

Ankenævnet på Energiområdet

Årsberetning 2024



**Ankenævnet på
Energiområdet
Årsberetning 2024**

Marts 2025
ISBN: 978-87-7029-846-9

Indhold

4 Formandens forord

5 Nævnets virksomhed og væsentlige emner

6 Væsentlige emner og afgørelser i 2024

6 Elforsyning

11 Gasforsyning

12 Fjernvarmeforsyning

15 Nævnets virksomhed i øvrigt i 2024

20 Statistiske oplysninger

20 Oprettede og afsluttede sager 2022-2024

21 Fordeling af afsluttede sager og afslutningsmåde

24 Efterlevelse

25 Sager fordelt på kategorier

26 Sagsbehandlingstid

27 Sager fordelt på energiselskaber

29 Hotline-henvendelser

31 Nævnets medlemmer og sekretariat

32 Vedtægter for Ankenævnet på Energiområdet

Formandens forord



Ankenævnet på Energiområdet skal udarbejde en årsrapport om aktiviteterne i det forløbne år og administrationen i øvrigt.¹ Nævnet skal endvidere afrapportere årligt til Nævnenes Hus og de bag nævnet stående organisationer.²

Dette er nævnets årsberetning for 2024.

Årsberetningen indeholder blandt andet oplysninger om følgende:

- Antallet af modtagne klagesager og typen af tvister, som sagerne har vedrørt.
- Den procentvise andel af sager, der er indstillet, inden der er nået et resultat.
- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid.
- Systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem forbrugere og energivirksomheder.
- Antal afviste klagesager, herunder den procentvise andel af afviste sager i forhold til hver af de afvisningsmuligheder, som nævnet har fået godkendt.
- Andelen af sager, hvor forbrugeren har fået medhold.
- I hvilket omfang afgørelser efterleves.

I tillæg til årsberetningen aflægger nævnet efter årsregnskabsloven en årsrapport, der udarbejdes af den uafhængige revisor, og som offentliggøres på nævnets hjemmeside.

Ud over at være notificeret ved Europa-Kommissionen som et officielt tvistløsningsorgan efter OTB-forordningen³ til behandling af grænseoverskridende forbrugerklager på energiområdet deltager nævnet ikke i netværk, som samarbejder om grænseoverskridende tvister.

I det følgende kan du læse mere om nævnets virksomhed og væsentlige emner samt statistiske oplysninger. Årsberetningen indeholder også en oversigt over nævnets medlemmer og sekretariat samt nævnets vedtægter.

København, den 31. marts 2025

Dommer ved Københavns Byret Poul Gorm Nielsen

Formand for Ankenævnet på Energiområdet

¹ Det følger af § 37, stk. 1, i bekendtgørelse nr. 1151 af 30. september 2015 om godkendelse af private tvistløsningsorganer og § 30, stk. 1, i nævnets vedtægter.

² Det følger af § 37, stk. 2, i bekendtgørelse nr. 1151 af 30. september 2015 om godkendelse af private tvistløsningsorganer og § 30, stk. 2, i nævnets vedtægter.

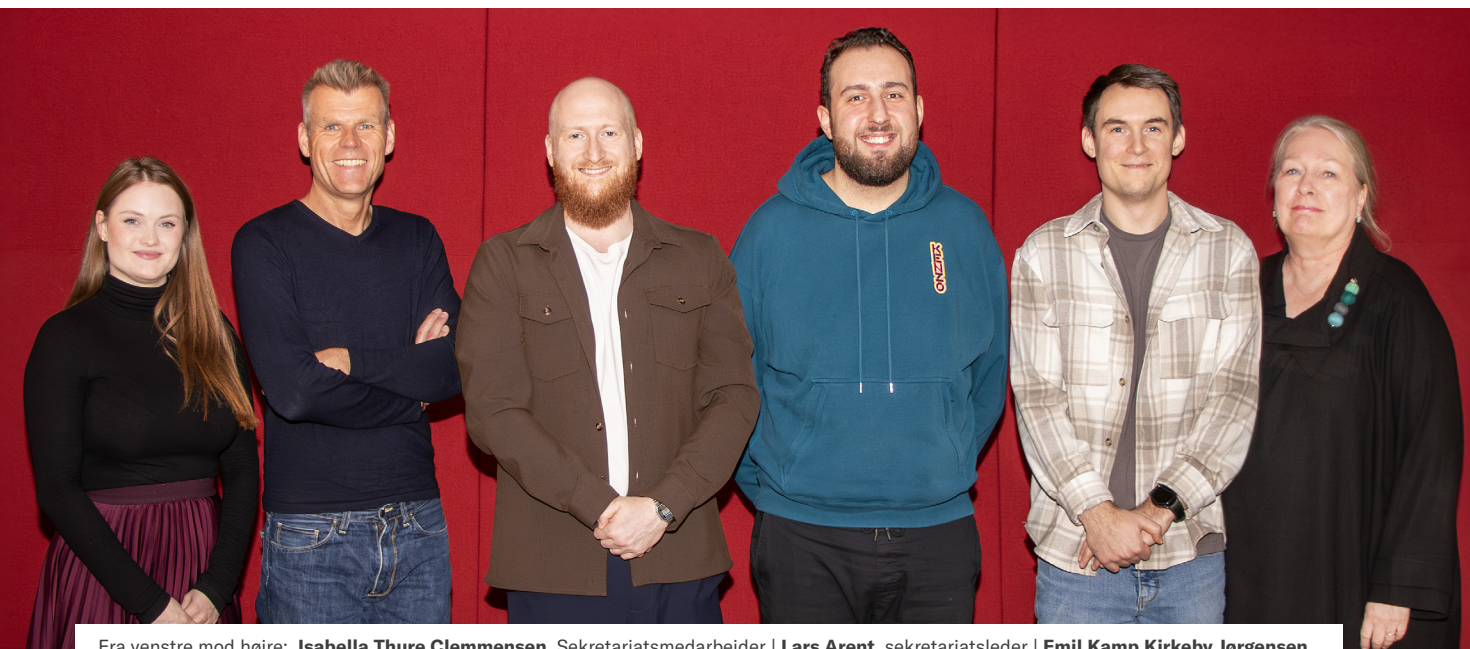
³ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 524/2013 af 21. maj 2013 om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet. Forordningen ophæves med virkning fra 20. juli 2025, jf. artikel 1 i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 2024/3228 af 19. december 2024 om ophævelse af forordning (EU) nr. 524/2013 og om ændring af forordning (EU) 2017/2394 og (EU) 2018/1724 for så vidt angår nedlæggelsen af den europæiske platform for onlinetvistbilæggelse.

Nævnets virksomhed og væsentlige emner

Nævnets kompetence er fastsat i nævnets vedtægter (§§ 2-4), hvoraf det blandt andet fremgår, at nævnet behandler civilretlige klager fra forbrugere mod energivirksomheder, som er etableret i Danmark, vedrørende aftaler om køb og levering af elektricitet, gas og fjernvarme samt andre varer og tjenesteydelser i forbindelse hermed.

Forbrugeren skal stå eller have stået i direkte kundeforhold med den energivirksomhed, der klages over. En elhandelsvirksomheds afvisning af at påtage sig leveringspligt over for en forbruger kan dog behandles af nævnet.

For at nævnet kan behandle en klage, skal forbrugeren forudgående skriftligt have klaget til energivirksomheden med henblik på at søge en tilfredsstillende løsning med virksomheden, og forbrugeren skal have modtaget et skriftligt afslag fra virksomheden. Har virksomheden ikke inden 30 dage svaret på forbrugers skriftlige henvendelse, kan klagen dog godt behandles af nævnet. Nævnet kan ikke behandle klager, der er afgjort ved endelig dom eller retsforlig.



Fra venstre mod højre: **Isabella Thure Clemmensen**, Sekretariatsmedarbejder | **Lars Arent**, sekretariatsleder | **Emil Kamp Kirkeby Jørgensen**, Sekretariatsmedarbejder | **Selim-Kuddusi Baser**, kontorfuldmægtig | **Anders Kehling Madsen**, sagsbehandler | **Anette Topholt**, sagsbehandler

Sekretariatet sikrer, at forbrugeren opfylder betingelserne for behandling af klagesagen i nævnet, herunder at klagegebyret er indbetalt. Sekretariatet fremskaffer relevante oplysninger fra parterne til brug for sagens oplysning og udarbejder en sagsfremstilling til nævnet med gengivelse af sagens faktiske forhold. Sekretariatet kan afslutte sagen, hvis forbrugeren frafalder sin klage, hvis sagen forliges under sagens behandling, eller hvis energivirksomheden imødekommer forbrugers krav. Energivirksomheden betaler et beløb til dækning af sagsomkostninger ved forlig under sekretariatsbehandlingen. Sagsomkostninger ved forlig til forbrugers fordel inden nævnsbehandlingen udgør 3.800 kr. inkl. moms.

Sager, der ikke afsluttes under den forberedende sekretariatsbehandling, behandles i nævnet, der træffer afgørelse på det grundlag, som sekretariatet har tilvejebragt. Nævnets afgørelser er skriftlige og ledsaget af en begrundelse. Energivirksomheden kan pålægges at betale sagsomkostninger, hvis forbrugeren får medhold i sin klage, eller hvis sagen forliges under nævnsbehandlingen. Det skal fremgå af afgørelsen, hvis det er tilfældet.

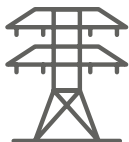
Sagsomkostninger udgør for energivirksomheden 8.500 kr. inklusive moms, hvis forbrugeren får medhold i sin klage.

Klagegebyret udgjorde i 2024 160 kr. inklusive moms, der tilbagebetales til forbrugeren, hvis forbrugeren får medhold i klagen, hvis nævnet afviser sagen, eller hvis sagen forliges til forbrugers fordel.

Væsentlige emner og afgørelser i 2024

Her følger en gennemgang af udvalgte klageemner og afgørelser i 2024 på henholdsvis el-, gas- og fjernvarmeområdet.

ELFORSYNING:



Klageemner i 2024

Telefonsalg

I løbet af andet halvår af 2024 er nævnets sekretariat i stigende grad begyndt at modtage henvendelser vedrørende telefonsalg i hotlinen.

Henvendelserne kommer fra forbrugere, der har fået etableret et kundeforhold hos et elselskab på baggrund af selskabets opkald til forbrugerne. Elselskabet kræver herefter betaling for ellevering eller opsigelse af ellevering, hvilket forbrugerne ikke er enige i, at de skal betale. Nogle forbrugere oplyser, at de ikke har givet samtykke til, at elselskabet må ringe til dem, mens andre forbrugere oplyser, at de slet ikke har indgået nogen aftale med elselskabet.

På baggrund af mængden af henvendelser, forventer sekretariatet, at nævnet vil modtage og behandle flere sager vedrørende telefonsalg i 2025.

