

Ankenævnet på Energiområdet

Årsberetning 2025



**Ankenævnet på
Energiområdet
Årsberetning 2025**

Januar 2026
ISBN: 978-87-7029-875-9

Indhold

4 Formandens forord

5 Nævnets virksomhed og væsentlige emner

6 Væsentlige emner og afgørelser i 2025

6 Elforsyning

10 Gasforsyning

10 Fjernvarmeforsyning

15 Nævnets virksomhed i øvrigt i 2025

20 Statistiske oplysninger

20 Oprettede og afsluttede sager 2023-2025

21 Fordeling af afsluttede sager og afslutningsmåde

24 Efterlevelse

25 Sager fordelt på kategorier

27 Sagsbehandlingstid

27 Sager fordelt på energiselskaber

30 Hotline-henvendelser

32 Nævnets medlemmer og sekretariat

33 Vedtægter for Ankenævnet på Energiområdet

Formandens forord



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

Dette er nævnets årsberetning for 2025.

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 nævnet hjemmeside.

Ankenævnet på Energiområdet er opført på Erhvervsministeriets liste over de alternative tvistløsningsorganer, der er omfattet af forbrugerklageloven, og som skal anmeldes til Europa-Kommissionen, jf. artikel 20 i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om ATB på forbrugerområdet. Udover dette 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 20. januar 2026

Poul Gorm Nielsen
Dommer ved Københavns Byret
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.

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 el-handelsvirksomheds 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 forbrugerens skriftlige henvendelse, kan klagen dog godt behandles af nævnet. Nævnet kan ikke behandle klager, der er afgjort ved endelig dom eller retsforlig.

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 bliver forliget under sagens behandling, eller hvis energivirksomheden imødekommer forbrugerens krav. Energivirksomheden betaler et beløb til dækning af sagsomkostninger ved forlig under sekretariatsbehandlingen. Sagsomkostninger ved forlig til forbrugerens fordel inden nævnbehandlingen udgør 3.800 kr. inkl. moms.



Nævnet sekretariatsbetjenes af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. Nævnets sekretariat fra venstre mod højre: **Selim-Kuddusi Baser**, kontorfuldmægtig | **Sara Hedegaard Christensen**, sagsbehandler | **Hajira Basharyar**, sagsbehandler | **Emil Kamp Kirkeby Jorgensen**, sagsbehandler | **Lars Arent**, sekretariatsleder

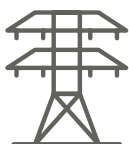
Sager, der ikke bliver afsluttet under den forberedende sekretariatsbehandling, bliver behandlet i nævnet, der træffer afgørelse på det grundlag, som sekretariatet har tilvejebragt. Nævnets afgørelser er skriftlige og ledsaget af en begrundelse. Energivirksomheden kan pålægges at betale sagsomkostninger, hvis forbrugeren får medhold i sin klage. 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.

Forbrugeren skal betale et klagegebyr for nævnets behandling af klagen, og klagegebyret udgjorde 160 kr. inklusive moms i 2025. Klagegebyret bliver tilbagebetalt til forbrugeren, hvis forbrugeren får medhold i klagen, hvis nævnet afviser sagen, eller hvis sagen forliges til forbrugers fordel.

Væsentlige emner og afgørelser i 2025

Her følger en gennemgang af udvalgte klageemner og afgørelser i 2025 på henholdsvis el-, gas- og fjernvarmeområdet.

ELFORSYNING:



Klageemner i 2025

Telefonsalg

Nævnets sekretariat har i stigende grad modtaget henvendelser vedrørende telefonsalg i den telefoniske hotline.

Typisk vedrører sager om telefonsalg den situation, at forbrugeren ikke mener, at et elseskab har haft lov til at henvende sig til forbrugeren telefonisk, og forbrugeren mener derfor ikke, der er en gyldig aftale om levering af el. Det skyldes, at elskaber ikke må kontakte forbrugere uden på forhånd at have fået et gyldigt samtykke fra forbrugeren om, at det er i orden, at de ringer dem op om indgåelse af en elaftale. Har elskabet ikke et gyldigt samtykke til at kontakte forbrugeren er en eventuel aftale ikke bindende. Det fremgår af forbrugeraftalelovens §§ 4 og 5.

Nævnet har på den baggrund besluttet at indføre en fasttrack-ordning på elområdet for telefonsalg efter forbrugeraftalelovens §§ 4 og 5 i løbet af 2025.

