

Årsberetning for 2021

Ankenævnet på Energiområdet

Indhold

3 Formandens forord

4 Væsentlige emner i 2021

- 4 Elforsyning
- 5 Fjernvarmeforsyning
- 5 Gasforsyning
- 5 Nyhedsbreve

7 Nævnets virksomhed

7 Statistiske oplysninger

- 8 Oprettede og afsluttede sager
- 9 Procentvis fordeling af afsluttede sager - afslutningsmåde
- 11 Efterlevelse
- 12 Elforsyningssager fordelt på kategorier
- 12 Gasforsyningssager fordelt på kategorier
- 13 Varmeforsyningssager fordelt på kategorier
- 13 Sagsbehandlingstid
- 14 Klagesager fordelt på selskaber

17 Nævnets medlemmer og sekretariat

17 Nævnets medlemmer og sekretariat

Formandens forord



Ankenævnet på Energiområdet afrapporterer årligt til Nævnenes Hus og de bag nævnet stående organisationer, jf. § 30, stk. 2, i nævnets vedtægter.

Nævnet skal endvidere efter § 37, stk. 1, i bekendtgørelse nr. 1151 af 30. september 2015 om godkendelse af private tvistløsningsorganer udarbejde en årsrapport om aktiviteterne i det forløbne år og administrationen i øvrigt.

Dette er nævnets årsberetning for 2021.

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

I § 30, stk. 1, i nævnets vedtægter er oplistet en række emner, som årsberetningen skal indeholde oplysninger om. Disse emner er derfor behandlet i denne årsberetning for 2021.

Nævnet deltager - udover at være notificeret ved Europa-Kommissionen som et officielt tvistløsningsorgan efter OTB-forordningen¹ til behandling af grænseoverskridende forbrugerklager på energiområdet - ikke i netværk, som samarbejder om grænseoverskridende tvister.

Nedenfor er omtalt nogle væsentlige emner, som i 2021 i regi af nævnet hyppigt gav anledning til tvister mellem forbrugere og energiselskaber på de tre forsyningsområder, som sorterer under nævnet.

¹ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 524/2013 af 21. maj 2013 om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet.

Væsentlige emner i 2021

Elforsyning

I 2021 behandlede nævnet fortsat en del klager med udgangspunkt i *telefonsalg*. Sagsbehandlingen er typisk ressourcekrævende på trods af en omfattende nævnspraksis. I disse sager er den første problemstilling at få afklaret, om den telefoniske henvendelse til forbrugeren er lovlig, dvs. om selskabet har indhentet et gyldigt samtykke hos forbrugeren via en internetkonkurrence, der lever op til kravene i Forbrugerombudsmandens vejledning på området. Hvis samtykket ikke er gyldigt indhentet, er den indgåede aftale ugyldig, men i så fald skal det vurderes, om forbrugeren har mistet retten til at gøre ugyldighed gældende pga. passivitet. Hvis aftalen er ugyldig, er det nævnets praksis, at forbrugeren som udgangspunkt ikke hæfter for forbrug i den periode, hvor selskabet har leveret el til forbrugeren, medmindre forbrugeren har mistet retten til at gøre ugyldighed gældende pga. passivitet. Jeg kan i øvrigt henvise til et tema om telefonsalg på nævnets hjemmeside [nævnets hjemmeside](#).