Udfordringer ved ophør af kundeforhold (manglende udbetaling af tilgodehavende og forsinket eller manglende slutfregning)

I 2024 har nævnets sekretariat modtaget flere henvendelser fra forbrugere, der har oplevet udfordringer i forbindelse med ophøret af deres kundeforhold.

Nogle forbrugere oplever at modtage en slutfregning længe efter kundeforholdets ophør, mens andre forbrugere oplever slet ikke at modtage en slutfregning, selvom de har rykket elselskabet for den. Endelig er der også forbrugere, der oplever, at deres tidligere elselskab ikke udbetaler deres tilgodehavende efter endt kundeforhold.

Nævnet har temaartikler om de forskellige problemstillinger på nævnets hjemmeside, hvor man kan læse mere om reglerne og nævnets praksis.

Nævnet kan tage stilling til de civilretlige konsekvenser ved forsinket eller manglende slutafregning og manglende udbetaling af tilgodehavende, mens Forsyningstilsynet fører tilsyn med elseskabernes generelle overholdelse af fristerne for rettidig udstedelse af slutafregning efter reglerne i elleveringsbekendtgørelsen.

Klager over høje acontobeløb

I 2024 har nævnets sekretariat modtaget flere henvendelser i hotlinen fra forbrugere, der oplever at modtage meget høje acontooprævninger fra deres elseskab.

Få sager når hele vejen til nævnet, da de påklagede acontooprævninger typisk er modregnet igen i forbindelse med en periodeopgørelse.

Nævnet kan tage stilling til, om et elseskab har hjemmel i aftalen til at opkræve aconto – altså det aftaleretlige. Dog er det Forsyningstilsynet, der fører tilsyn med, at størrelsen og prisen for elseskabers acontooprævninger er rimelige og afspejler det forventede elforbrug efter reglerne i elleveringsbekendtgørelsen.

Ladeabonnement til el-bil

Nævnet har i 2024 afgjort en forbrugerklage over et opladningsabonnement til el-bil, hvor nævnet således vurderede, at det havde kompetence til at behandle klagen.

Ved vurderingen lagde nævnet vægt på at forbrugerens klage vedrørte en forbrugeraftale om køb og levering af elektricitet, at forbrugeren havde stået i direkte kundeforhold med selskabet, og at selskabet var en energivirksomhed, der som led i sit erhverv solgte eller leverede elektricitet.

Læs mere om afgørelsen under de publicerede afgørelser nedenfor i sagen ”15. Opladning af elbil – nævnet havde kompetence”.

Publicerede afgørelser i 2024

Nævnet har i løbet af 2024 publiceret 15 af de afgjorte elsager på nævnets hjemmeside.

Nedenfor kan du læse et kort resume af sagerne, og du kan læse mere om dem på energianke.dk.

Publicerede afgørelser på elområdet

1. Afgørelse om tilbagebetaling af acontobetaling
 2. Klage over høj elpris – kvartalsprodukt
 3. Reduceret elafgift – nævnet havde ikke kompetence
 4. Forbrugerens udgift til elektriker – selskabet skulle ikke refundere udgiften til forbrugeren
 5. Tilbagebetaling af tilgodehavende og servicegebyr
 6. Forbrugers tilbagebetalingskrav vedrørende elseskabs slutafregning fra 2019 var ikke forældet
 7. Refusion af udgift til elektriker
 8. Flyttemeddelelse fra samlever
 9. Gebyr for iværksættelse af lukkeprocedure
 10. Udbetaling af udbytte – nævnet havde ikke kompetence
 11. Tællværk 1 og 2 var byttet om på forbrugerens elmåler
 12. Klage over størrelsen på acontooprævning – nævnet havde ikke kompetence
 13. Ulovligt telefonsalg – aftalen var ugyldig
 14. Ubetalt acontoregning medtaget som betalt i slutafregning
 15. Opladning af elbil – nævnet havde kompetence
-

1. Afgørelse om tilbagebetaling af acontobetaling

En forbruger flyttede fra sin adresse den 31. december 2015. Forbrugerens elselskab blev imidlertid ved med at levere el til adressen og opkræve forbrugerens for elforbruget. I 2023 klagede forbrugerens til selskabet, idet han henviste til, at han var flyttet fra adressen for mange år siden. Spørgsmålet var derfor, om forbrugerens hæftede for selskabets levering af el til adressen, efter han flyttede fra den, og om han derfor havde ret til at få tilbagebetalt de penge, han havde betalt til selskabet i perioden.

Da forbrugerens ikke havde fremlagt dokumentation for, at han havde meldt flytning til selskabet, kunne nævnet ikke give forbrugerens medhold i klagen, jf. § 13, stk. 2, i den dagældende elleveringsbekendtgørelse.

2. Klage over høj elpris – kvartalsprodukt

Et elselskab opkrævede en forbruger en samlet gennemsnitlig pris på 5,35 kr. pr. kWh i perioden 1. december 2022 til 28. februar 2023. Spørgsmålet i sagen var, om forbrugerens havde ret til at blive afregnet til en samlet pris på 3 kr. pr. kWh i perioden.

Det fremgik af parternes aftale, at forbrugerens havde et produkt, hvor den rene elpris var fast i et kvartal ad gangen (kvartalsprodukt). Nævnet mente, at forbrugerens måtte være klar over, at priserne ændredes hver tredje måned.

Nævnet bemærkede, at forbrugerens ikke havde fremlagt oplysninger om, at selskabet havde opkrævet forbrugerens for meget, eller at selskabets opkrævning var urimelig høj sammenlignet med markedsprisen i den periode, sagen drejede sig om.

Nævnet mente derfor ikke, at der var grundlag for at ændre selskabets opkrævning, og forbrugerens kunne derfor ikke få medhold i sit krav om at blive afregnet til en pris på 3 kr. pr. kWh i perioden.

3. Reduceret elafgift – nævnet havde ikke kompetence

Sagen drejede sig om, at forbrugerens ikke var enig i den måde, som selskabet opkrævede og fordelte den reducerede elafgift.

Nævnet afviste at behandle forbrugerens klage over selskabets beregning og fordeling af den reducerede elafgift, da tilsynet med elhandelsvirksomheders opkrævning af elafgift hører under Told- og Skatteforvaltningen, jf. § 12, stk. 1, i elafgiftsloven, og nævnet kan ikke behandle klager, hvis behandling i henhold til lovgivningen er henlagt til offentlige myndigheder eller andre tvistløsningsorganer, jf. § 4 i nævnets vedtægter.

4. Forbrugerens udgift til elektriker – selskabet skulle ikke refundere udgiften til forbrugerens

En forbruger krævede, at hans netselskab skulle refundere ham udgiften til en elektriker, som forbrugerens havde tilkaldt på grund af et strømsvigt i sit sommerhus.

Nævnet gav ikke forbrugerens medhold i det fremsatte krav om, at netselskabet skulle refundere ham udgiften til en elektriker, da forbrugerens ikke havde kontaktet netselskabet forud for tilkaldelsen af elektrikerens.

5. Tilbagebetaling af tilgodehavende og servicegebyr

En forbruger krævede at få tilbagebetalt et tilgodehavende på 1.369,34 kr. fra sit elselskab, efter kundeforholdet var afsluttet. Forbrugerens krævede desuden at få tilbagebetalt 2.499 kr., som selskabet tidligere havde opkrævet hos forbrugerens vedrørende et servicegebyr. Selskabet afviste at betale forbrugerens og henviste til, at selskabet havde besluttet at foretage en frivillig likvidation som følge af, at selskabet var insolvent. Spørgsmålet var derfor, om forbrugerens havde ret til tilbagebetaling af både sit tilgodehavende og det opkrævede servicegebyr.

Ifølge nævnet havde forbrugerens ret til at få tilbagebetalt sit tilgodehavende på 1.369,34 kr. fra selskabet.

Nævnet bemærkede, at en frivillig likvidation forudsatte solvens. Selskabet kunne derfor ikke igangsætte en frivillig likvidation, hvis selskabet var insolvent. Nævnet bemærkede også, at der pr. 24. maj 2024 ikke var sket offentliggørelse i Statstidende vedrørende likvidation eller anden opløsning af selskabet.

Nævnet mente desuden, at det opkrævede gebyr på 2.499 kr. ikke var oplyst tilstrækkelig tydeligt. Gebyret var derfor ikke gældende i parternes aftale, og selskabet skulle derfor tilbagebetale de 2.499 kr. til forbrugeren.

6. Forbrugers tilbagebetalingskrav vedrørende elselskabs slutafregning fra 2019 var ikke forældet

Et elselskab slutafregnede i juni 2019 en forbruger. Slutafregningen blev ikke sendt til forbrugeren, men fremgik kun af selvbetjeningsløsningen på selskabets hjemmeside. I december 2022 bad forbrugeren selskabet om en slutafregning, og i januar 2023 sendte selskabet slutafregningen fra juni 2019 til forbrugeren via e-mail. Forbrugeren gjorde indsigelse over for slutafregningen og krævede tilbagebetaling af 2.000 kr. Selskabet tilbagebetalte 1.002,51 kr. til forbrugeren, og forbrugeren fortsatte sin klage til nævnet med et restkrav på 997,49 kr. Spørgsmålet var derfor, om forbrugers krav var forældet, og om forbrugeren havde ret til yderligere tilbagebetaling på 997,49 kr. fra selskabet.

Nævnet mente, at forbrugeren først blev bekendt med slutafregningen i januar 2023, da selskabet sendte den til forbrugeren via e-mail. Nævnet lagde vægt på, at det ikke var godt nok at gøre slutafregningen tilgængelig på selvbetjeningssiden på selskabets hjemmeside.

Forældelsesfristen på tre år skulle derfor først regnes fra januar 2023, hvor forbrugeren blev bekendt med slutafregningen. Det følger af forældelseslovens § 3, stk. 1 og 2.

Forbrugers tilbagebetalingskrav var således ikke forældet ved forbrugers klage til nævnet.

Nævnet mente dog, at forbrugeren ikke havde ret til at få tilbagebetalt yderligere 997,49 kr. fra selskabet ud over de 1.002,51 kr., som selskabet allerede havde tilbagebetalt.

7. Refusion af udgift til elektriker

En forbruger krævede, at et elselskab skulle refundere hende udgiften til en elektriker, som forbrugeren havde tilkaldt for at udskifte en sikring på stikledningen til forbrugsadressen.

Nævnet gav ikke forbrugeren ret i, at selskabet skulle refundere hende udgiften til en elektriker. Nævnet lagde vægt på, at det fremgik af selskabets tilslutningsbestemmelser, at stikledningen til og med sikringen var forbrugers eget ansvar. Nævnet mente heller ikke, at forbrugeren havde ret i, at kabelskabet var så dårligt vedligeholdt, at det kunne begrunde, at selskabet skulle refundere udgiften til elektrikerens.

