/S, NGF Nature Energy, Dansk Energi Gas og Dansk Fjernvarme. Forbrugerrepræsentanterne udnævnes af Forbrugerrådet Tænk.

Stk. 4. Formand og eventuelle næstformænd, ankenævnetsmedlemmer og suppleanter udpeges for en 3-årig periode pr. en første november med mulighed for genudnævnelse. Alle medlemmer bliver udpeget for den samme periode. Ved supplerung i en udnævnelsesperiode gælder udpegningen til udløbet af den normale tre årige periode.

Sekretariatets opgaver

§ 8. Til ankenævnet er knyttet et sekretariat, der i sin funktion er uafhængigt af de stiftende organisationer.

Stk. 2. De stiftende organisationer kan indgå aftale med Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen om at varetage ankenævnets sekretariat efter forbrugerklagelovens § 7.

Stk. 3. Sekretariatet har til opgave at besvare skriftlige, telefoniske eller personlige henvendelser til ankenævnet og forberede klagesagerne til behandling i ankenævnet. En klage kan indgives elektronisk og, hvis elektronisk klageindsendelse ikke er mulig eller rimelig, pr. post. Der er krav om, at klagen indgives på en formular udfærdiget af sekretariatet.

Stk. 4. Sekretariatet bistår endvidere formanden for ankenævnet og forretningsudvalget.

§ 9. Klager, der indsendes til ankenævnet, men som henhører under et andet godkendt privat tvistløsningsorgan, under Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen eller et lovbestemt tvistløsningsorgan omfattet af forbrugerklageloven, videresendes af sekretariatet dertil. Enhører klagen ikke under et tvistløsningsorgan som anført i 1. punktum, kan forbrugeren henvises til at anlægge sag ved de almindelige domstole. Forbrugeren oplyses i så fald om muligheder for retshjælp og fri proces.

§ 10. Inden sagsbehandlingen påbegyndes, skal forbrugeren oplyses om, at klagen til enhver tid kan tilbagekaldes, hvorefter sagen afsluttes. Ankenævnet er ikke forpligtet til at tilbagebetale klagegebyret, hvis forbrugeren tilbagekalder klagen.

§ 11. Parterne skal i sekretariatets første henvendelse til parterne skriftligt oplyses om, at de ikke er forpligtet til at benytte en advokat eller en juridisk rådgiver, men at de kan søge uafhængig rådgivning eller lade sig repræsentere eller bistå af tredjemand i alle faser af proceduren. Parterne skal derudover vejledes om, at behandlingen ved ankenævnet ikke udelukker muligheden for en domstolsprøvelse.

§ 12. Sekretariatet påser, at følgende betingelser for behandling i ankenævnet er opfyldt:

- 1) Forbrugeren har, uden at få sit påståede krav opfyldt, rettet skriftlig henvendelse til energivirksomheden, jf. § 5, stk. 3, nr. 1. Har energivirksomheden ikke inden 30 kalenderdage svaret på forbrugers skriftlige henvendelse, anses denne klagebetingelse for opfyldt. Tilsvarende gælder for en ved retten eller en voldgiftsret anlagt sag, der oversendes til ankenævnet efter en forbrugers anmodning efter retsplejelovens regler.
- 2) Klagen indbringes på en af ankenævnet udfærdiget formular.
- 3) Klagegebyret efter § 26 er indbetalt.

Stk. 2. Er en eller flere af betingelserne i stk. 1 ikke opfyldt, vejleder sekretariatet forbrugeren herom og giver en rimelig frist til at få betingelserne opfyldt. Undlader forbrugeren, eventuelt efter påkrav, at opfylde betingelserne, afviser sekretariatet klagen fra videre sagsbehandling. Ankenævnet er ikke forpligtet til at tilbagebetale klagegebyret i forbindelse med afvisningen.