Nævnet behandlede i 2021 flere sager vedrørende *efteropkrævning for forbrug, lineær fordeling og forældelse*. Problemstillingen vedrører situationer, hvor selskabet over en årrække ikke har opkrævet forbrugeren korrekt, og hvor selskabet efteropkræver forbrugeren for det konstaterede merforbrug. Dette kan være tilfældet, hvis forbruget har været skønnet over en længere periode, og skønnet fortsat har været for lavt. I disse tilfælde skal selskaberne foretage en lineær fordeling af forbruget, dvs. fordele det konstaterede merforbrug ud over hele perioden, hvor der ikke foreligger aflæsninger af forbrugerens elmåler. Selskabet skal herefter afskrive den del af forbruget, der er forældet. Der henvises i øvrigt til en artikel om efteropkrævning for forbrug mv. på nævnets hjemmeside

I 2021 behandlede nævnet endvidere ligesom i 2019 og 2020 en del *forbrugsklager*, hvor forbrugeren havde fået udskiftet sin elmåler til en fjernaflæst elmåler, og hvor forbrugeren fra selskabet havde modtaget efterregulering af ikke afregnet elforbrug fra en selvaflæst, analog elmåler, som afveg fra den konstaterede målerstand ved nedtagningen. Ofte var elmåleren ikke blevet kalibreret, selv om forbrugeren havde fået tilbudt en målerundersøgelse, og i sådanne tilfælde fastslog nævnet efter fast nævnspraksis, at forbrugeren skulle betale for det faktiske forbrug.

I 2021 behandlede nævnet ligesom i 2019 og 2020 en del klager vedrørende *rykkergebyrer*. I mange sager tog nævnet spørgsmålet om rykkergebyrer op af egen drift. Nævnet fastslog med henvisning til rentelovens forarbejder, at det er en betingelse for adgangen til at belaste skyldneren med et rykkergebyr, at rykkerbrevet må antages at kunne virke motiverende for forbrugeren. Hvis dette antages ikke at være tilfældet, fx fordi forbrugeren efter modtagelsen af det første rykkerbrev med rykkergebyr forgæves henvender sig til selskabet angående opkrævningen, kan selskabet ifølge forarbejderne til renteloven ikke belaste forbrugeren med yderligere rykkergebyrer vedrørende samme fordring. Jeg kan i øvrigt henvise til en artikel om rykkergebyrer på nævnets hjemmeside [nævnets hjemmeside](#).

I 2021 behandlede nævnet endvidere sager, hvor forbrugeren havde krævet *erstatning* af selskabet. Forbrugerens erstatningskrav vedrørte blandt andet skade på ovn efter fejl i el-skab (manglende årsagssammenhæng), gebyr pålagt af andelsboligforening på grund af manglende tilmelding til elforsyning (erstatningsgrundlag ikke dokumenteret), ødelagte madvarer som følge af forsyningsafbrydelse (tab ej dokumenteret) og hærværk på havelåge og ødelagt mad i køleskab på baggrund af forsyningsafbrydelse (ej erstatningsgrundlag) mv.

I 2021 modtog nævnet igen klager vedrørende *solcelleanlæg*, som ifølge nævnets vedtægter ikke kan behandles af nævnet, medmindre den del af klagen, som måtte omhandle forbrugerens eget køb af el, kan udskilles fra den del, som omhandler solcelleanlæg. Klagerne blev ved modtagelsen ikke afvist af sekretariatet, da det da ikke var entydigt, om klagerne kunne behandles af nævnet for så vidt angår den del af klagerne, som omhandlede

forbrugerens eget køb af el af selskabet. Nævnet fandt, at det ikke havde kompetence til at behandle klagerne, da de i det væsentlige vedrørte forbrugerens produktion af el fra eget solcelleanlæg. Der henvises i øvrigt til et tema om solcelleanlæg på nævnets hjemmeside [nævnets hjemmeside](#).

Endelig behandlede nævnet igen i 2021 nogle klager med krav om *erstatning for udgift til en ekstern elektriker ved strømafbrydelse/-svigt*. I en af sagerne havde forbrugeren ikke reklameret til selskabet eller netselskabet, og nævnet kunne derfor ikke give forbrugeren medhold i kravet om at få refunderet udgiften til en ekstern elektriker. Nævnet bemærkede dog, at det burde fremgå klart og tydeligt af netselskabets hjemmeside mv., at forbrugeren ved strømsvigt eller -afbrydelse skulle kontakte sit selskab, inden forbrugeren kontaktede en elektriker. I en anden sag fandt nævnet, at klagen var uegnet til behandling i nævnet, da sagens oplysning krævede en bevisførelse, der lå ud over, hvad der kan foretages ved nævnet (vidneafhøring under strafansvar). Jeg kan i øvrigt henviser til et tema om strømsvigt på nævnets hjemmeside [nævnets hjemmeside](#).