8. Flyttemeddelelse fra samlever

I 2021 meldte en forbrugers samlever flytning til forbrugers elselskab. Selskabet svarede, at det ikke var muligt at afmelde aftalen om levering af el på adressen, da aftalen ikke stod i samleverens navn, og selskabet opfordrede samleveren til at få forbrugeren til at henvende sig direkte. Selskabet fortsatte herefter med at levere el til adressen og at opkræve forbrugeren. Spørgsmålet var derfor, om forbrugeren hæftede for selskabets levering af el til adressen, efter hun flyttede fra den, og om hun derfor havde ret til at få tilbagebetalt de penge, hun havde betalt til selskabet i perioden.

Nævnet gav ikke forbrugeren og samleveren medhold i kravet, da nævnet fastslog, at det var forbrugers ansvar at melde flytning til selskabet, idet hun havde indgået aftalen om levering af el til adressen og derved stod i et direkte kundeforhold til selskabet, jf. § 7, stk. 2, i elleveringsbekendtgørelsen.

9. Gebyr for iværksættelse af lukkeprocedure

Sagen drejede sig blandt andet om, at selskabet havde opkrævet et gebyr på 1.000 kr. hos forbrugeren for at iværksætte en lukkeprocedure. Gebyret fremgik ikke af selskabets kontrakt med forbrugeren, da der kun var en henvisning til selskabets hjemmeside, hvor gebyrer, tariffer og andre priser kunne ses.

Nævnet gav forbrugeren ret i, at han skulle have tilbagebetalt gebyret på 1.000 kr. af selskabet, da gebyret ikke var oplyst over for forbrugeren med tilstrækkelig tydelighed til at være gældende i parternes aftaleforhold. Nævnet lagde vægt på, at forbrugeren opmærksomhed ikke eksplicit var henledt på gebyret inden aftalens indgåelse.

10. Udbetaling af udbytte – nævnet havde ikke kompetence

Forbrugeren krævede at få udbetalt et udbytte af selskabet på 2.500 kr., da forbrugeren var andelshaver i selskabet.

Klagen vedrørte således forbrugeren ejerandel og de deraf økonomiske rettigheder til eventuel udlodning af udbytte.

Sagen faldt uden for nævnets kompetenceområde, og nævnet afviste at behandle klagen, da den ikke vedrørte køb og levering af el, gas og fjernvarme eller andre varer og tjenesteydelser forbundet hermed, jf. § 2, stk. 1, i nævnets vedtægter.

11. Tællerværk 1 og 2 var byttet om på forbrugeren elmåler

Sagen drejede sig om, at der var byttet om på elmålerens tællerværk 1 og 2 i forbrugeren lejlighed. Forbrugeren elforbrug var derfor ikke blevet målt på elmålerens tællerværk 1 men på tællerværk 2.

Da forbrugeren ikke havde haft tilsluttet et produktionsanlæg (for eksempel solcelleanlæg) på tællerværk 2, var der tale om et faktisk målt forbrug, som selskabet kunne opkræve hos forbrugeren. Forbrugeren var i den pågældende periode blevet afregnet af selskabet med et nul-forbrug af elektricitet, fordi der ikke var blevet målt et elforbrug på elmålerens tællerværk 1.

Nævnet fandt derfor, at forbrugeren hæftede for det af selskabet opkrævede forbrug.

12. Klage over størrelsen på acontoopkrævning – nævnet havde ikke kompetence

Sagen drejede sig om, at selskabet havde opkrævet 36.905,20 kr. i aconto hos forbrugeren den 1. marts 2024, hvilket ifølge forbrugeren svarede til halvanden gange hans årsforbrug af elektricitet.

Nævnet afviste at behandle forbrugeren klage over størrelsen på det beløb, selskabet opkrævede i aconto hos ham, da nævnet ikke havde kompetence til at vurdere rimeligheden i aconto-beløbets størrelse.

Nævnet havde ikke kompetence, fordi nævnet ikke kan behandle klager, hvis behandling i henhold til lovgivningen er henlagt til offentlige myndigheder eller andre tvistløsningsorganer. Det følger af § 4 i nævnets vedtægter.

Det er Forsyningstilsynet, der fører tilsyn med, at størrelsen og prisen for elskabers acontoopkrævninger er rimelige og afspejler det forventede elforbrug efter reglerne i elleveringsbekendtgørelsen.

13. Ulovligt telefonsalg – aftalen var ugyldig

Et elskab ringede til en forbruger for at indgå aftale om levering af el i januar 2024, og selskabet begyndte herefter at levere el til forbrugeren den 16. februar 2024. Den 24. februar 2024 klagede forbrugeren til selskabet, og forbrugeren skiftede elleverandør den 1. april 2024.

Selskabet kunne ikke fremvise det konkurrencemateriale, der lå til grund for henvendelsen til forbrugeren, og nævnet fandt på den baggrund, at selskabet ikke havde dokumenteret, at det havde et gyldigt samtykke til at kontakte forbrugeren telefonisk. Selskabets henvendelse til forbrugeren var derfor sket i strid med forbrugeraftalelovens § 4, og forbrugeren eventuelle løfte var dermed som udgangspunkt ikke bindende efter forbrugeraftalelovens § 5.

Forbrugeren havde ret til at få samtlige indbetalinger foretaget til selskabet tilbagebetalt og blev fritaget for betaling af selskabets opkrævninger vedrørende perioden, hvor forbrugeren modtog el fra selskabet.

14. Ubetalt acontoregning medtaget som betalt i slutfregning

En forbruger nægtede at betale en acontoregning på 2.081,22 kr. til sit elselkab for perioden 1. oktober til 31. december 2023, da han skulle skifte elleverandør pr. 24. oktober 2023. Da selskabet slutfregede forbrugeren efter kundeforholdets ophør, var slutfregning beregnet med udgangspunkt i, at samtlige acontoregninger var betalt. Spørgsmålet var herefter, om forbrugeren havde ret til at blive fritaget for betaling af 2.081,22 kr. fra selskabet.

Nævnet gav ikke forbrugeren medhold i, at selskabet skulle fritage ham for betaling af 2.081,22 kr. Nævnet lagde vægt på, at forbrugeren ikke havde betalt acontoregningen på 2.081,22 kr., selvom den var forudsat betalt i slutfregning.

Nævnet lagde endvidere vægt på, at acontoregningen på 2.081,22 kr. vedrørende perioden 1. oktober til 31. december 2023 var udstedt før, forbrugeren skiftede elleverandør.

15. Opladning af elbil – nævnet havde kompetence

En forbruger foretog en opladning af sin elbil på en ladestander i Tyskland. Opladningen fandt sted over fire dage i august 2022, hvor forbrugeren samlet aftog 88 kWh. Efter knapt 12 måneder opkrævede selskabet 2.294,26 kr. hos forbrugeren vedrørende opladningen. Forbrugeren klagede over regningens størrelse og krævede tilbagebetaling af 1.500 kr. fra selskabet.

Nævnet mente, at det havde kompetence til at behandle forbrugeren klage, da nævnet konstaterede, at forbrugeren klage vedrørte en forbrugerftale om køb og levering af elektricitet, at forbrugeren havde stået i direkte kundeforhold med selskabet, og at selskabet var en energivirksomhed, der som led i sit erhverv solgte eller leverede elektricitet.

Nævnet mente endvidere, at forbrugeren havde ret til at få tilbagebetalt 1.500 kr. fra selskabet. Nævnet lagde herved vægt på, at selskabet ikke havde dokumenteret, at det havde givet forbrugeren oplysninger om prisen i forbindelse med indgåelsen af aftalen med forbrugeren.

Nævnet lagde forbrugeren prisoplysninger til grund, og selskabet skulle derfor tilbagebetale 1.500 kr. til forbrugeren.

GASFORSYNING:



Klageemner i 2024

Nævnet har i løbet af 2024 behandlet flere klager fra forbrugere, der var uenige i, at deres opgørelser var i orden, idet forbrugerne blandt andet henviste til, at tidligere opkrævet aconto ikke var fratrukket korrekt. I denne type sager gennemgår sekretariatet og nævnet indbetalinger og opkrævninger med henblik på at vurdere, om forbrugeren bliver opkrævet for det faktiske forbrug og om tidligere betalt aconto fratrækkes i opgørelserne.

I 2024 har nævnet igen behandlet klager over frakoblingsgebyr. Nævnet har i disse sager slået fast, at forbrugere ikke kan blive fritaget for betaling af et frakoblingsgebyr, når det er behørigt anmeldt til Forsyningstilsynet. Nævnet har endvidere slået fast, at det er tidspunktet for forbrugeren opsigelse af gasforsyningen, som er afgørende for, om forbrugeren kan få dækket frakoblingsgebyret under Energistyrelsens afkoblingsordning. Er puljen opbrugt og lukket på afkoblingstidspunktet, kan forbrugeren ikke opnå gratis frakobling.

Publicerede afgørelser i 2024

Nævnet har i løbet af 2024 publiceret to af de afgjorte gassager på nævnets hjemmeside.

Nedenfor kan du læse et kort resume af sagerne, og du kan læse mere om dem på nævnets hjemmeside: energianke.dk/afgoerelser

Publicerede afgørelser på gasområdet

1. Tidspunktet for opsigelse af gasforsyningen er afgørende for benyttelse af Energistyrelsens afkoblingsordning
2. Ubetalt aconto-regning medtaget som betalt i selskabets slutopgørelse til forbrugeren

1. Tidspunktet for opsigelse af gasforsyningen er afgørende for benyttelse af Energistyrelsens afkoblingsordning

Sagen drejede sig om forbrugeren mulighed for at benytte Energistyrelsens afkoblingsordning. Forbrugeren opsagde sin gasforsyning med selskabet den 22. april 2023, da han ville skifte varmekilde fra gas til fjernvarme i sin ejendom. Forbrugeren skiftede først varmekilden fra gas til fjernvarme den 31. juli 2023. Forbrugeren krævede at få dækket selskabets frakoblingsgebyr på 8.200 kr. under Energistyrelsens afkoblingsordning, selvom tilskudspuljen var opbrugt og lukket på opsigelsestidspunktet.

Nævnet gav ikke forbrugeren ret i, at han kunne få dækket et frakoblingsgebyr på 8.200 kr.

Nævnet mente, at det var datoen for, hvornår forbrugeren opsagde sin gasforsyning, der talte, og ikke datoen for hvornår forbrugeren skiftede varmekilde i sin ejendom. Forbrugeren opsigelse af gasforsyningen var sket i en periode, hvor Energistyrelsens tilskudspulje var opbrugt og lukket, og forbrugeren kunne derfor ikke få en gratis frakobling.

2. Ubetalt aconto-regning medtaget som betalt i selskabets slutopgørelse til forbrugeren

Sagen drejede sig om, at selskabet ifølge forbrugeren manglede at tilbagebetale 1.188,82 kr. til ham. Det fremgik af en slutopgørelse af 13. juli 2023, at forbrugeren skulle have tilbagebetalt 1.188,82 kr. af selskabet for perioden 1. maj til 13. juni 2023. Selskabet krævede derimod 112,28 kr. af forbrugeren, da han ikke havde betalt en regning af 6. juni 2023 på 1.301,10 kr. Regningen indeholdt, foruden en opgørelse af gasforbruget, også en acontooprævning af gasforbruget for en kommende periode.