§ 13. Sekretariatet videresender forbrugers klage til energivirksomheden til udtalelse. Når sekretariatet har modtaget svar fra energivirksomheden, forelægges dette for forbrugeren til udtalelse. Sekretariatet sørger for sagens oplysning og fremskaffer af egen drift det fornødne retlige og faktiske grundlag for afgørelsen. Sekretariatet sikrer, at hver af parterne får kendskab til oplysninger fra modparten, som er af betydning for sagens afgørelse, og til eventuelle skriftlige sagkyndige erklæringer indhentet af sekretariatet. Sekretariatet vejleder i fornødent omfang parterne om deres retsstilling.

Stk. 2. Sekretariatet skal fastsætte en rimelig frist for parterne til at afgive de førnævnte udtalelser. Fristen er normalt på minimum 10 arbejdsdage ved den indledende partshøring. Fristen regnes fra datoen for sekretariatets fremsendelse af anmodning til parterne om en udtalelse. Hvis energivirksomheden eller forbrugeren ikke er fremkommet med en udtalelse inden fristens udløb, kan sekretariatet afgive sagen til behandling i ankenævnet, der kan beslutte at træffe afgørelse på det foreliggende grundlag.

Stk. 3. Hvis forbrugeren efter behørigt at være rykket og vejledt om konsekvensen ikke er fremkommet med en nødvendig udtalelse eller har fremlagt nødvendige bilag, kan sekretariatet afvise at fortsætte den videre behandling og afslutte sagen. Ankenævnet er ikke forpligtet til at tilbagebetale klagegebyret i forbindelse med afslutningen.

Stk. 4. Når alle dokumenter med de relevante oplysninger er modtaget, herunder eventuelle sagkyndige erklæringer, sender sekretariatet uden unødigt ophold en orientering herom til sagens parter.

Stk. 5. Sekretariatet skal behandle sagerne således, at sagsbehandlingstiden – regnet fra sekretariatets registrering af klagebetingelsernes opfyldelse efter § 12 til sagen er fuldt oplyst – gennemsnitligt ikke overstiger 5 måneder.

Stk. 6. Sekretariatet kan søge sagen forligt mellem parterne. Ved fremsættelse af forligsforslag skal det fremgå, at sagen er behandlet af sekretariatet, og at den kan kræves forelagt ankenævnet.

Stk. 7. Sekretariatet skal til hvert møde, som ankenævnet afholder, fremlægge en oversigt over de sager, hvor der siden sidst afholdte møde er indgået forlig med sekretariatets medvirken samt en kort angivelse af forligets indhold. Tilsvarende gives en oversigt over sager, der er afvist på grund af manglende kompetence.

Stk. 8. Sekretariatet afslutter sagen, hvis energivirksomheden under sagens forberedelse opfylder forbrugers krav. Det samme gælder, hvis forbrugeren frafalder sin klage.

Stk. 9. Sekretariatet forelægger sager, der ikke er blevet afsluttet under den forberedende sekretariatsbehandling, for ankenævnet.

Stk. 10. Sekretariatet tilrettelægger ankenævnets møder, herunder udpeger de nævnsmedlemmer, der skal deltage i behandlingen af sagerne på de forskellige energiområder. Sekretariatet indkalder formanden og det fornødne antal nævnsmedlemmer efter § 16, stk. 1.

Stk. 11. Mødeindkaldelsen og de sager, der skal behandles på ankenævnets møde, udsendes 10 arbejdsdage før mødets afholdelse via det digitale kommunikationsmiddel, som ankenævnet til enhver tid gør brug af. Enkelte sager kan efterudsendes senest 7 arbejdsdage før mødet.

Habilitet

§ 14. For ankenævnets medlemmer, sekretariatets medarbejdere og eventuelle sagkyndige gælder:

- 1) Der må ikke modtages instrukser fra nogen af parterne eller disses repræsentanter.
- 2) Aflønningen skal ske på en måde, der ikke er knyttet til resultatet af proceduren.

Stk. 2. For sekretariatet gælder derudover, at udnævnelsen skal være til et mandat af en varighed, som er tilstrækkelig til at sikre, at sekretariatet handler uafhængigt, og ikke er i fare for at blive afsat uden gyldig grund.

§ 15. 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, beslægtede eller besvogrede i op- eller nedstigende linje eller i sidelinjen 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, som er egnede til at vække tvivl om vedkommendes upartiskhed.