Fjernvarmeforsyning

De modtagne klager på fjernvarme-området i 2021 var typisk ressourcekrævende at sagsbehandle og klargøre til nævnet for at tilvejebringe det nødvendige beslutningsgrundlag. Sagerne var forskelligartede og omhandlede bl.a. udtrædelsesgodtgørelse, erstatning for skade på varmeinstallation, afskrivning af forbrug efter branchenormen og forbrugets størrelse.

I 2021 oplevede nævnet desuden sager, som bevægede sig på grænseområdet af nævnets kompetence som eksempelvis spørgsmål om rimelighed af tarifiering (kompetence hos Forsyningstilsynet) og erhvervsklager.

Gasforsyning

De gas-sager, som nævnet behandlede i 2021, drejede sig om klager over henholdsvis frakoblingsgebyr, forbrug, hæftelse og forsinket fakturering, ligesom nævnet afviste et par klager på grund af nævnets manglende kompetence, da sagerne enten var bevisuægnede eller var erhvervsklager.

Nyhedsbreve

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen udsender på vegne af nævnet løbende nyhedsbreve målrettet virksomheder og interessenter. Nyhedsbrevene indeholder artikler og afgørelser, der også findes på nævnets hjemmeside. Endvidere kan nyhedsbrevene indeholde øvrig information, som fx statistik og information om nævnets årsberetning.

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

De første to nyhedsbreve blev udsendt i henholdsvis juni og september 2021 og kan læses [her](#).

København, den 4. marts 2022.

Dommer ved Københavns Byret Poul Gorm Nielsen
Formand for Ankenævnet på Energiområdet



Nævnets virksomhed

Nævnets kompetence er fastsat i nævnets vedtægter (§§ 2-4), hvoraf det bl.a. 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 el-handelsvirksomheds afvisning af at påtage sig leveringspligt over for en forbruger kan dog behandles af nævnet.

For at nævnet skal kunne behandle en klage, skal forbrugeren forudgående skriftligt have reklameret over for energivirksomheden med henblik på at søge en tilfredsstillende ordning med virksomheden. Nævnet kan ikke behandle klager, der er afgjort ved endelig dom eller retsforlig.

Sekretariatet påser, at forbrugeren opfylder betingelserne for behandling af klagen 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 under sagens behandling. 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.

Klagegebyret udgjorde i 2021 160 kr. inkl. moms, der tilbagebetales til forbrugeren, hvis forbrugeren får medhold i klagen, hvis nævnet afviser klagen, eller hvis sagen forliges til forbrugers fordel.

Sagsomkostninger udgør for energivirksomheden 8.500 kr. inkl. moms, der skal betales, hvis forbrugeren får medhold i sin klage.

Statistiske oplysninger

Tabel 1
Oprettede og afsluttede sager 2019-2021

2019

El		Gas		Varme		Sum	
Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet
184	161	21	16	45	35	250	212
73,6%	75,9%	8,4%	7,5%	18%	16,5%	100%	100%

2020

El		Gas		Varme		Sum	
Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet
145	162	16	17	27	37	188	216
77,1%	75%	8,5%	7,9%	14,4%	17,1%	100%	100%

2021

El		Gas		Varme		Sum	
Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet
149	174	20	25	17	19	186	218
80,1%	79,8%	10,8%	11,5%	9,1%	8,7%	100%	100%