Nævnet gav ikke forbrugeren ret i, at han havde et tilgodehavende hos selskabet på 1.188,82 kr., da han ikke havde betalt regningen af 6. juni 2023 på 1.301,10 kr. til selskabet.

Nævnet lagde vægt på, at det fremgik af slutopgørelsen af 13. juli 2023, at forbrugeren tilgodehavende hos selskabet var under forudsætning af, at forbrugeren havde betalt samtlige regninger til selskabet. Da dette ikke var tilfældet, havde forbrugeren ikke et tilgodehavende hos selskabet, men selskabet havde derimod et tilgodehavende hos forbrugeren.

FJERNVARME-FORSYNING:



Klageemner i 2024

Nævnet har igen i 2024 behandlet klager over omkostninger forbundet med udtrædelse, herunder udtrædelsesgodtgørelse og faktiske omkostninger forbundet med udtrædelsen. Sagerne er typisk komplekse og kræver indhentelse af en række oplysninger, herunder anmeldte leveringsbestemmelser/vedtægter fra Forsyningstilsynet, værkets regnskaber, relevante fakturaer samt oplysninger om udviklingen i tilmeldelser og udtrædelser fra det pågældende værk.

Nævnet har endvidere behandlet klager fra forbrugere, der har krævet erstatning fra deres fjernvarmeværk. Sagerne om erstatning har været forskelligartede, og de har blandt andet omhandlet krav om erstatning for et fjernvarmeværks bortskaffelse af et gasfyr og varmtvandsbeholder samt krav om erstatning for VVS-udgifter. Det er som udgangspunkt den part, der

gør erstatningskravet gældende, der skal dokumentere, at erstatningsbetingelserne er opfyldt, herunder at der er lidt et økonomisk tab, og at der er et ansvarsgrundlag – altså at fjernvarmeværket har handlet ansvarspådragende.

Nævnet har også behandlet klager fra forbrugere, der har krævet at få tilbagebetalt et beløb i forbindelse med deres aftale om tilslutning til fjernvarme. Nævnet har i denne type sager slået fast, at indgåede aftaler som udgangspunkt er bindende for parterne, og at der derfor ikke kan kræves en lavere pris end den, der er aftalt.

Publicerede afgørelser i 2024

Nævnet har i løbet af 2024 publiceret fire af de afgjorte fjernvarmesager på nævnets hjemmeside.

Nedenfor kan du læse et kort resume af sagerne, og du kan læse mere om dem på nævnets hjemmeside: energianke.dk/afgoerelser

Publicerede afgørelser på fjernvarmeområdet

1. Klage over overslagspris – nævnet havde ikke kompetence
2. Betaling for forkert måler i 17 år – forbrugeren havde kun ret til tilbagebetaling af for meget betalt de sidste tre år
3. Bankelyde fra fjernvarmesystem – selskab skulle dække udgift til VVS-installatør
4. Forbruger blev fritaget for betaling af to rykkergebyrer men skulle betale for sit varmeforbrug

1. Klage over overslagspris – nævnet havde ikke kompetence

En forbruger ønskede at få omlagt stikledningen på sin ejendom, og ifølge selskabet omfattede arbejdet etablering af seks meter ledning, der efter omlægningen blev tilsluttet den eksisterende stikledning. I den forbindelse oplyste selskabet, at overslagsprisen for arbejdet var på 87.000 kr. Forbrugeren klagede over overslagsprisen, og spørgsmålet var herefter, om prisen var for høj.

Da klagen alene angik en overslagspris (og altså ikke et krav om betaling fra energivirksomheden) mente nævnet, at der ikke var et økonomisk mellemværende mellem forbrugeren og selskabet på nuværende tidspunkt. Der var derfor ikke en aktuel civilretlig tvist, og nævnet havde derfor ikke kompetence til at behandle klagen, jf. § 2, stk. 1, i nævnets vedtægter.

Nævnets fagkyndige medlemmer bemærkede dog også, at 87.000 kr. for det pågældende arbejde var markant højere end de almindelige omkostninger i branchen. Nævnets fagkyndige medlemmer var af den opfattelse, at prisen burde ligge i nærheden af 2.875 kr. pr. meter rør, hvilket var meterprisen på rør ifølge af et af selskabets prisblade. Eventuelt kunne selskabet have tilbudt forbrugeren at få arbejdet foretaget på timebasis.

Nævnet bemærkede i den forbindelse, at det undrede nævnet, at selskabet ikke kunne give et mere kvalificeret prisoverslag for omlægning af fjernvarmestikket, som kunne sætte forbrugeren i stand til at tage stilling til, om forbrugeren ville igangsætte arbejdet.

Det var imidlertid nævnets opfattelse, at det henhørte under Forsyningstilsynet at vurdere, om selskabets handle måde var urimelig, og nævnet havde derfor ikke kompetence til at foretage denne vurdering, jf. § 4 i nævnets vedtægter.

2. Betaling for forkert måler i 17 år – forbrugeren havde kun ret til tilbagebetaling af for meget betalt de sidste tre år

En forbruger havde i perioden 2006 til 2023 betalt for varmemåleret på en forkert måler. Spørgsmålet var derfor, om forbrugeren havde ret til at få tilbagebetalt det beløb, forbrugeren havde betalt for meget til selskabet.

Da det forkerte målernummer og tilhørende målerstand fremgik af samtlige selskabets regninger til forbrugeren, mente nævnet, at der ikke var grundlag for at suspendere den almindelige forældelsesfrist på tre år. Nævnet mente, at oplysningerne på regningerne burde have givet forbrugeren anledning til at gøre indsigelse på et tidligere tidspunkt.

Nævnet mente derfor, at forældelsesfristen var tre år, og da selskabet allerede havde tilbudt forbrugeren tilbagebetaling af det for meget betalte vedrørende varmemåleret tre år tilbage i tid, mente nævnet, at forbrugeren ikke havde ret til yderligere tilbagebetaling fra selskabet.

3. Bankelyde fra fjernvarmesystem – selskab skulle dække udgift til VVS-installatør

Sagen drejede sig om, at forbrugeren hørte bankelyde fra sit fjernvarmesystem og derfor tilkaldte en VVS-installatør, som hjalp med at afhjælpe problemet. Spørgsmålet var derfor, om forbrugeren havde ret til at få dækket sin udgift til VVS-installatøren på 3.500 kr. af selskabet.

Nævnet mente, at problemet med bankelydene fra forbrugers fjernvarmesystem udgjorde en køberetlig mangel, som forbrugeren havde ret til at få afhjulpet af selskabet.

Nævnet konstaterede, at forbrugeren ikke havde orienteret selskabet om manglen, inden forbrugeren tilkaldte en VVS-installatør, og selskabet havde dermed ikke haft mulighed for at foretage afhjælpning. Forbrugeren havde derfor som udgangspunkt ikke ret til at lade manglen afhjælpe for selskabets regning.

Nævnet mente imidlertid, at selskabet ved sin kommunikation på sin hjemmeside havde hindret forbrugeren i at reklamere til selskabet over den oplevede mangel.

Forbrugeren havde derfor ret til at få dækket sin udgift til VVS-installatøren på 3.500 kr. af selskabet.

4. Forbruger blev fritaget for betaling af to rykkergebyrer men skulle betale for sit varmemålerforbrug

Et fjernvarmewærk opkrævede fem rykkergebyrer á 100 kr. efter den dato, hvor forbrugers saldo hos værket sidst var i nul. Værket opkrævede endvidere forbrugeren for et varmemålerforbrug på henholdsvis 8.304 kWh i hele 2023 og 2.621 kWh i perioden 1. januar til 19. marts 2024. Spørgsmålet var derfor, om forbrugeren skulle betale for værket opkrævninger af rykkergebyrer og varmemålerforbrug.

Nævnet fandt, at værket kun havde ret til betaling af tre rykkergebyrer á 100 kr. efter den dato, hvor forbrugers saldo hos værket sidst var i nul, da forbrugeren efter den dato var i fortsat restance hos værket. Ved at kræve betaling for fem rykkergebyrer á 100 kr. havde værket opkrævet to rykkergebyrer mere, end det havde ret til. Værket skulle derfor fritage forbrugeren for betaling af to rykkergebyrer á 100 kr.

Nævnet mente imidlertid, at forbrugeren skulle betale for det opkrævede varmemålerforbrug. Nævnet lagde vægt på, at forbruget hverken fremstod højt eller urealistisk i forhold til forbrugers adressens størrelse. Nævnet lagde også vægt på, at forbrugeren ikke havde gjort brug af muligheden for at få foretaget en målerundersøgelse og derved føre bevis for, at varmemåleren målte forkert.

Nævnets virksomhed i øvrigt i 2024

Nævnet har i løbet af 2024 gjort en aktiv indsats for at formidle nævnets arbejde til omverdenen.



Hotline

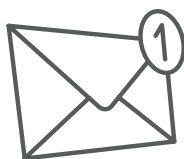
Nævnets sekretariat varetager en hotline-funktion, hvor forbrugere og energiselskaber kan henvende sig og få generel vejledning om reglerne på energiområdet, nævnets praksis og nævnets kompetenceområde.

Henvendelserne besvares af sekretariatet telefonisk på hverdage mandag til torsdag fra klokken 10:00 – 12:00 ligesom sekretariatet besvarer sådanne henvendelser pr. e-mail til nævnets officielle postkasse. Sekretariatet prioriterer dog af ressourcemæssige grunde at give vejledningen telefonisk frem for pr. e-mail.

Hotlinen fungerer også som en slags screening af nye sager, da forbrugere ofte kontakter hotlinen og spørger, om deres problem kan blive til en klagesag på et senere tidspunkt. For mange forbrugere er hotlinen således den første kontakt med nævnet.

I 2024 modtog nævnets sekretariat i alt 859 henvendelser.

[Se kontaktoplysninger og åbningstider for nævnets hotline](#)



Nyhedsbreve

Nævnets sekretariat udsender på vegne af nævnet løbende nyhedsbreve målrettet virksomheder og andre interessenter. Nyhedsbrevene indeholder temaartikler og afgørelser, der også findes på nævnets hjemmeside. Endvidere kan nyhedsbrevene indeholde øvrig information som for eksempel statistik og information om nævnets virke.

Det er ambitionen med nyhedsbrevene, at nævnets væsentligste afgørelser og viden når bredere ud til virksomheder og interessenter via et lettilgængeligt medie og med et højt fagligt niveau.

I løbet af 2024 er antallet af abonnenter til nævnets nyhedsbrev steget fra 184 til 212 abonnenter.