Stk. 2. Foreligger et af de i stk. 1 nævnte forhold, skal formanden omgående underrettes herom og herefter træffe beslutning om, hvorvidt den pågældende kan deltage i behandlingen af sagen.

Ankenævnets afgørelser

§ 16. Ankenævnet træffer afgørelse i de enkelte sager på et møde ved almindelig stemmeflerhed. Når ankenævnet træffer afgørelse, skal det bestå af en formand og mindst to medlemmer valgt blandt repræsentanterne for forbruger- og erhvervsinteresser, således at sidstnævnte er ligeligt repræsenteret. Hvis et ankenævnsmedlem, der repræsenterer forbruger- eller erhvervsinteresser, er forhindret i at deltage i et møde, tilfalder dette medlems stemme et eventuelt andet tilstedeværende ankenævnsmedlem, der repræsenterer samme interesser.

Stk. 2. Hvis det er nødvendigt for behandling af sagerne, udpeger ankenævnet efter indstilling fra brancherepræsentanterne og Forbrugerrådet Tænk relevante sagkyndige, der bistår sekretariatet under sagens forberedelse eller ved sagens behandling i ankenævnet.

Stk. 3. En repræsentant for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen [nu styrelsen: »Nævnenes Hus«] har til enhver tid uden stemmeret adgang til at deltage i ankenævnets møder.

Stk. 4. Ankenævnet holder møder et passende antal gange om året, så fristerne efter forbrugerklageovens § 17 og § 18 kan overholdes. Ankenævnet fastlægger på det årlige Plenummøde 6-8 mødedatoer for det næstkommende kalenderår. Derudover kan der holdes yderligere møder, hvis antallet af klager giver anledning hertil, eller hvis det er nødvendigt for at overholde fristerne i 1. punktum.

§ 17. Ankenævnet træffer afgørelse på det af sekretariatet tilvejebragte grundlag, herunder spørgsmål om tilbagebetaling af klagegebyrer og sagsomkostninger, jf. §§ 26 og 27.

Stk. 2. Sagkyndige kan tilkaldes til ankenævnsbehandlingen, ligesom parter undtagelsesvis kan tilkaldes, hvis ekstraordinære omstændigheder taler herfor.

Stk. 3. Afgørelsen træffes efter en juridisk bedømmelse af sagens omstændigheder. Ankenævnet kan dog søge sagen forligt på et grundlag, hvorpå en afgørelse ikke ville kunne bases.

Stk. 4. De tilstedeværende medlemmer af ankenævnet skal deltage i afgørelsen.

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

Stk. 6. Behandlingen af en sag bør så vidt muligt afsluttes på det møde, hvor den behandles, men kan udsættes til et senere møde efter formandens bestemmelse. I øvrigt kan en sag, såfremt blot ét medlem af ankenævnet forlanger det, udsættes med henblik på gennem sekretariatet at indhente yderligere oplysninger fra parter, sagkyndige er erklæringer eller udtalelser. Omkostningerne herved afholdes i almindelighed af ankenævnet.

§ 18. Ankenævnet skal afgøre en klage inden 90 kalenderdage fra det tidspunkt, hvor sagen er fuldt oplyst.

Stk. 2. I særlige tilfælde kan ankenævnet forlænge tidsfristen efter stk. 1. Ankenævnet skal i disse tilfælde informere parterne om, at tidsfristen forlænges, og samtidig oplyse, hvornår sagen kan forventes henholdsvis afgjort eller afsluttet.

Stk. 3. Ankenævnet kan i særlige tilfælde udsætte behandlingen af en sag. Ankenævnet skal i disse tilfælde informere parterne om, på hvilken baggrund sagen udsættes og om muligt, hvornår en fortsættelse af sagens behandling kan forventes.

§ 19. Afgørelser skal være begrundede og skal udstedes skriftligt på et varigt medie. Sekre-

tariatet og formanden tilstræber, at afgørelserne er underskrevet af formanden og afsendt til parterne senest 15 arbejdsdage efter nævnsmødet.