Procentvis fordeling af afsluttede sager - afslutningsmåde

I tabel 2 er vist, hvorledes de 218 afsluttede sager i 2021 er blevet afsluttet. Tabellen viser afslutningsmåderne for henholdsvis de tre energityper og totalen. Endvidere viser tabellen, om sagerne er afsluttet af nævnet eller af sekretariatet.²

Tabel 2
Afslutningsmåde 2021

	El	Gas	Varme	I alt	%
Nævnsafgørelser					
Medhold + sagsomkostninger + gebyr retur	23	2	0	25	11,4%
Delvis medhold + sagsomkostninger + gebyr retur	6	0	1	7	3,2%
Delvis medhold ÷ sagsomkostninger ÷ gebyr	18	1	1	20	9,2%
Delvis medhold ÷ sagsomkostninger + gebyr	0	0	1	1	0,5%
Medhold i alt	47	3	3	53	24,3%
Ikke medhold	44	10	3	57	26,1%
Afvist som uegnet	1	1	0	2	0,9%
Afvist kompetence erhversklage	5	2	2	9	4,1%
Øvrige, atypiske afslutningsmåder	2	0	2	4	1,8%
Afvist i alt	8	3	4	15	6,9%
Nævn i alt	99	16	10	125	57,3%
Formandsafgørelser					
Medhold + sagsomkostninger + gebyr retur	0	0	0	0	0%
Delvis medhold + sagsomkostninger + gebyr retur	0	0	0	0	0%
Delvis medhold ÷ sagsomkostninger ÷ gebyr	0	0	0	0	0%
Delvis medhold ÷ sagsomkostninger + gebyr	0	0	0	0	0%
Medhold i alt	0	0	0	0	0%
Ikke medhold	0	0	0	0	0%
Afvist kompetence erhvervsklage	0	0	0	0	0%
Formandsafgørelser i alt	0	0	0	0	0%
Forlig					
Uden sekretariatsbistand ÷ sagsomkostninger	19	1	0	20	9,2%
Med sekretariatsbistand + sagsomkostninger	0	0	0	0	0%
Forlig i alt	19	1	0	20	9,2%

² Sekretariatet har efter lov om forbrugerklager ikke kompetence til at træffe materielle afgørelser i sagerne. Sekretariatet kan afvise klager, som åbenbart falder uden for nævnets kompetence. Sekretariatet kan endvidere afvise klager, hvis forbrugeren ikke indgiver en klageformular og/eller indbetaler klagegebyr samt klager, hvor parterne indgår forlig under sagsbehandlingen.

Tabel 2
Afslutningsmåde 2021 - Fortsat

Afvist kompetence					
Ikke direkte kundeforhold	0	0	0	0	0%
Erhvervsklage	3	0	1	4	1,8%
Ikke mod energiselskab	0	0	0	0	0%
Ikke klaget skriftligt til selskab	0	0	0	0	0%
Ej civilretlig klage	1	0	0	1	0,5%
Øvrige	0	0	3	3	1,4%
Afvist kompetence i alt	4	0	4	8	3,7%
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	0	1	0,5%
Til Energitilsynet / Energiklagenævnet	0	0	0	0	0%
Til anden myndighed	0	0	0	0	0%
Til civil retssag	0	0	0	0	0%
Øvrige	0	0	1	1	0,5%
Henvisninger i alt	1	0	1	2	0,9%
Tilbagekald af klager	29	4	2	35	16,1%
Passivitet					
Ikke indsendt klageformular	7	1	0	8	3,7%
Ikke indbetalt klagegebyr	2	0	1	3	1,4%
Øvrig passivitet	12	1	1	14	6,4%
Passivitet i alt	21	2	2	25	11,4%
Andre afslutningsmåder	1	2	0	3	1,4%
Sum	174	25	19	218	100%

Til sammenligning viser tabel 3 afslutningsmåder totalt for årene 2019-2021. Fordelingen af afsluttede sager mellem henholdsvis nævnet og sekretariatet har betydning for nævnets udgifter, idet sager behandlet af nævnet, herunder formandsafgørelser, er betydelig mere ressourcekrævende.