Sekretariatet har udgivet fire nyhedsbreve i 2024 som alle er tilgængelige på nævnets hjemmeside. Læs nyhedsbrevene på hjemmesiden energianke.dk/udsendte-nyhedsbreve/

Nyhedsbrev af 16. maj 2024

Nyhedsbrevet handlede om de vigtigste nedslagspunkter i nævnets årsberetning for 2023, herunder at nævnet igen i 2023 modtog mange klagesager (350), men at antallet af sager dog så ud til at normalisere sig i løbet af året.

Nyhedsbrevet handlede endvidere om i alt fem afgørelser fra 2023, som vedrørte følgende:

- Hæftelse for el til fraflyttet adresse
- Klage over høj elpris – kvartalsprodukt
- Reduceret elafgift – nævnet havde ikke kompetence
- Tidspunktet for opsigelse af gasforsyningen var afgørende for gratis frakobling under Energistyrelsens afkoblingsordning
- Klage over fjernvarmeværks overslagspris – nævnet havde ikke kompetence

Nyhedsbrev af 5. juli 2024

Nyhedsbrevet handlede om udgivelsen af en ny temaartikel, der handlede om, hvad man som forbruger skal være opmærksom på, når man flytter.

Nyhedsbrevet handlede endvidere om to nye afgørelser fra 2024 om henholdsvis dækning af udgifter til en elektriker ved strømsvigt og om en ubetalt acontoregning, som var medtaget som betalt i selskabets slutopgørelse til forbrugeren.

Nyhedsbrevet handlede endelig om nævnets brugertilfredsundersøgelse og om listen på nævnets hjemmeside over de energiselskaber, der ikke følger nævnets afgørelser.

Nyhedsbrev af 4. oktober 2024

Nyhedsbrevet handlede om i alt seks nye afgørelser fra 2024, som vedrørte følgende:

- Gebyr fremgik ikke af kontrakt, men af hjemmeside
- Slutafregning fra 2019 blev ikke sendt, men fremgik af selvbetjeningsløsning på elselskabets hjemmeside
- Dækning af udgift til elektriker
- Dækning af udgift til VVS-installatør
- Betaling for forkert varmemåler i 17 år – var kravet forældet?
- Tilbagebetaling af tilgodehavende og gyldighed af servicegebyr

Nyhedsbrev af 28. november 2024

Nyhedsbrevet handlede om udgivelsen af to nye temaartikler. Temaartiklerne handlede om henholdsvis reglerne om telefonsalg til forbrugere og om udbetaling af tilgodehavende i slutafregninger.

Nyhedsbrevet handlede endvidere om i alt seks nye afgørelser fra 2024, herunder afgørelsen i en sag om opladning af elbil.

I nyhedsbrevet kunne man også læse en artikel med nævnets formand, dommer Poul Gorm Nielsen, som blev udarbejdet i anledning af, at nævnet havde 20-års jubilæum i 2024.



Hjemmeside

Nævnets sekretariat varetager driften af nævnets hjemmeside energianke.dk, og sekretariatet udarbejder i den forbindelse indhold til hjemmesiden, herunder temaartikler, publicering af afgørelser med dertilhørende resumé, FAQ'er og øvrig væsentlig information til hjemmesidens besøgende.

Temaartikel om hvad man skal være opmærksom på, når man flytter

En forbruger skal melde til- og fraflytning til sit elselskab. Særligt i forbindelse med fraflytning er det vigtigt for forbrugeren at være opmærksom på at orientere sit elselskab. I modsat fald kan forbrugeren ende med at betale for elleveringen, efter forbrugeren er flyttet.

Temaartiklen er udarbejdet for at sætte fokus på, at det er forbrugeren ansvar at melde flytning, at det kun er kunden hos elselskabet, der er berettiget til at melde flytning, og at det kan være en god ide at tage et billede af sin elmåler.

Temartiklen kan læses på nævnets hjemmeside energianke.dk/temaer/skal-du-flytte-det-skal-du-vaere-opmaerksom-paa/

Temaartikel om udbetaling af tilgodehavende i slutafregning

Nævnet modtager i stigende grad klager fra forbrugere, som oplever, at deres tidligere elselskab ikke udbetaler tilgodehavender efter endt kundeforhold.

I temaartiklen belyses fristen for udstedelse af slutfregning og dermed også tilbagebetaling af tilgodehavende samt forbrugers mulighed for at kræve renter. Temaartiklen henviser endvidere til en anden temaartikel, som handler om, hvad man kan gøre, hvis man ikke modtager en slutfregning.

Temartiklen kan læses på nævnets hjemmeside energianke.dk/temaer/udbetaling-af-tilgodehavende-i-slutfregning/

Temaartikel om telefonsalg

Sekretariatet modtager jævnligt henvendelser fra forbrugere, der er blevet ringet op af en telefonsælger, som vil sælge aftaler om levering. Forbrugere er typisk ikke enige i, at de har indgået en aftale med et selskab efter at have talt med telefonsælgeren, eller også mener forbrugere, at de ikke har fået det, de er blevet lovet i telefonen.

Sekretariatet har givet en tidligere artikel om telefonsalg en omfattende makeover, så den er mere enkel, overskuelig og tidssvarende med nyere praksis.

Temartiklen kan læses på nævnets hjemmeside energianke.dk/temaer/telefonsalg/

Nye afgørelser

I løbet af 2024 er der blevet publiceret i alt 21 afgørelser med dertilhørende resumé. Afgørelserne og resuméerne kan læses på nævnets hjemmesider energianke.dk/afgoerelser/

Opdatering af 'Spørgsmål og svar' samt mulighed for at indsende input

Nævnets sekretariat har i løbet af 2024 udarbejdet tre nye spørgsmål og svar. Spørgsmål og svar'ne kan læses på nævnets hjemmeside under de respektive sider for henholdsvis [el](#), [gas](#) og [fjernvarme](#).

Derudover er der blevet oprettet en mulighed for at indsende input til FAQ'en. Hvis brugere dermed ikke har fundet svar på sine spørgsmål, har brugere mulighed for at sende forslag og gode ideer til, hvad andre ofte stillede spørgsmål kunne være.



Forbedring af brugernes oplevelse

Nævnets sekretariat arbejder løbende med evaluering og udvikling af arbejdsmetoder med henblik på at optimere på tidsforbrug og produkter til gavn for forbrugere, der klager, og energivirksomhederne, der er indklaget.

Brugertilfredshed

Nævnets sekretariat har i 2024 fortsat sit arbejde med at undersøge brugertilfredsheden, som begyndte i 2023.

Brugertilfredhedsmålingerne foretages af to omgange i forbindelse med sagens behandling; når sagen er fuldt oplyst, og når sagen er afgjort af nævnet.

I 2024 har Forbrugerrådet Tænk ønsket at foretage afsluttende brugertilfredshedsundersøgelser for de private, godkendte ankenævn. Derfor er sekretariatets afsluttende brugertilfredshedsundersøgelse sat i bero og erstattet af Forbrugerrådet Tænks i 2024. Nævnets sekretariat forventer at genoptage arbejdet med den afsluttende brugertilfredshedsundersøgelse fra januar 2025.

Nævnets sekretariat har imidlertid fortsat udsendt brugertilfredshedsundersøgelser til forbrugere i forbindelse med sagens behandling, når sagen er fuldt oplyst (midtvejsevaluering) i 2024.

Formålet med brugertilfredshedsundersøgelsen er, at sekretariatet får mulighed for at se eventuelle ændringer i forbrugernes tilfredshed over tid. Forbrugernes feedback bidrager også til det løbende arbejde med at optimere på sekretariatets service og sagsbehandling.

Nedenfor er resultaterne af midtvejsevalueringen i 2024 gengivet sammen med resultaterne i 2023:



Procentsatserne er afrundet, så de kun har én decimal

Opkald til forbrugerne i klagesager

For forbrugere, der aldrig har prøvet at have en klagesag, kan det være vanskeligt at gennemskue processen ved et nævn.

Nævnets sekretariat er derfor i 2024 begyndt at ringe til forbrugerne i samtlige klagesager. Forbrugerne bliver her vejledt om det videre forløb i klagesagen, herunder at sekretariatet sørger for at indhente de nødvendige oplysninger fra parterne. Forbrugerne får endvidere mulighed for at stille de spørgsmål, som de sidder tilbage med.

Tiltaget har til formål at skabe tryghed og gennemsigtighed i processen for forbrugerne samtidig med, at forbrugerne kan blive vejledt om nævnets praksis og derved få en bedre forståelse for, hvordan nævnet vurderer sagerne.

Modtagelseserklæringer til energivirksomhederne

Nævnets sekretariat har udarbejdet en modtagelseserklæring, som energiselskaberne kan udfylde og sende retur i sager, hvor forbrugerne får helt eller delvist medhold. Modtagelseserklæringen er en skrivbar pdf-fil, som sikrer, at det er nemt for energiselskaberne at udfylde og sende den retur.

Tiltaget har til formål at lette opgaven for energiselskaberne, idet det er muligt at udfylde modtagelseserklæringen digitalt i stedet for at være nødsaget til at udskrive og indscanne den.



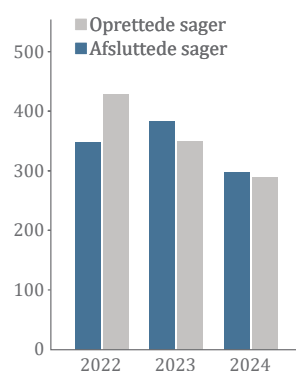
Statistiske oplysninger

Oprettede og afsluttede sager 2022-2024

I 2024 modtog nævnet 290 sager. Mængden af modtagne sager har været faldende siden 2022, hvor nævnet modtog 428 sager. Antallet af modtagne klager i 2022 var ekstraordinært højt og skyldtes i høj grad energikrisen, hvor priserne for energiydelser steg markant, hvilket fik mange forbrugere til at klage til nævnet. De 290 sager, som nævnet modtog i 2024, er derfor mere retvisende niveau for et normalt år.

Nævnet har i 2024 afsluttet 303 sager, hvilket er et fald i forhold til 2023, hvor nævnet afsluttede 383 sager. Det høje antal afsluttede sager i 2023 afspejler i høj grad de mange modtagne klager – særligt i 2022 – og mængden af afsluttede sager er derfor faldet i takt med, at der også modtages færre sager.