Stk. 2. Det skal fremgå, hvilken formand og hvilke forbruger- og erhvervsrepræsentanter, der har medvirket ved afgørelsen. Der fastsættes en frist på normalt 30 kalenderdage til opfyldelse af afgørelsen.

Stk. 3. Hvis en afgørelse beror på en flertalsbeslutning, skal mindretallet i afgørelsen begrunde sin stilling.

Stk. 4. Hvis klagegebyret skal tilbagebetales, jf. § 26, skal dette fremgå af afgørelsen.

Stk. 5. Hvis energivirksomheden skal betale et beløb for sagens behandling, jf. § 27, skal dette fremgå af afgørelsen.

Stk. 6. Hvis forbrugeren har fået helt eller delvis medhold, skal afgørelsen forkyndes for energivirksomheden. Energivirksomheden skal i forbindelse med forkyndelsen have oplysning om, at hvis energivirksomheden ikke ønsker at være bundet af afgørelsen, skal dette skriftligt meddeles ankenævnet inden 30 kalenderdage fra forkyndelsen af afgørelsen. Energivirksomheden skal endvidere have oplyst, at en anmodning om genoptagelse fremsat inden for 30 kalenderdage fra forkyndelsen har opsættende virkning, samt at en afgørelse kan tvangsfuldbyrdes, hvis energivirksomheden ikke inden for 30 kalenderdage fra forkyndelsen har meddelt, at energivirksomheden ikke ønsker at være bundet, eller har søgt sagen genoptaget.

§ 20. Begge parter skal underrettes om muligheden for at indbringe sagen for domstolene samt, hvor det er relevant, vejledes om muligheden for tvangsfuldbyrdelse og om muligheden for genoptagelse.

Forbrugeren skal derudover, når det er relevant, oplyses om:

- 1) Adgangen til at få Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen [nu styrelsen: »Nævnenes Hus«] til at udtage stævning på forbrugerens vegne samt dække visse omkostninger til en retssag.
- 2) Mulighederne for retshjælp eller dækning af sagsomkostninger gennem eventuel retshjælpforsikring.
- 3) Der kan ske forældelse af kravet, hvis sagen ikke indbringes for domstolene senest et år efter ankenævnets afgørelse.

§ 21. De stiftende organisationer kan bemyndige formanden til på ankenævnets vegne at træffe afgørelser i visse klagesager, hvor der foreligger en fast praksis.

Stk. 2. Når formanden vil træffe afgørelse på ankenævnets vegne efter § 6, stk. 2, og § 21, stk. 1, informeres forbruger- og erhvervsrepræsentanterne via ankenævnets digitale kommunikationsmiddel. Ankenævnetsmedlemmerne får en frist på 5 arbejdsdage til at gøre sig bekendt med formandens indstilling om sagens afgørelse. Fremsætter blot ét ankenævnetsmedlem ønske om, at sagen i stedet undergives almindelig nævnsbehandling, behandles sagen på førstkommande nævnsmøde.

§ 22. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan til enhver tid anmode om at få tilsendt kopi af ankenævnets afgørelser, herunder dets afvisninger.

Genoptagelse

§ 23. Formanden for ankenævnet kan beslutte, at en sag, hvori der er truffet afgørelse, eller sagen er bortfaldet efter § 13, stk. 3, 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, eller
- 2) nye oplysninger, som, hvis de havde foreligget under behandlingen i ankenævnet, må antages at ville have medført et andet udfald af sagen.

Stk. 2. En anmodning fra energivirksomheden om genoptagelse af klagesagen, der er indgivet skriftligt til ankenævnet inden 30 kalenderdage fra forkyndelsen af afgørelsen, har opsættende virkning. Bliver anmodningen om genoptagelse afvist, eller træffer nævnet afgørelse i genoptagelsessagen, regnes fristen på 30 kalenderdage regnes herefter fra dette tidspunkt.

Stk. 3. Anmodninger om genoptagelse, der indgives af energivirksomheden senere end 30 kalenderdage efter forkyndelsen, afvises.

Stk. 4. Formandens afgørelser om genoptagelse er endelige og kan ikke påklages til anden myndighed.