Tabel 3
Fordeling af afsluttede sager

	2019		2020		2021	
	antal	antal %	antal	antal %	antal	antal %
Medhold	30	14	39	18	53	24
Ikke medhold	63	30	73	34	57	26
Nævns- og formandsafviste	19	10	19	8	23	11
Nævns- og formandsafgjorte i alt	112	54	131	60	133	61
Forlig uden sagsomkostninger	26	12	19	8	20	9
Forlig med sagsomkostninger	10	5	1	1	0	0
Tilbagekaldt af klager	9	4	23	11	35	16
Klagers passivitet	7	3	23	11	25	11
Henvisninger til andre	7	3	2	1	2	1
Ikke omfattet af ankenævnets kompetence	37	17	15	7	3	1
Øvrig afslutning	4	2	2	1	0	0
Sekretariatsafgjorte i alt	100	46	85	40	85	39
I alt	212	100	216	100	218	100

I 2019 fik forbrugerne medhold i 14 pct. af de afsluttede sager, hvorimod det i 2020 var 18 pct. I 2021 fik forbrugerne medhold i 24 pct., dvs. en stigning i forhold til de seneste år.

Efterlevelse

Tabel 4 viser antallet af sager, hvor energiselskabet i 2021 har efterlevet henholdsvis ikke efterlevet nævnets afgørelse, hvor nævnet har givet forbrugeren helt eller delvist medhold i klagen.

Tabel 4
Efterlevelse 2021

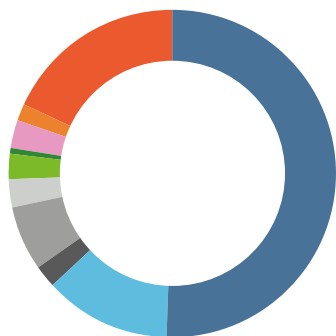
	El	Gas	Varme	I alt	%
Efterlevet					
Energiselskab har efterlevet	47	3	3	53	100%
Ikke efterlevet					
Energiselskab nej til at efterleve	0	0	0	0	0%
Retssag opgivet p.b.a. energiselskabs forhold	0	0	0	0	0%
Sum	0	0	0	0	0%

Ud af 53 sager, hvor nævnet i 2021 har givet forbrugerne helt eller delvist medhold i klagen, har energiselskabet efterlevet nævnets afgørelse i alle sagerne.

Efterlevelsprocenten for 2021 sammenholdt med erfaringerne fra årene fra nævnets etablering og start i 2004 viser, at energiselskaberne i høj grad bakker op om nævnets virksomhed og efterlever nævnets afgørelser.

Elforsyningssager fordelt på kategorier

Tabel 5.1
Kategorier for afsluttede
sager vedrørende elforsyning



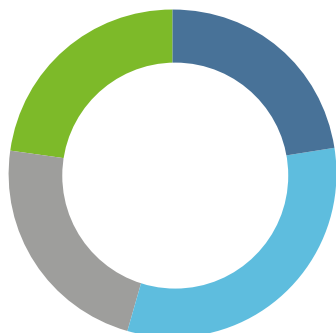
Kategorier	Antal modtagne sager
Klage over regning/forbrug	88
Telefonsalg	22
Uanmodet leverandørskifte	4
Lukning af forsyning/afbrydelse af strøm	11
Erstatning	5
Flytning	4
Reduceret elafgift	1
Henvist til et andet nævn/anden myndighed	0
Afviste sager pga. erhverv	5
Afviste sager pga. andet	3
Øvrige sager	31
I alt	174

Tabel 5.1 viser en opdeling i kategorier af i alt 174 sager vedrørende elforsyning, som nævnet behandlede i 2021.

Som det fremgår af tabellen, behandlede nævnet i 2021 flest klager vedrørende henholdsvis regning/forbrug og telefonsalg.