Konkret betyder fast-track ordningen, at sager om telefonsalg behandles efter en særlig hurtig sagsbehandlingsproces, og at sagerne derfor kan afgøres af nævnet kort tid efter, at sagerne er modtaget.

I løbet af 2025 er der afsluttet 33 sager om telefonsalg på el-området, hvoraf 24 af sagerne er afgjort af nævnet. For de 24 sager behandlet af nævnet er der i gennemsnit gået 94 dage fra klagegebyret er modtaget, til sagen er afgjort af nævnet ved afgørelsens udsendelse til parterne.

Til sammenligning er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid 134 dage for sager i øvrigt, der er afgjort af nævnet i 2025.

Det kan derfor konkluderes, at tiltaget har haft en gavnlig effekt, da sagsbehandlingstiden generelt har været lavere ved denne type sager sammenlignet med øvrige sager.

Manglende udbetaling af tilgodehavende

I 2025 har nævnets sekretariat i stigende grad modtaget henvendelser fra forbrugere, der oplever ikke at få udbetalt deres tilgodehavende i forbindelse med slutafregninger fra deres elseskab.

Elkunder skal modtage en slutfregning fra deres elhandelsvirksomhed senest fire uger efter leverandørskifte eller leveringsophør på en fraflyttet adresse, og for meget betalte aconto-beløb skal tilbageføres til elkunden samtidig med slutfregningen. Det fremgår af elleverings-bekendtgørelsens³ § 19, stk. 1.

Nævnet kan tage stilling til de civilretlige konsekvenser ved forsinket eller manglende slutfregning og manglende udbetaling af tilgodehavende, mens Forsyningstilsynet fører tilsyn med den manglende overholdelse af fire-ugers fristen i elleveringsbekendtgørelsens § 19, stk. 1, jf. bekendtgørelsens § 38.

Efter nævnets praksis har forbrugeren ret til at få forrentet sit krav på et eventuelt tilgodehavende efter udløbet af fire-ugers fristen.

I løbet af 2025 har nævnet afgjort i alt ni sager om manglende udbetaling af tilgodehavende. Dertil kommer 153 sager, som er afsluttet i sekretariatet. Langt de fleste af sagerne, som er afsluttet i sekretariatet, er afsluttet som forlig, idet forbrugerne har modtaget deres tilgodehavende. Disse sager udgør derfor en stor andel af de i alt 174 forligte sager i 2025.

Nævnets sekretariat har i forbindelse med de mange klager og henvendelser fremhævet temaartiklen herom på nævnets hjemmeside, hvor man kan læse mere om reglerne, nævnets praksis, og hvad forbrugerne konkret kan gøre for at komme videre med deres sag. Nævnets sekretariat har endvidere udarbejdet en nyhedsnotits herom til nævnets hjemmeside.

[Læs temaartiklen om manglende udbetaling af tilgodehavende i slutfregning på energianke.dk.](#)

[Læs nyhedsnotits om flere henvendelse om manglende udbetaling af tilgodehavende på energianke.dk.](#)

Korrektionsopkrævninger – korrektion af pris

I 2025 har nævnet modtaget flere klager fra forbrugere, der har modtaget en eller flere korrektionsopkrævninger fra deres elselskab. Korrektionsopkrævningerne har ikke vedrørt en korrektion af forbruget men derimod en korrektion af prisen for elleveringen.

I løbet af 2025 har nævnet afgjort i alt 11 sager om korrektion af pris. Dertil kommer 12 sager, som er afsluttet i sekretariatet.

Nævnet har i sine afgørelser slået fast, at det er elselskabernes ansvar at redegøre for, hvad de pågældende korrektioner vedrører, og derudover må elselskaberne også dokumentere, at de har hjemmel til at opkræve de korrigerede poster og satser.

Publicerede afgørelser i 2025

Nævnet har i løbet af 2025 publiceret syv af de afgjorte elsager på nævnets hjemmeside.

På næste side kan du læse et kort resume af sagerne, og [du kan læse mere om dem på nævnets hjemmeside energianke.dk.](#)

³ Bekendtgørelse nr. 1810 af 29. december 2025 om elhandelsvirksomhedernes opgaver og forpligtelser i forbindelse med levering af elektricitet til elkunder.