Stk. 5. Beslutter formanden genoptagelse af sagen, orienteres begge parter herom. Der må ikke ske offentliggørelse af sagen eller opkrævning af eventuelle sagsomkostninger, før endelig afgørelse foreligger. Er offentliggørelse sket, fjernes oplysningerne, og er opkrævning

af sagsomkostninger påbegyndt, sættes opkrævningen i bero.

Tvangsfyldbyrdelse

§ 24. Når der er truffet afgørelse i en klagesag, kan hver af parterne indbringe sagen for domstolene, jf. dog stk. 2.

Stk. 2. Ankenævnets afgørelse kan tvangsfyldbyrdes i forhold til energivirksomheden efter udløbet af fristen på 30 kalenderdage for forkyndelsen eller afvisningen af genoptagelsen, medmindre energivirksomheden forinden har givet skriftlig meddelelse til sekretariatet om, at energivirksomheden ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.

Stk. 3. En anmodning til fogedretten om tvangsfyldbyrdelse skal være bilagt den afgørelse, der danner grundlag for anmodningen om tvangsfyldbyrdelse, og en erklæring fra ankenævnet om, at energivirksomheden ikke inden for fristens udløb for opfyldelse af afgørelsen eller afvisningen af genoptagelsen har meddelt, at vedkommende ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.

Gebyrer og omkostninger

§ 25. Ingen af parterne betaler omkostninger ved ankenævnsbehandlingen til den anden part.

§ 26. En forbruger skal betale et klagegebyr på 160 kr. inkl. moms.

Stk. 2. Klagegebyret skal tilbagebetales til forbrugeren, hvis

- 1) orbrugeren får medhold i klagen,
- 2) klagen forliges til forbrugeren fordel, eller
- 3) sagen afvises efter §§ 5 og 6.

§ 27. En energivirksomhed skal betale et beløb til ankenævnet for behandling af sagen, hvis

- 1) forbrugeren får medhold i sin klage, eller
- 2) sagen forliges til forbrugeren fordel.

Stk. 2. Beløbene fastsættes som standardbeløb. Beløbet efter stk. 1, nr. 1, udgør 8.500 kr. inkl. moms, og beløbet efter stk. 1, nr. 2, udgør 3.800 kr. inkl. moms.

Stk. 3. Ændringer af klagegebyrets størrelse, jf. § 26, og standardbeløbene efter stk. 2, sker i henhold til § 38.

Stk. 4. Beløbene efter stk. 2 meddeles energivirksomheden ved den første henvendelse til energivirksomheden.

Stk. 5. Ankenævnet opkræver et gebyr for særlige ekspeditioner ved for sen betaling (rykkergebyr) på 85 kr. for hver ekspedition.

Stk. 6. For overgivelse af ubetalte sagsomkostninger til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen til iværksættelse af udpantning efter gældsinddrivelseslovens §§ 10 og 11, jf. nr. 30 i gældsinddrivelseslovens bilag 1, tillægges der et inkassogebyr på 100 kr.

Stk. 7. Ubetalte fordringer forrentes i øvrigt efter rentelovens bestemmelser og med dennes rentesats.

Informationskrav i forbindelse med klager indgivet via OTB-plattformen, jf. Europa- Parlamentets og Rådets forordning (EU) Nr. 524/2013 af 21. maj 2013 om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet

§ 28. Modtager ankenævnet en klage via Europa-Kommissionens OTB-plattform, underretter ankenævnet snarest parterne og OTB-plattformen om, hvorvidt klagen optages til behandling ved ankenævnet eller afvises i medfør af forbrugerklagelovens § 14, 15 eller 16.

Stk. 2. Hvis klagen optages til behandling, jf. stk. 1, underrettes parterne samtidig om ankenævnets procedureregler og om eventuelle omkostninger, der kan pålægges i medfør af § 26 og § 27.

Stk. 3. Når ankenævnet har accepteret at behandle en klage modtaget via OTB-plattformen, skal ankenævnet straks, når sagen er fuldt oplyst, jf. herved forbrugerklagelovens § 18, stk. 2, underrette parterne og OTB-plattformen herom.