Oprettede sager og afsluttede sager



Tabel 1

Oprettede og afsluttede sager i 2022-2024

2024

	El		Gas		Fjernvarme		Sum	
	Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet
Antal	216	215	24	36	50	52	290	303
Pct.	74,5	71	8,3	11,9	17,2	17,2	100	100

2023

	El		Gas		Fjernvarme		Sum	
	Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet
Antal	259	304	44	46	47	33	350	383
Pct.	74	79,4	12,6	12	13,4	8,6	100	100

2022

	El		Gas		Fjernvarme		Sum	
	Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet
Antal	341	274	60	42	27	32	428	348
Pct.	79,7	78,7	14	12,1	6,3	9,2	100	100

Fordeling af afsluttede sager og afslutningsmåde

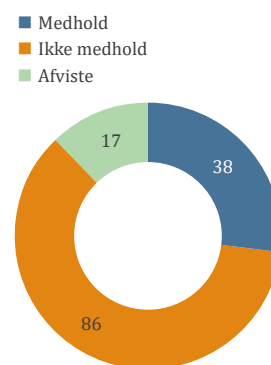
Der er i 2024 blevet behandlet i alt 141 sager på nævn, hvilket svarer til 46,5 pct. af det samlede antal afsluttede sager. Procentvis er der således blevet behandlet flere sager på nævn i 2024 end i de to foregående år. Omvendt er der procentvis blevet afsluttet færre sager i sekretariatet end i de to foregående år, idet 53,5 pct. af sagerne i 2024 blev afsluttet i sekretariatet. Det svarer til 162 ud af de samlede 303 afsluttede sager.

Sager, der skal behandles af nævnet er mere ressourcetunge og mere tidskrævende end de sager, der kan afsluttes i sekretariatet.

Ud af den samlede mængde sager, som nævnet modtog i 2024, fik forbrugerne procentuelt medhold i færre sager sammenlignet med de foregående år. Forbrugeren fik helt eller delvist medhold i 38 sager ud af de i alt 303 afsluttede, svarende til i alt 12,5 pct.

Der blev indgået forlig i 27 sager, og 28 sager blev tilbagekaldt af forbrugerne i 2024. Det svarer til 18,2 pct. ud af de i alt 303 afsluttede sager i 2024. Dette er et fald i forhold til 2022 og 2023, hvor henholdsvis 34,2 pct. og 28,5 pct. af sagerne blev afsluttet ved forlig eller ved forbrugernes tilbagekaldelse af klagen.

Nævns- og formandsafgjorte sager i 2024



Tabel 2
Fordeling af afsluttede sager

	2022		2023		2024	
	Antal	Antal pct.	Antal	Antal pct.	Antal	Antal pct.
Medhold	66	19	63	16,4	38	12,4
Ikke medhold	47	13,5	76	19,8	86	28,4
Nævns- og formandsafviste	25	7,2	23	6	17	5,6
Nævns- og formandsafgjorte i alt	138	39,7	162	42,3	141	46,5
Forlig	53	15,2	53	13,8	27	8,9
Klage tilbagekaldt af forbrugeren	66	19	56	14,6	28	9,2
Klagers passivitet	29	8,3	25	6,5	19	6,3
Henvisninger til andre	9	2,6	11	2,9	3	1
Ikke omfattet af ankenævnets kompetence	36	10,3	68	17,8	70	23,1
Øvrig afslutning	17	4,9	4	1	15	5
Sekretariatsafgjorte i alt	210	60,3	221	57,7	162	53,5
I alt	348	100	383	100	303	100

Procentsatserne er afrundet, så de kun har én decimal.

Tabel 3
Afslutningsmåde

	El	Gas	Varme	I alt	Pct.
Nævnsafgørelser					
Medhold + sagsomkostninger + gebyr retur	13	1	4	18	5,9
Delvis medhold + sagsomkostninger + gebyr retur	8	1	1	10	3,3
Delvis medhold ÷ sagsomkostninger ÷ gebyr retur	3	0	6	9	3
Delvis medhold ÷ sagsomkostninger + gebyr retur	0	0	1	1	0,3
Medhold i alt	24	2	12	38	12,5
Ikke medhold	56	15	15	86	28,4
Afvist som uegnet	2	0	0	2	0,7
Afvist kompetence – erhversklage	1	1	1	3	1
Afvist kompetence - øvrige	7	1	3	11	3,6
Afvist i alt	10	2	4	16	5,3
Nævn i alt	90	19	31	140	46,2
Formandsafgørelser					
Medhold + sagsomkostninger + gebyr retur	0	0	0	0	0
Delvis medhold + sagsomkostninger + gebyr retur	0	0	0	0	0
Delvis medhold ÷ sagsomkostninger ÷ gebyr retur	0	0	0	0	0
Delvis medhold ÷ sagsomkostninger + gebyr retur	0	0	0	0	0
Medhold i alt	0	0	0	0	0
Ikke medhold	0	0	0	0	0
Afvist kompetence	1	0	0	1	0,3
Formandsafgørelser i alt	1	0	0	1	0,3
Forlig					
Forlig + sagsomkostninger + gebyr retur	3	1	1	5	1,7
Forlig ÷ sagsomkostninger + gebyr retur	19	1	1	21	6,9
Forlig ÷ sagsomkostninger + gebyr retur	1	0	0	1	0,3
Forlig i alt	23	2	2	27	8,9
Tilbagekald af klager					
Tilbagekald af klager	21	5	2	28	9,2

Tabel 3
Afslutningsmåde - Fortsat

	El	Gas	Varme	I alt	Pct.
Afvist kompetence					
Ikke direkte kundeforhold	0	0	2	2	0,7
Erhvervsklage	4	0	4	8	2,6
Ikke mod et energiselskab	2	0	5	7	2,3
Ikke klaget skriftligt til selskab	9	1	0	10	3,3
Ej civilretlig klage	23	7	1	31	10,2
Øvrige	10	1	1	12	4
Afvist kompetence i alt	48	9	13	70	23,1
Formandsafvisninger - uegnet					
Uegnet	0	0	0	0	0
Uegenet, selskab konkurs, ukendt adresse mm.	0	0	0	0	0
Uegnet efter sagkyndig bistand	0	0	0	0	0
Uegnet i øvrigt	0	0	0	0	0
Uegnede i alt	0	0	0	0	0
Henvisninger					
Til Forbrugerklagenævnet mfl.	1	0	1	2	0,7
Til Energitilsynet / Energiklagenævnet	0	0	0	0	0
Til anden myndighed	1	0	0	1	0,3
Til civil retssag	0	0	0	0	0
Øvrige	0	0	0	0	0
Henvisninger i alt	2	0	1	3	1
Passivitet					
Ikke indsendt klageformular	7	1	1	9	3
Ikke indbetalt klagegebyr	9	0	1	10	3,3
Øvrig passivitet	0	0	0	0	0
Passivitet i alt	16	1	2	19	6,3
Andre afslutningsmåder	14	0	1	15	5
Sum	215	36	52	303	100

Procentsatserne er afrundet, så de kun har én decimal.

Når forbrugeren får helt eller delvist medhold i sin klage, beder nævnet energiselskabet om at indsende en formel bekræftelse på modtagelse af afgørelsen ved en modtagelseserklæring.

Hvis energiselskabet ikke indsender modtagelseserklæringen, vil nævnet i stedet bede domstolene om at foretage en formel forkyndelse af afgørelsen via stævningsmand eller i sidste ende med politiets hjælp.

Når nævnet modtager modtagelses- eller forkyndelseserklæring, har energiselskabet herefter 30 dage til at beslutte, om det vil følge afgørelsen. Hører nævnet ikke fra energiselskabet inden for 30-dages fristen, bliver afgørelsen bindende for energiselskabet.

Efterlevelse

Nævnet gav i 2024 forbrugerne helt eller delvist medhold i klagen i 38 sager. Ud af disse sager modtog nævnet oplysninger om, at selskabet efterlevede afgørelsen i 30 af sagerne svarende til 78,9 pct.

I to sager har energiselskabet aktivt tilkendegivet, at det ikke ville følge nævnets afgørelse. For så vidt angår den ene af sagerne, er energiselskabet blevet publiceret på nævnets hjemmeside i overensstemmelse med § 32, stk. 1 og 2, i nævnets vedtægter. I den anden sag er energiselskabet ikke blevet publiceret på hjemmesiden. Det skyldes, at energiselskabet har indbragt sagen for retten, og offentliggørelse af selskabet kan derfor ikke ske, jf. § 32, stk. 3, i nævnets vedtægter.

I tre sager har nævnet ikke modtaget oplysninger om, hvorvidt energiselskabet efterlever afgørelsen. Afgørelsen er i disse tilfælde blevet bindende på grund af selskabernes passivitet. To andre sager er blevet genoptaget, og afgørelsen i disse sager er derfor ikke gældende.

Tabel 4
Efterlevelse

	El	Gas	Varme	I alt	Pct.
Efterlevet					
Energiselskab har efterlevet	18	2	10	30	78,9
Ikke efterlevet					
Energiselskab afviser at efterleve	1	0	1	2	5,3
Øvrige					
Passivitet (afgørelsen bliver bindende)*	3	0	1	4	10,5
Sagen genoptaget	2	0	0	2	5,3
Ej afklaret					
Afventer afklaring	0	0	0	0	0
Sum	24	2	12	38	100

Procentsatserne er afrundet, så de kun har én decimal.

* Passivitet omfatter den situation, hvor nævnet har modtaget en modtagelses- eller forkyndelseserklæring, men hvor nævnet herefter ikke hører fra energiselskabet inden 30 dage. Afgørelsen bliver herefter bindende for energiselskabet.

Sager fordelt på kategorier

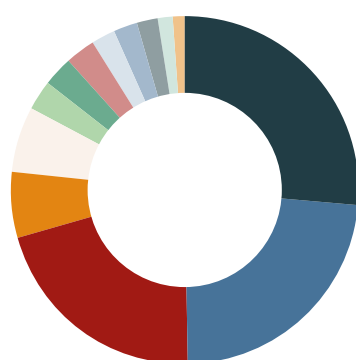
Elforsyningssager

I 2024 blev sagstyperne registrerede i reviderede kategorier, og den tidligere kategori "Klage over regning/forbrug" blev eksempelvis opdelt i de to separate kategorier "Klage over pris/produkt" og "Klage over forbrug". De to kategorier var de mest populære klagekategorier, idet der var 50 klager over pris/produkt og 45 klager over forbrug.

Det er fortsat vanskeligt at forudbestemme kategorier, der dækker alle klager. Der var 57 klager, der blev afsluttet under kategorien "Øvrige sager". Kategorien dækker alle de sager, der ikke passer i de fastsatte kategorier.

Tabel 5.1

Elforsyningssager fordelt på kategorier



Antal afsluttede sager

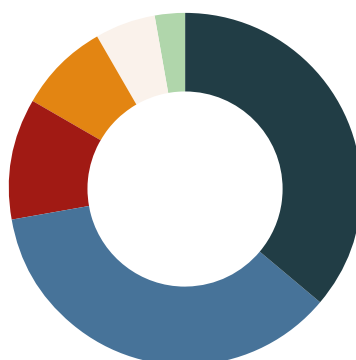
Øvrige sager	57
Klage over pris/produkt	50
Klage over forbrug	45
Flytning	13
Afviste sager pga. andet	13
Erstatning	6
Varsling om kontraktændring	6
Telefonsalg	6
Reduceret elafgift	5
Forsinket/manglende slutafregning	5
Afviste sager pga. egenproduktion	4
Uanmodet leverandørskifte	3
Afviste sager pga. egnethed	2
I alt	215

Gasforsyningssager

I 2024 var fordelingen af sager på gasområdet meget ensartet med tidligere år, idet mange sager fortsat handlede om klager over forbrug.