Gasforsyningssager fordelt på kategorier

Tabel 5.2
Kategorier for sager
vedrørende gasforsyning



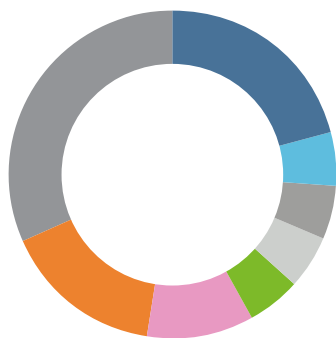
Kategorier	Antal modtagne sager
Klage over regning/forbrug	5
Fraskæring af gasstik	7
Energispare-tilskud	0
Øvrige sager	5
Energispare-tilskud	0
Øvrige sager	5
I alt	17

Tabel 5.2 viser en opdeling i kategorier af i alt 25 sager vedrørende gasforsyning, som nævnet behandlede i 2021.

Som det fremgår af tabellen, behandlede nævnet i 2021 flest klager vedrørende henholdsvis forbrug og fraskæring af gasstik.

Varmeforsyningssager fordelt på kategorier

Tabel 5.3
Varmeforsyningssager fordelt på kategorier



Kategorier	Antal modtagne sager
Klage over regning/forbrug	4
Udtrædelsesgodtgørelse	1
Flytning	0
Erstatning	1
Fraskæring af gasstik	1
Lukning af forsyning/afbrydelse af strøm	1
Energitilskud	0
Henvist til et andet nævn/anden myndighed	0
Afviste sager pga. erhverv	2
Afviste sager pga. andet	3
Øvrige sager	6
I alt	19

Tabel 5.3 viser en opdeling i kategorier af i alt 19 sager vedrørende varmforsyning, som nævnet behandlede i 2021.

Som det fremgår af tabellen, behandlede nævnet i 2021 flest klager vedrørende forbrug.

Sagsbehandlingstid

Tabel 6
Sagsbehandlingstid 2019-21

År	Afsluttede sager	Gennemsnitlig samlet sagsbehandlingstid (dage)	Gennemsnitlig samlet sagsbehandlingstid (måneder)	Gennemsnitlig tid vugge til grav (dage)	Sager over "90-dage"
2019	213	102,5	3,4	175,8	0
2020	216	152,5	5,1	218,8	0
2021	218	144,2	4,8	162,3	0

Tabel 6 viser beregningerne af sagsbehandlingstiderne for nævnets sager i perioden 2019-21.

Ved "Gennemsnitlig samlet 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 forgæves 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 tid vugge til grav (dage)" 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 2021, overskred ingen sager fristen på 90 dage.

Der er fra 2018 til henholdsvis 2019, 2020 og 2021 sket en stigning i antallet af afsluttede sager fra 188 afsluttede sager i 2018 til henholdsvis 213, 216 og 218 afsluttede sager i henholdsvis 2019, 2020 og 2021, jf. tabel 6.

Det bemærkes i den forbindelse, at der i 2019 skete en kraftig stigning i antallet af indkomne (nyoprettede) sager, idet antallet af indkomne sager i 2019 var 250, jf. tabel 1. Den kraftige stigning i antallet af indkomne sager i 2019 medførte en stigning i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid fra 102,5 dage i 2019 til 152,6 dage i 2020, jf. tabel 6. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid var i 2021 på 144,2 dage, hvilket var et mindre fald i forhold til 2020, jf. tabel 6.

Klagesager fordelt på selskaber

I tabel 7 vises de 10 energiselskaber, der er flest klager rettet mod på området vedrørende elforsyning.