Stk. 4. Når ankenævnet har accepteret at behandle en klage modtaget via OTB-plattformen, skal ankenævnet straks efter, at sagen er afsluttet, meddele OTB-plattformen om datoen for henholdsvis modtagelsen og afslutningen af klagen samt resultatet af behandlingen.

§ 29. Ankenævnet skal på sin hjemmeside linke til Europa-Kommissionens liste over ATB-instanser, jf. artikel 20, stk. 4, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet. Hvis det er relevant, offentliggør

ankenævnet tillige listen på et varigt medie i ankenævnets lokaler.

Årsrapport og oplysningskrav m.v.

§ 30. Ankenævnet skal udarbejde en årsrapport om aktiviteterne i det forløbne år og administrationen i øvrigt.

Årsrapporten skal indeholde oplysninger om:

- 1) Antallet af modtagne klager og typen af tvister, som klagerne har vedrørt,
- 2) Den procentvise andel af sager, der er indstillet, inden der er nået et resultat,
- 3) Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid,
- 4) Systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem forbrugere og erhvervsvirksomheder. Sådanne oplysninger kan være ledsaget af anbefalinger til, hvordan sådanne problemer kan undgås eller løses.
- 5) Antal afviste klager, herunder den procentvise andel af afviste klager i forhold til hver af de afvisningsmuligheder, som ankenævnet har fået godkendt.
- 6) Andelen af sager, hvor forbrugeren har fået medhold.
- 7) I hvilket omfang afgørelser efterleves, hvis dette vides.
- 8) Oplysning om eventuel deltagelse i netværk, som samarbejder om grænseoverskridende tvister, og en vurdering af effektiviteten af dette.

Stk. 2. Ankenævnet afrapporterer årligt til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen [nu styrelsen: »Nævnenes Hus«] og de stiftende organisationer.

Oplysningspligt

§ 31. Ankenævnet skal oprette og ajourføre en hjemmeside. Hjemmesiden skal på en klar og lettilgængelig måde indeholde følgende oplysninger, der tillige skal gives på varigt medie på forespørgsel:

- 1) Proceduren for tvistløsningen.
- 2) Navn på ankenævnet, postadresse og emailadresse.
- 3) At ankenævnet er opført på en liste i overensstemmelse med lovens § 4, stk. 3, og artikel 20 i ATB-direktivet.
- 4) De fysiske personer, der er ansvarlige for nævnets afgørelser, hvordan de er udpeget og for hvor lang tid.
- 5) Eventuelt medlemskab af ATB-instanser, der letter grænseoverskridende tvistbilæggelse,
- 6) De former for tvister, som ankenævnet kan behandle,
- 7) De procedureregler, der gælder for bilæggelse af en tvist, og de kriterier, på grundlag af hvilke ankenævnet kan afvise at behandle en klage.
- 8) De sprog, på hvilke en klage kan indgives, og hvorpå behandlingen foregår.
- 9) Eventuelle omkostninger til betaling af sagens behandling, som parterne skal dække.
- 10) Tvistløsningens gennemsnitlige varighed.
- 11) Retsvirkningen af tvistløsningens resultat, herunder i hvilket omfang, det kan tvangsfuldbyrdes.
- 12) Årsrapporter om ankenævnets virksomhed.
- 13) Udvalgte afgørelser, der af ankenævnet findes at være af principiel karakter, er retningsgivende eller i øvrigt må antages at have almindelig interesse. Forbrugers navn skal anonymiseres ved offentliggørelsen, der i øvrigt skal ske i overensstemmelse med persondatalovens regler.

Stk. 2. På hjemmesiden oprettes tillige et lukket område »Extranet«, hvortil formanden, nævnsmedlemmerne og deres suppleanter samt sekretariatet har adgang til ved brug af personlig tildelt adgangskode. På det lukkede område er der adgang til samtlige afgørelser, sager afgjort af formanden efter vedtægtens § 21, generelle retningslinjer samt andet materiale, som har interesse for nævnsmedlemmerne.

Stk. 3. Ankenævnet kan beslutte, at materialet på »Extranet« skal inddeles i kategorier, således at hver bruger tildeles adgang til de for hvervet relevante kategorier.