Liste over publicerede afgørelser på elområdet

1. Varsling af ændring af aftale og retsfortabende passivitet
2. Et selskab havde ikke et gyldigt samtykke til at kontakte en forbruger telefonisk.
Forbrugeren hæftede derfor ikke for betaling af den leverede el
3. Opkrævning med korrektion af pris
4. Klage over elselskabs modregning af gamle regninger i forbrugers tilgodehavende
5. Elaftale fortrudt rettidigt af forbruger. Forbrugeren havde derfor ret til fuld tilbagebetaling af samtlige indbetalinger
6. Udbetaling af tilgodehavende i slutafregning
7. Korrektionsopkrævninger

1. Varsling af ændring af aftale og retsfortabende passivitet

Et selskab havde foretaget ændringer i en forbrugers aftale, og spørgsmålet var derfor, om selskabet havde varslet forbrugeren i et klart og forståeligt sprog i e-mailen, og om forbrugeren havde klaget rettidigt til selskabet over ændringen.

Et flertal i nævnet vurderede, at selskabet ikke havde varslet forbrugeren i et klart og forståeligt sprog. Flertallet lagde vægt på, at selskabets varsel i e-mailen var bygget op på en sådan måde, at det ikke var de væsentligste og mest byrdefulde ændringer for forbrugeren, der fremgik først i e-mailen.

Nævnet skulle også vurdere, om forbrugeren havde reageret rettidigt til selskabet over ændringen af aftalen.

Et enigt nævn mente, at forbrugeren stiltiende havde accepteret aftaleændringen og derfor havde mistet retten til at gøre indsigelse over for ændringen som følge af retsfortabende passivitet. Nævnet lagde vægt på, at der gik ca. 21 måneder fra ændringen af aftalen trådte i kraft, til forbrugeren klagede til selskabet over ændringen, og at forbrugeren havde betalt alle sine fakturaer med ændringen i perioden frem til klagen.

Nævnet kunne derfor ikke give forbrugeren medhold i klagen.

2. Et elselskab havde ikke et gyldigt samtykke til at kontakte en forbruger telefonisk.

Forbrugeren hæftede derfor ikke for betaling af den leverede el

En forbruger blev ringet op af et elselskab med henblik på indgåelse af en elaftale. Forbrugeren klagede herefter over aftalen, da hun ikke mente, at selskabet havde haft lov til at kontakte hende telefonisk.

Nævnet mente, at selskabet havde kontaktet forbrugeren uden et gyldigt forudgående samtykke og derfor ikke havde indgået en gyldig og bindende aftale med forbrugeren om levering af el. Nævnet bemærkede i den forbindelse, at det indhentede samtykke fra forbrugeren lå ca. to måneder efter selskabet ringede til forbrugeren.

Forbrugeren skulle på den baggrund stilles, som om aftalen aldrig var indgået, og forbrugeren blev derfor fritaget for betaling af alle selskabets opkrævninger.

3. Opkrævning med korrektion af pris

En forbruger modtog en korrektionsopkrævning fra sit elselskab indeholdende poster vedrørende henholdsvis "El variabel pris (Negativ markedsel DK2), El variabel pris (Markedsel DK2)" og "El variabel pris (Negativ markedsel DK2)". Spørgsmålet var derfor, om forbrugeren havde ret at blive fritaget for betaling af korrektionsopkrævningen.

Nævnet gav forbrugeren ret i, at forbrugeren ikke skulle betale korrektionsopkrævningen.

Nævnet lagde vægt på, at korrektionsopkrævningen var en opkrævning for en højere pris, end selskabet tidligere havde opkrævet hos forbrugeren, eller for ikke tidligere opkrævede poster, og at selskabet ikke havde dokumenteret, at det havde ret til at opkræve de priser eller poster, der fremgik af korrektionsopkrævningen.

4. Klage over elselskabs modregning af gamle regninger i forbrugers tilgodehavende

Efter en forbruger stoppede med at modtage el fra sit elselskab modregnede selskabet tre tidligere fakturaer i forbrugers tilgodehavende, da selskabet mente, at forbrugeren ikke tidligere havde betalt fakturaerne.

Nævnet vurderede, at selskabet havde ret til at modregne, som det havde gjort, da kravene udsprang af samme retsforhold (konneksitet), og da kravene var stiftet, inden forældelse indtrådte.