Tabel 5.2

Gasforsyningssager fordelt på kategorier



Antal afsluttede sager

Øvrige sager	13
Klager over forbrug	13
Fraskæring af gasstik	4
Klage over pris/produkt	3
Afviste sager pga. andet	2
Afviste sager pga. erhverv	1
I alt	36

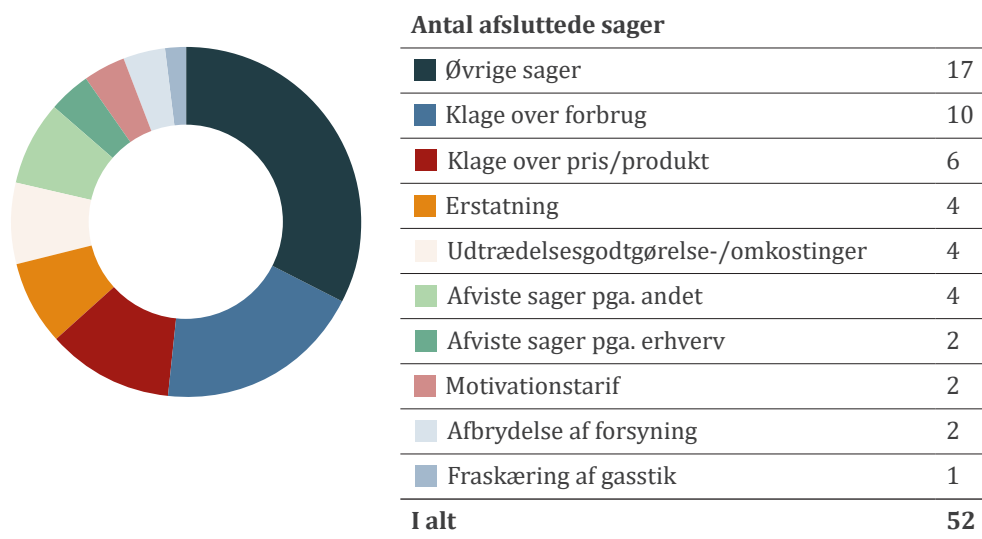
Varmeforsyningssager

På fjernvarmeområdet omhandlede flere sager klager over forbrug (10) og klage over pris/produkt (6).

Varmeforsyningssagerne i 2024 dækkede over mange forskellige problematikker, og ligesom på de to øvrige energiområder er det vanskeligt at forudbestemme kategorier, der rummer alle klageemner. Derfor faldt 17 sager helt uden for de sædvanlige klageområder og er derfor angivet som "Øvrige sager".

Tabel 5.3

Varmeforsyningssager fordelt på kategorier



Sagsbehandlingstid

Tabel 6 viser sagsbehandlingstiderne for nævnets sager i perioden 2022 til 2024.

I alle årene har nævnet overholdt kravet i henhold til vedtægterne om, at sagerne gennemsnitligt behandles indenfor 5 måneder.

Der er fra 2022 til 2024 sket en stigning i antallet af modtagne sager, og den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er steget fra 2,6 måneder i 2022 til 4,4 måneder i 2024.

Tabel 6
Sagsbehandlingstid 2022-2024

	2022	2023	2024
Afsluttede sager	348	383	303
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid (dage)	78,8	114,8	130,7
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid (måneder)	2,6	3,8	4,4
Gennemsnitlig samlet varighed (dage)	83,4	122	131,3
Sager over "90-dage"	0	0	0

Tallene er afrundet, så de kun har én decimal.

Ved "Gennemsnitlig sagsbehandlingstid" i tabel 6 forstås det samlede tidsforbrug, som sagen gennemløber fra sagsbehandlingen påbegyndes og til dens afslutning. Sagsbehandlingen påbegyndes, når en forbrugerklage opfylder klagebetingelserne for, at klagen kan behandles af nævnet. Det betyder, at forbrugeren inden klagens indgivelse for-gæves skriftligt skal have reklameret over for energiselskabet. Dernæst skal en udfyldt klageformular være indsendt til nævnet, og et klagegebyr skal være betalt af forbrugeren. Afslutningstidspunktet er det tidspunkt, hvor sagen er klar til at blive afgjort på et nævnsmøde, når partshøringen er afsluttet, og sagen er fuldt ud oplyst.

Ved "Gennemsnitlig samlet varighed" i tabel 6 forstås det samlede tidsforbrug, som sagen gennemløber fra klagens modtagelse i nævnets sekretariat til dens afslutning ved nævnets afgørelse.

Kolonnen i tabel 6 med sager over "90 dage" angiver den frist på 90 dage, som EU-direktivet om alternativ tvistløsning har fastsat for afgørelsen i en sag, når partshøringen er afsluttet og sagen er fuldt oplyst. Af de sager, som blev afsluttet i 2024, overskred ingen sager fristen på 90 dage.

Sager fordelt på energiselskaber

Tabel 7 viser en oversigt over samtlige energiselskaber, der er blevet indklaget i nævnet i løbet af 2024. Tabellen viser, hvor mange klager der var over de respektive selskaber, og hvor mange af sagerne der endte med henholdsvis medhold til forbrugeren, ikke-medhold til forbrugeren og øvrige udfald.

Øvrige udfald dækker over alle andre udfald af en sag. Øvrige udfald kan for eksempel være, at nævnet afviser at behandle sagen, fordi den er uden for nævnets kompetenceområde. Øvrige udfald kan også være, hvis parterne indgår forlig, eller forbrugeren trækker klagen tilbage.

Tabel 7
Sager fordelt på energiselskaber

Energiselskabets navn	Antal sager	Forbrugeren får medhold	Forbrugeren får ikke medhold	Øvrige udfald
Andel Energi A/S	56	5	29	22
Velkommen A/S	25	2	3	20
Norlys Energi A/S	23	1	9	13
NettoPower A/S	17	1	0	16
OK A.m.b.a.	16	0	8	8
Modstrøm Danmark A/S	14	2	1	11
Vindstød A/S	13	2	5	6
Energive A/S	10	0	0	10
Grøn Elforsyning A/S	6	1	0	5
NRGi Elhandel A/S	6	0	2	4
Lokal Energi A/S	5	1	0	4
Nordisk Energi A/S	5	1	0	4
NordiskEL Aps	5	1	0	4
12.04.2024 A/S (tidl. b.energy A/S)	4	1	0	3
Cerius A/S	4	1	2	1
Evida Nord A/S	4	0	4	0

Radius Elnet A/S	4	1	3	0
Vest Energi ApS	4	1	0	3
Brunata A/S	3	0	0	3
Edison EL ApS (tidl. Den Glade Eltavle ApS)	3	1	0	2
HOFOR A/S	3	0	1	2
I/S Norfors	3	1	1	1
TREFOR Varme A/S	3	1	1	1
1KOMMA5 Danmark A/S (tidl. Viasol A/S)	2	0	0	2
Aalborg Varme A/S	2	1	1	0
Brande Fjernvarme A.m.b.a.	2	1	1	0
DIN Forsyning Varme A/S	2	0	2	0
Energi+ A/S (tidl. Grow Energy A/S)	2	0	0	2
Energi Fyn Handel A/S	2	1	1	0
E.ON Danmark A/S	2	1	0	1
Evida Syd A/S	2	0	0	2
Gentofte Gladsaxe Fjernvarme I/S	2	0	0	2
Sdr. Herreds Kraftvarmeværker A.m.b.a.	2	0	0	2
Solrød Fjernvarmeværk A.m.b.a.	2	1	0	1
Sønderborg Varme A/S	2	0	1	1
Ikke oplyst energiselskab	2	0	0	2
Administrationservice Fyn A/S	1	0	0	1
Andel Holding A/S	1	0	0	1
Aura El-Handel A/S	1	0	0	1
Brovst Fjernvarme Andelsselskab	1	0	0	1
Clever A/S	1	0	1	0
Dansk Strøm ApS (tidl. Power4U ApS)	1	1	0	0
DCC Energi Danmark A/S	1	0	0	1
Energidrift A/S	1	0	1	0
Energistyrelsen	1	0	0	1
E.ON Drive ApS	1	0	0	1
Gentofte Kommune	1	1	0	0
Gjerlev Varmeværk A.m.b.a.	1	1	0	0
GNP Energy Danmark ApS	1	0	0	1
Ista Danmark A/S	1	0	0	1
iWatt ApS	1	0	0	1
Haderslev Fjernvarme A.m.b.a.	1	0	1	0
Hadsten Varmeværk A.m.b.a.	1	1	0	0
Haslev Fjernvarme A.m.b.a.	1	0	1	0
Hornbæk Fjernvarme A.m.b.a.	1	0	1	0
Hunderup-Sejstrup Fællesvarme A.m.b.a.	1	0	0	1
Hvidebæk Fjernvarmeforsyning A.m.b.a.	1	0	0	1
Kalundborg Varmeforsyning A/S	1	0	1	0
NOE Net A/S	1	0	1	0
Nykøbing M Fjernvarmeværk A.m.b.a.	1	0	0	1
Odsherred Varme A/S	1	0	0	1
Rødovre Kommunale Fjernvarme	1	0	1	0

Rønde Fjernvarmeværk	1	0	1	0
Sdr. Felding Varmeværk	1	1	0	0
SEF Energi A/S	1	0	1	0
Silkeborg Vand A/S	1	0	0	1
Silkeborg Varme A/S	1	1	0	0
Skive Fjernvarme A.m.b.a.	1	0	0	1
Skovsgaard Varmeværk	1	1	0	0
Solée ApS	1	0	0	1
Sønderborg Fjernvarme A.m.b.a.	1	0	0	1
Toftlund fjernvarme A.m.b.a.	1	0	0	1
Vejby-Tisvilde Fjernvarme A.m.b.a.	1	1	0	0
VEKS – Vestegnens Kraftvarmeselskab I/S	1	0	0	1
Verdo Go Green A/S	1	1	0	0
Vrå Varmeværk A.m.b.a.	1	0	1	0
Værum Ørum Kraftvarmeværk A.m.b.a.	1	0	0	1
I alt	303	38	86	179

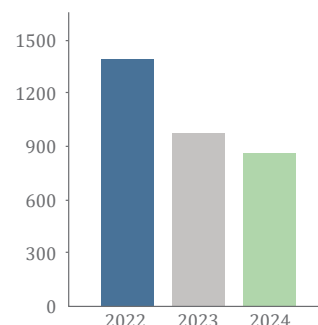
Hotline-henvendelser

I 2024 faldt antallet af henvendelser i nævnets hotline fra 975 henvendelser i 2023 til 859 henvendelser i 2024.

Dette er et fald i antal sammenlignet med årene 2022 og 2023. Antallet af hotline-henvendelser afspejler udviklingen i antallet af oprettede sager i perioden 2022 til 2024, jf. Tabel 1 ovenfor.