Tabel 7:

Afsluttede klagesager fordelt på selskaber

2019		2020		2021	
Ørsted	30	Ørsted	34	SEAS-NVE	30
Norlys	17	Vindstød	13	Velkommen	29
Vindstød	17	OK A.M.B.A.	13	Norlys	19
OK A.M.B.A.	16	Modstrøm Danmark	11	Modstrøm Danmark	16
Modstrøm Danmark	16	Norlys	11	Fauna Energi	15
SEAS-NVE	16	SEAS-NVE	11	Radius	8
Natur-Energi	10	Velkommen	10	Vindstød	8
Blue Energy	9	Blue Energy	9	Natur-Energi	7
Radius Elnet	7	EWII	8	EWII	6
NRGi Elsalg	7	NRGi Elsalg	8	NRGi Elsalg	6

3 Efter § 18, stk. 1, i nævnets vedtægter skal nævnet afgøre en klage inden 90 kalenderdage fra det tidspunkt, hvor sagen er fuldt oplyst. Efter § 18, stk. 2, kan nævnet i særlige tilfælde forlænge tidsfristen, og efter § 18, stk. 3, kan nævnet i særlige tilfælde udsætte behandlingen af en sag. Opstår der risiko for at overskride fristen, vil nævnets sekretariat forelægge dette for nævnets formand med henblik på at beslutte, hvad der er mest hensigtsmæssigt i den konkrete sag. Det gjorde nævnets sekretariat umiddelbart efter nedlukningen den 11. marts 2020, hvorefter det i 3 sager på grund af de særlige omstændigheder vedrørende corona-virus/COVID-19 den 18. marts 2020 blev besluttet og meddelt parterne, at fristen på 90 dage for nævnets afgørelse i sagen blev forlænget/suspenderet indtil videre. Beslutningen hang sammen med, at nævnets møder, hvor sagerne afgøres, var udsat, indtil situationen var normaliseret. Umiddelbart derefter blev det imidlertid besluttet at afholde nævnets møder virtuelt. I to af de tre sager blev afgørelsen udsendt til parterne inden for den oprindelige frist på 90 dage, mens afgørelsen i den tredje sag blev udsendt inden for den fornyede frist på 90 dage. Dermed overskred ingen af sagerne fristen på 90 dage.

Hotline

Forbrugerhenvendelser vedrørende spørgsmål på nævnets kompetenceområde besvares af sekretariatet telefonisk på hverdage mandag til torsdag fra kl. 9.00 – 12.00 (skoleferier undtaget, hvor hotlinen er lukket), 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. Besvarelser af henvendelser i aktuelle klagesager anses ikke for vejledning i hotlinen.

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.

Tabel 8:

Hotline antal henvendelser i 2019 og 2020

	El	Gas	Varme	Andet	Sum
2020	353	18	20	35	426
2021	613	22	50	78	763

Antallet af henvendelser til hotlinen i tabel 8 i henholdsvis 2020 og 2021 viser dog ikke noget om det reelle ressourceforbrug, der anvendes til at besvare henvendelser fra forbrugerne. Varigheden af hver henvendelse er meget individuel og kan strække sig fra ganske korte samtaler og til de mere tidskrævende, fx hvor forbrugeren ringer umiddelbart før lukning af energiforsyningen eller om andelsejerskab og udtrædelsesgodtgørelse på området vedrørende varmemforsyning. Hertil kommer, at energiselskaberne også kontakter hotlinen for at få oplysninger eller afklaret et spørgsmål.

Som det fremgår af tabel 8, var antallet af henvendelser til hotlinen i 2020 426, mens antallet af henvendelser i 2021 var 763. Stigningen i antallet af henvendelser til hotlinen i 2021 i forhold til 2020 skyldes formentlig navnlig, at nævnets sekretariat på grund af hjemmearbejde forårsaget af situationen med COVID-19 fra 11. marts 2020 havde begrænset åbningstiden til hotlinens telefoniske vejledning til tirsdag, onsdag og torsdag (og lukket hotlinen mandag og fredag), mens åbningstiden i stort set hele 2021 var mandag til torsdag.



Nævnets medlemmer og sekretariat

Ankenævnets formand

Poul Gorm Nielsen
Dommer i Københavns Byret.