§ 32. På ankenævnets hjemmeside etableres en underside »Gabestok«, hvor der kan findes oplysninger om de energivirksomheder, som ikke efterlever ankenævnets afgørelser. Undersiden er kun aktiv, når der er opført navne på energivirksomheder på listen.

Stk. 2. Offentliggørelse efter stk. 1 kan ske, når:

- 1) Afgørelsen ikke er efterlevet inden for den i vedtægternes § 19, stk. 2, fastsatte frist på normalt 30 kalenderdage.
- 2) Sekretariatet skriftligt efter udløbet af fristen i nr. 1 udtrykkeligt informerer energivirk-

somheden om, at hvis afgørelsen ikke bliver efterlevet inden for en yderligere frist på 14 kalenderdage fra afgivelse af informationen, vil den manglende efterlevelse medføre offentliggørelse efter stk. 1.

Stk. 3. Hvis en afgørelse er indbragt for retten, kan offentliggørelse efter stk. 1 ikke ske, før endelig afgørelse fra retten foreligger.

Stk. 4. Hvis der er sket offentliggørelse af navnet på en energivirksomhed, og afgørelsen efterfølgende efterleves, skal oplysningerne om energivirksomheden slettes fra listen.

Stk. 5. Oplysninger om en sag kan ikke fremgå af listen i mere end et år.

§ 33. Enhver kan ved henvendelse til ankenævnets sekretariat forlange at blive gjort bekendt med ankenævnets afgørelser, hvis disse kan identificeres. Navne på forbrugerne skal anonymiseres. Videregivelse af oplysninger skal ske i overensstemmelse med persondatalovens regler. Sekretariatet kan enten ved fotokopi eller elektronisk fremsende kopi af afgørelser. Sekretariatet kan til dækning af omkostningerne fastsætte et gebyr for udlevering af fotokopier.

Stk. 2. Udover de anonymiserede afgørelser efter stk. 1 er der ikke adgang til at gøre sig bekendt med sagsdokumenter i en klagesag. Formanden kan dog i særlige tilfælde give adgang til udvidet aktindsigt for andre end sagens parter.

Ankenævnets omkostninger, regnskab og drift

§ 34. Ankenævnets regnskabsfunktion varetages af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

§ 35. De omkostninger, der er forbundet med ankenævnets virksomhed, herunder udgifter til honorar til Forbrugerrådet Tænk's deltagelse i nævnsmøderne, opkræves sammen med erhvervsvirksomhedernes betaling for Energitilsynets virksomhed efter regler herom udstedt i medfør af el-, naturgas- og varmeforsyningsloven med tilhørende betalingsbekendtgørelser.

Stk. 2. De af forbrugerne indbetalte klagegebyrer, jf. § 26, og erhvervsvirksomhedernes betaling af omkostninger, jf. § 27, samt betaling efter § 33 indgår ligeledes i finansieringen af ankenævnet.

Stk. 3. Omkostningerne til ankenævnets virksomhed opkrævet efter stk. 1 fordeles forholdsmæssigt mellem erhvervsvirksomhederne på el-, naturgas- og varmeforsyningsområdet på baggrund af de langsigtede gennemsnitlige omkostninger forbundet med ankenævnets behandling af sager på de enkelte energiområder. Fordelingen af omkostningerne mellem de tre energiområder fastlægges ved den årlige budgetforhandling, der finder sted ultimo kalenderåret, for det kommende regnskabsår. Fordelingen er baseret på en fordelingsnøgle, der beregnes ud fra forudgående regnskabsårs registrerede tidsforbrug på de tre energiområder.

Stk. 4. Er der af Energistyrelsen opkrævet for meget til ankenævnet efter reglerne i bekendtgørelserne om betaling for myndighedsbehandling efter energiforsyningslovene, modregnes dette i senere indbetalinger efter disse bekendtgørelser.

Stk. 5. Ankenævnet udarbejder årligt et budget for det efterfølgende regnskabsår. Budgettet godkendes af ankenævnet senest med udgangen af december måned.

Stk. 6. Ankenævnet udarbejder årligt et regnskab, en opgørelse over omkostninger forbundet med behandlingen af sager samt en årsrapport, jf. § 30.