5. Elaftale fortrudt rettidigt af forbruger. Forbrugeren havde derfor ret til fuld tilbagebetaling af samtlige indbetalinger

Et elselskab ringede den 28. august 2024 til en forbruger med henblik på indgåelse af en aftale om levering af el til forbrugers adresse. Allerede dagen efter, den 29. august 2024, sendte forbrugeren en e-mail til selskabet, hvor hun fortrød aftalen. På trods af dette begyndte selskabet at levere el til adressen fra 1. oktober 2024.

Nævnet mente, at forbrugeren havde fortrudt sin aftale med selskabet rettidigt den 29. august 2024, og nævnet mente derfor, at forbrugeren havde ret til fuld tilbagebetaling af samtlige indbetalinger foretaget til selskabet vedrørende perioden, hvor forbrugeren fik leveret el af selskabet.

6. Udbetaling af tilgodehavende i slutaftregning

En forbruger mente at have et tilgodehavende på 4.517,24 kr. hos sit tidligere elselskab på baggrund af en slutaftregning, som forbrugeren havde modtaget efter at have skiftet elleverandør.

Nævnet konstaterede, at forbrugeren havde krav på at få udbetalt sit tilgodehavende på 4.517,24 kr., som fremgik af slutaftregningen.

Nævnet mente i den forbindelse, at forbrugeren havde ret til renter af beløbet fra fire uger efter leverandørskiftet i overensstemmelse med renteloven og elleveringsbekendtgørelsen.

7. Korrektionsopkrævninger

En forbruger stoppede med at aftage el fra sit elselskab, hvorefter forbrugeren modtog en slutaftregning, hvoraf det fremgik, at forbrugeren havde et tilgodehavende på 6.695,79 kr.

Forbrugeren modtog sidenhen 10 forskellige regninger med korrektioner i perioden 11. oktober 2023 til 9. august 2025.

Nævnet fandt at selskabet ikke havde godtgjort en hjemmel eller en begrundelse for korrektionerne, og nævnet gav derfor forbrugeren medhold i, at forbrugeren ikke hæftede for korrektionerne.

GASFORSYNING:



Klageemner i 2025

Ligesom på elområdet har nævnet i 2025 afsluttet flere sager, der handlede om manglende udbetaling af tilgodehavende. Samtlige sager er afsluttet i sekretariatet, og nævnet har således ikke truffet afgørelse i nogen af sagerne. De fleste sager er tilbagekaldt af forbrugerne eller forligt som følge af, at forbrugerne har modtaget deres tilgodehavende.

Nævnet har i løbet af 2025 behandlet flere klager fra forbrugere, som har fået deres gasstik frakoblet en fællesledning, hvorefter de har klaget over at skulle betale et gebyr herfor. Nævnet har ikke givet forbrugerne medhold i deres klager. Det skyldes, at gebyrerne for frakobling har været anmeldt til og godkendt af Forsyningstilsynet, og distributionsselskabet har derfor hjemmel til at opkræve et sådant frakoblingsgebyr hos forbrugerne.

Nævnet har endvidere afvist at behandle klager fra forbrugere, som har bedt nævnet om at tage stilling til frakoblingsgebyrets størrelse (rimelighed) i forbindelse med frakobling af gassen fra en fællesledning. Nævnet har afvist at behandle disse sager, da nævnet ikke har kompetence til at tage stilling til, om frakoblingsgebyret er rimeligt, når det er godkendt af Forsyningstilsynet.

Publicerede afgørelser i 2025

Nævnet har i løbet af 2025 publiceret én af de afgjorte gassager på nævnets hjemmeside.

Nedenfor kan du læse et kort resume af sagen, og [du kan læse mere om den på nævnets hjemmeside energianke.dk](#).

Liste over publicerede afgørelser på gasområdet

1. Aftale om service på gasfyr – nævnet havde ikke kompetence

1. Aftale om service på gasfyr – nævnet havde ikke kompetence

En forbrugers gasfyr var defekt på grund af manglende eftersyn, og spørgsmålet var derfor, om selskabet havde misligholdt en aftale om service af forbrugerens gasfyr.

Nævnet afviste at behandle forbrugerens klage over selskabet, da aftalen om service af forbrugerens gasfyr ikke var knyttet til en aftale med selskabet om levering af gas. Nævnet havde derfor ikke kompetence til at behandle klagen.