Besvarelser af henvendelser i aktuelle klagesager anses ikke for vejledning i hotlinen.

Hotline-henvendelser i 2022-2024



Tabel 8

Hotline-henvendelser i 2022 og 2024

	El	Gas	Varme	Andet	Sum
2022	1079	90	69	156	1394
2023	740	52	77	106	975
2024	639	33	95	92	859



Nævnets medlemmer og sekretariat

Nævnets medlemmer og sekretariat

Ankenævnets formand

Poul Gorm Nielsen Dommer i Københavns Byret

Erhvervsrepræsentanter:

Indstillet af Green Power Denmark

Ida Kromann Eriksen
Ane Rask
Lars Jarl Christensen
Christina M. Moshøj (suppleant)

Indstillet af Evida Holding A/S

Christoffer Nepper

Indstillet af Dansk Fjernvarme

Carl Hellmers
Morten Skov
Birthe Boisen (suppleant)

Forbrugerrepræsentanter:

Indstillet af Forbrugerrådet Tænk

Christian Sand
Christian Jarby
Regitze Buchwaldt (suppleant)
Birthe Abildgaard Nielsen (suppleant)

Sekretariat

Efter en samarbejdsaftale mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og erhvervsorganisationerne sekretariatsbetjener styrelsen nævnet efter § 7, stk. 2, i forbrugerklageloven.

Sekretariatsbetjeningen består overvejende i at besvare skriftlige og telefoniske henvendelser til nævnet og oplyse og forberede sagerne til nævnsbehandling.

Medarbejdere

Anette Topholt, sagsbehandler
Emil Kamp Kirkeby Jørgensen, sagsbehandler
Anders Kehling Madsen, sagsbehandler
Isabella Thure Clemmensen, sagsbehandler
Selim-Kuddusi Baser, kontorfuldmægtig
Lars Arent, sekretariatsleder

ANKENÆVNET PÅ ENERGIOMRÅDET

De bag ankenævnet stående organisationer

§ 1. Bag ankenævnet står Green Power Denmark, Evida Holding A/S, Dansk Fjernvarme og Forbrugerrådet Tænk.

Ankenævnets kompetence

§ 2. Ankenævnet behandler civile klager fra forbrugere mod energivirksomheder, som er etableret i Danmark, vedrørende forbrugeraftaler om køb og levering af elektricitet, gas 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 eller have stået 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 forbrugeraftale 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 elektricitet, gas eller fjernvarme 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, gas, 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 og lignende, varmepumper, jordvarmeanlæg, produktion og salg af elektricitet fra eget produktionsanlæg, f.eks. solcelleanlæg og lignende, 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 Energinets 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 sag verserer for ankenævnet, kan sagens parter ikke anlægge sag ved domstolene om de spørgsmål, som klagen omfatter.

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

Afvisning af klager

§ 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, Nævnenes Hus 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 klagen 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 klagen falder uden for ankenævnets kompetence efter §§ 2, 3 og 4, kan sekretariatet afvise klagen, jf. dog § 9.

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, ud over 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 bag ankenævnet stående organisationer kan bemyndige ankenævnets formand til på ankenævnets vegne at afvise klager, som ikke skønnes egnede til behandling ved ankenævnet i medfør af § 5, stk. 3, samt klager, 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 ankenævnsmedlemmer for forbruger- og erhvervsinteresser. En næstformand har samme beføjelser, som efter vedtægterne er tillagt formanden.

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

Stk. 3. Hvis de bag ankenævnet stående organisationer genudpeger en dommer til hvervet som formand for ankenævnet, skal Dommerforeningen ikke anmodes om igen at indstille den pågældende dommer til at varetage hvervet som formand for ankenævnet.

Stk. 4. Ankenævnsmedlemmer og suppleanter, der repræsenterer forbruger- og erhvervsinteresser, udnævnes af de bag ankenævnet stående organisationer.

Stk. 5. Formand og eventuelle næstformænd, ankenævnsmedlemmer og suppleanter udpeges for en 3-årig periode pr. 1. november med mulighed for genudnævnelse. Alle medlemmer bliver udpeget for den samme periode. Ved supplerung i en udnævnelsesperiode gælder udpegelsen til udløbet af den normale 3-årige periode.

Sekretariatets opgaver

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

Stk. 2. De bag ankenævnet stående 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 sagerne 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, Nævnenes Hus 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 snarest oplyses skriftligt 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.
- 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 klager, der er afvist på grund af manglende kompetence.

Stk. 8. Sekretariatet afslutter sagen, hvis energivirkningsomheden 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 sags 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.

Stk. 3. Et ankenævnsmedlem, der er inhabil i forhold til en sag, må ikke træffe afgørelse, deltage i afgørelsen eller i øvrigt medvirke ved behandlingen af den pågældende sag.

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 nævnsmedlemmerne for forbruger- og erhvervsinteresser, således at disse er ligeligt repræsenteret. Hvis et ankenævnsmedlem, der repræsenterer enten 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 de bag ankenævnet stående organisationer relevante sagkyndige, der bistår sekretariatet under sagens forberedelse eller ved sagens behandling i ankenævnet.

Stk. 3. En repræsentant for 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 forbrugerklagelovens §§ 17 og 18 kan overholdes. Ankenævnet fastlægger på det årlige plenummøde mødedatoerne for det kommende kalenderår. Der kan 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 undtagelsesvist kan tilkaldes, hvis ekstraordinære omstændigheder taler herfor.

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

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 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. Sekretariatet 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 ankenævnsmedlemmer for både forbruger- og erhvervsinteresser, 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 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 retshjælpsforsikring.
- 3) Der kan ske forældelse af kravet, hvis sagen ikke indbringes for domstolene senest et år efter ankenævnets afgørelse.

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

Stk. 2. Når formanden vil træffe afgørelse på ankenævnets vegne efter § 6, stk. 4, og § 21, stk. 1, informeres ankenævnets medlemmerne for både forbruger- og erhvervsinteresser via ankenævnets digitale kommunikationsmiddel. Ankenævnets medlemmerne får en frist på 5 arbejdsdage til at gøre sig bekendt med formandens indstilling om sagens afgørelse. Fremsætter blot ét ankenævnets medlem ønske om, at sagen i stedet undergives almindelig nævnbehandlingsbehandling, behandles sagen på førstkommende nævnsmøde.

§ 22. Nævnenes Hus 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 sagen, 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.

Tvangsfuldbyrdelse

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

Stk. 2. Ankenævnets afgørelse kan tvangsfuldbyrdes 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 tvangsfuldbyrdelse skal være bilagt den afgørelse, der danner grundlag for anmodningen om tvangsfuldbyrdelse, 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) forbrugeren får medhold i klagen,
- 2) klagen forliges til forbrugeren's fordel,
- 3) klagen falder uden for ankenævnets kompetence efter §§ 2-4, eller
- 4) klagen 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's 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 § 39.

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 energivirksomheder. 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 Nævnenes Hus og de bag ankenævnet stående 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 e-mailadresse.
- 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 databeskyttelsesforordningens og databeskyttelseslovens regler.

Stk. 2. Nævnets formand, nævnsmedlemmerne og deres suppleanter har via sekretariatet adgang til samtlige afgørelser, sager afgjort af formanden efter vedtægtens § 21, generelle retningslinjer samt andet materiale, som har interesse for nævnsmedlemmerne.

§ 32. På ankenævnets hjemmeside offentliggøres navne på de energivirksomheder, som ikke efterlever ankenævnets afgørelser.

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 energivirksomheden 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 de til enhver tid gældende regler på databeskyttelsesområdet. Sekretariatet kan enten ved fotokopi eller elektronisk fremsende kopi af afgørelser. Sekretariatet kan til dækning af omkostningerne fastsætte et gebyr for udlevering af fotokopier.

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 hos energivirksomhederne efter regler herom udstedt i medfør af el-, naturgas- og varmforsyningsloven med tilhørende betalingsbekendtgørelse.

Stk. 2 De af forbrugerne indbetalte klagegebyrer, jf. § 26, og energivirksomhedernes 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 energivirksomhederne på el-, naturgas- og varmforsyningsområdet 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, jf. § 36, 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 opkrævet for meget til ankenævnet efter reglerne i bekendtgørelsen om betaling for Ankenævnet på Energiområdet, modregnes dette i senere indbetalinger efter denne bekendtgørelse.

Stk. 5. Ankenævnet udarbejder årligt et budget for det efterfølgende regnskabsår. Budgettet godkendes af ankenævnet senest ved udgangen af december måned, jf. § 36.

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 de bag ankenævnet stående organisationer. 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.

Plenummøde

§ 36. Én gang årligt afholder de bag ankenævnet stående organisationer repræsenteret ved nævnsmedlemmer, suppleanter og eventuelt ved andre repræsentanter et plenummøde.

Stk. 2. Sekretariatet indkalder til plenummødet med et varsel på 10 arbejdsdage.

Stk. 3. Plenummødet har som udgangspunkt følgende dagsorden:

- 1) Indledning og orientering om ankenævnets sammensætning.
- 2) Formandens mundtlige beretning for det forløbende år.
- 3) Budgetforslag og ressourcebehov for det kommende år.
- 4) Forslag til vedtægtsændringer.
- 5) Forslag til formandsbemyndigelse efter §§ 6, stk. 4, og 21, stk. 1.
- 6) Mødedatoer for ankenævnet for det kommende år.
- 7) Eventuelt.

Forretningsudvalg

§ 37. De bag ankenævnet stående organisationer kan nedsætte et forretningsudvalg for ankenævnet bestående af ankenævnets formand samt ét nævnsmedlem både for forbruger- og erhvervsinteresser. Forretningsudvalgets tre medlemmer udpeges for en 3-årig periode med mulighed for genudnævnelse, jf. § 7, stk. 5.

§ 38. 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.

§ 39. Forretningsudvalget varetager følgende arbejdsområder:

- 1) Forslag til generelle retningslinjer til sekretariatet om sagers 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, stk. 1.
- 6) Generelle retningslinjer for hjemmesidens indhold.
- 7) Retningslinjer for offentliggørelse af navne på energivirksomheder, 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

§ 40. Til vedtagelse af ændringer af disse vedtægter kræves enighed mellem de bag ankenævnet stående organisationer. Vedtægtsændringer skal godkendes af erhvervsministeren.

Opløsning af ankenævnet

§ 41. De bag ankenævnet stående organisationer kan med et års varsel opsige aftalen, hvorved ankenævnet opløses. Der skal fastsættes betryggende vilkår for afvikling af verserende sager mv.

Ikrafttræden

§ 42. Disse vedtægter er vedtaget den 13. december 2022 af de bag ankenævnet stående organisationer.

§ 43. Vedtægterne træder i kraft den 1. februar 2025.

Stk. 2. Samtidig ophæves de vedtægter, der trådte i kraft den 7. marts 2023.

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

Godkendelse

§ 44. Vedtægterne er godkendt af erhvervsministeren den 1. februar 2025.