Stk. 7. Når ankenævnets revisor har udarbejdet årsregnskabet med tilhørende rapport og revisionsprotokollat, underskrives dette af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens administrationschef, der sender årsregnskabet til ankenævnets formand.

Stk. 8. Inden formanden godkender regnskabet, sendes det reviderede årsregnskab i høring hos ankenævnets medlemmer. Giver høringen ikke anledning til bemærkninger, underskriver formanden regnskabet på ankenævnets vegne. I tilfælde af bemærkninger træffer forretningsudvalget beslutning om den videre proces til godkendelse af regnskabet.

Stk. 9. Regnskabsåret er kalenderåret.

Stk. 10. Regnskabet revideres af en af ankenævnet valgt registreret eller statsautoriseret revisor.

Forretningsudvalg

§ 36. Ankenævnets erhvervs- og forbrugerrepræsentanter kan nedsætte et forretningsudvalg for ankenævnet bestående af ankenævnets formand, én erhvervsrepræsentant for de tre energiområder og én forbrugerrepræsentant. Forretningsudvalgets medlemmer udpeges for en 3-årig periode med mulighed for genudnævnelse, jf. § 7, stk. 4.

§ 37. Forretningsudvalget indkaldes af formanden efter behov. Ethvert forretningsudvalgsmedlem kan anmode om, at forretningsudvalget indkaldes. Sager af hastende karakter kan af

sekretariatet sendes til skriftlig behandling hos forretningsudvalgets medlemmer. Et forretningsudvalgs medlem kan anmode om, at sagen i stedet behandles på et møde.

§ 38. Forretningsudvalget varetager følgende arbejdsområder:

- 1) Forslag til generelle retningslinjer til sekretariatet om klagesagers behandling, herunder generelle retningslinjer for behandling af energiforbrugende erhvervsdrivendes klager efter § 1, stk. 6.
- 2) Forhandling med Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen om varetagelse af ankenævnets sekretariatsfunktion.
- 3) Retningslinjer for og godkendelse af sagkyndige efter § 16, stk. 2.
- 4) Retningslinjer for, hvornår sekretariatet kan anse en klage for bortfaldet, når forbrugeren ikke medvirker til sagens oplysning, jf. § 13, stk. 3.
- 5) Bemyndigelse til formanden efter §§ 6, stk. 4, og 21.
- 6) Generelle retningslinjer for hjemmesidens indhold.
- 7) Retningslinjer for offentliggørelse på »GABESTOK« af navne på energiselskaber, der ikke efterlever ankenævnets afgørelser.
- 8) Forslag til ankenævnet om ændring af klagegebyret eller standardbeløb for sagsbehandlingen efter §§ 26 og 27.
- 9) Generelle retningslinjer for, hvornår klagegebyr tilbagebetales og sagsomkostninger pålægges, når der ikke gives forbrugeren fuldt medhold i fremsatte krav.
- 10) Forslag til vedtægtsændringer.

Stk. 2. Forretningsudvalget kan bemyndige formanden til at underskrive på ankenævnets og forretningsudvalgets vegne.

Stk. 3. Formanden kan i tilfælde af forfald bemyndige en næstformand eller en medarbejder i sekretariatet til at handle på sine vegne.

Vedtægtsændringer

§ 39. Til vedtagelse af ændringer af disse vedtægter kræves enighed mellem de stiftende organisationer. Vedtægtsændringer skal godkendes af erhvervs- og vækstministeren [nu erhvervsministeren].

Opløsning af ankenævnet

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

Ikrafttræden

§ 41. Disse vedtægter er vedtaget den 16. december 2015 af ankenævnets medlemmer.

§ 42. Vedtægterne træder i kraft den 1. februar 2016.

Stk. 2. Samtidig ophæves de vedtægter, der trådte i kraft den 1. april 2011.

Stk. 3. Vedtægterne finder også anvendelse for sager, der er modtaget før ikrafttrædelsen og er under behandling.

Godkendelse

Vedtægten er godkendt af erhvervs- og vækstministeren [nu erhvervsministeren] den 28. januar 2016.