Erhvervsrepræsentanter:

Indstillet af Dansk Energi

Ida Kromann Eriksen
Tobias Duelund
Ane Rask
Kristoffer Mitens (suppleant)

Indstillet af andel

Jacob Nørregaard

Indstillet af Evida A/s

Maria Katja Jensen

Indstillet af Dansk Fjernvarme

Carl Hellmers
Morten Skov
Astrid Birnbaum (suppleant)

Forbrugerrepræsentanter:

Indstillet af Forbrugerrådet Tænk

Martin Salamon
Christian Jarby
Regitze Buchwaldt (suppleant)
Ole Jess Olsen (suppleant)

Sekretariat

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

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

Medarbejdere

Lars Arent, sekretariatsleder
Lotte Vibild Schønau, teamleder og sagsbehandler
Anette Topholt, sagsbehandler
Emil Kamp Kirkeby Jørgensen, sagsbehandler
Eva Specht, sagsbehandler
Selim Kuddusi Baser, overassistent

Vedtægter

for Ankenævnet på energiområdet- Vedtaget på plenummødet 17. dec. 2019

De bag ankenævnet stående organisationer

§ 1. Bag ankenævnet står Dansk Energi, Ørsted Salg & Service A/s, Evida A/s, Dansk Fjernvarme og Forbrugerrådet Tænk.

Ankenævnets kompetence

§ 2. Ankenævnet behandler civilretlige klager fra forbrugere mod energivirksomheder, som er etableret i Danmark, vedrørende forbrugerftaler om køb og levering af elektricitet, 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 forbrugerftale forstås en aftale, som en energivirksomhed indgår som led i sit erhverv, når den anden part (den private forbruger) hovedsageligt handler uden for sit erhverv.

Stk. 5. Ved en energivirksomhed forstås en virksomhed, der som led i sit erhverv sælger eller leverer 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, solcelleanlæg (herunder salg af elektricitet fra anlægget), 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 ankenævnetsmedlemmer 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. Ankenævnetsmedlemmer og suppleanter, der repræsenterer forbruger- og erhvervsinteresser, udnævnes af de bag ankenævnet stående organisationer.

Stk. 5. Formand og eventuelle næstformænd, ankenævnetsmedlemmer 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, under 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 energivirksomheden under sagens forberedelse opfylder forbrugerens krav. Det samme gælder, hvis forbrugeren frafalder sin klage.

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

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

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

Habilitet

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

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

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

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

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

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

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 forbrugerklageovens §§ 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 forliget 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 forbrugers 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 ankenævnsmedlemmerne for både forbruger- og erhvervsinteresser via ankenævnets digitale kommunikationsmiddel. Ankenævnsmedlemmerne får en frist på 5 arbejdsdage til at gøre sig bekendt med formandens indstilling om sagens afgørelse. Fremsætter blot ét ankenævnsmedlem ønske om, at sagen i stedet undergives almindelig nævnsbehandling, 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, eller
- 3) 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 etableres en underside »Gabestok«, hvor der kan findes oplysninger om de energivirksomheder, som ikke efterlever ankenævnets afgørelser. Undersiden er kun aktiv, når der er opført navne på energivirksomheder på listen.

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

- 1) Afgørelsen ikke er efterlevet inden for den i vedtægternes § 19, stk. 2, fastsatte frist på normalt 30 kalenderdage.
- 2) Sekretariatet skriftligt efter udløbet af fristen i nr. 1 udtrykkeligt informerer 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 forbrugere 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 varmemforsyningsloven 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 varmemforsyningsområdet 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 på »Gabestok« 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 17. december 2019 af de bag ankenævnet stående organisationer.

§ 43. Vedtægterne træder i kraft den 18. maj 2020.

Stk. 2. Samtidig ophæves de vedtægter, der trådte i kraft den 1. februar 2019.

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 18. maj 2020.