FJERNVARME-FORSYNING:



Klageemner i 2025

Odsherred Varme A/S

Fjernvarmeværket Odsherred Varme A/S blev den 25. oktober 2024 taget under rekonstruktionsbehandling på grund af økonomiske vanskeligheder, og den 25. februar 2025 varslede selskabet væsentlige stigninger i sine varmepriser. Samtidig gjorde selskabet opmærksom på de betydelige priser, der skulle betales i udtrædelsesgodtgørelse, hvis man som forbruger ønskede at udtræde.

Forholdene omkring varmeforsyningen i Odsherred har ført til en del mediebevågenhed, myndighedsklager og ikke mindst klager til nævnet. I 2025 er der indgivet 26 klager over Odsherred Varme A/S til nævnet.

Klagesagerne omhandler prisstigninger og udtrædelsesvilkår, men de er alligevel forskelligartede. Det skyldes forbrugernes forskellige situationer. Nogle klager er fra eksisterende forbrugere, mens andre er fra nye forbrugere, der endnu ikke har fået etableret fjernvarme. Nogle forbrugere vil alene klage over prisen, mens andre gerne vil udtræde. Endelig er der også forbrugere, der ikke kan udtræde, da der er pålagt tilslutnings- og/eller forblivelsespligt på deres ejendom.

I slutningen af 2025 traf nævnet afgørelse i fem sager om Odsherred Varme A/S, som kan være retningsgivende for fremtidige sager.

I to af sagerne fik forbrugerne medhold, men selskabet har valgt ikke at efterleve disse afgørelser. Både forbrugerne og selskabet kan vælge at indbringe sagerne for domstolen.

[Læs nyhedsnotits om nævnets afgørelse i fem sager om Odsherred Varme på energianke.dk.](#)

Ansvar for egen installation

I løbet af 2025 har nævnet truffet flere afgørelser, der slår fast, at man som forbruger selv har ansvaret for drift og vedligehold af egen fjernvarmeinstallation. Har man eksempelvis en defekt ventil i sit anlæg, er det ens eget ansvar at få den repareret, og man hæfter som udgangspunkt for det merforbrug af fjernvarmevand, som den defekte ventil forårsager.

Publicerede afgørelser i 2025

Nævnet har i løbet af 2025 publiceret 11 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.](#)

Liste over publicerede afgørelser på fjernvarmeområdet

1. Defekt på ventil i fjernvarmeanlæg og forhøjet m3-forbrug
2. Defekt varmeveksler på grund af beskidt fjernvarmevand – krav på erstatning for VVS-udgifter
3. Krav om erstatning for ny fjernvarmeanhed på grund af mangelfuldt vedligeholdelsestjek
4. Klage over fjernvarmeanlæg – krav om ændring af ventils placering og dækning af udgifter til kvalitetskontrol
5. Selskabet havde ret til betaling for fraskæring af gasstik (bygas), da forbrugeren som ejer af ejendommen bar ansvaret for gasstikket
6. Stikledningsbidrag – opkrævning af faktiske omkostninger
7. Udtrædelse af fjernvarmeforsyning – forblivelsespligt
8. Krav om annullering af fjernvarmeaftale – bristende forudsætning
9. En udlejer var ikke forbruger – nævnet kunne derfor ikke behandle klagen
10. Brud på rør – hæftelse for merforbrug
11. Fast bidrag for ubebygget grund – ikke pligt til betaling ved forblivelsespligt

1. Defekt på ventil i fjernvarmeanlæg og forhøjet m3-forbrug

En forbruger havde en defekt ventil i sit fjernvarmeanlæg, som havde forårsaget en forhøjet gennemstrømning af fjernvarmevand. Spørgsmålet var, om forbrugeren hæftede for det øgede fjernvarmeforbrug som følge af den defekte ventil.

Nævnet mente, at forbrugeren ved en regelmæssig kontrol af sit fjernvarmeanlæg og måleren på fjernvarmeanlægget langt tidligere kunne have opdaget, at der var en defekt ventil, som forårsagede den forhøjede gennemstrømning. Efter nævnets vurdering havde forbrugeren derfor ikke foretaget nødvendig vedligeholdelse af sit fjernvarmeanlæg.

Nævnet gav derfor ikke forbrugeren ret i sit krav, og forbrugeren skulle betale for fjernvarmeselskabets opkrævning for det målte fjernvarmeforbrug.

2. Defekt varmeveksler på grund af beskidt fjernvarmevand – krav på erstatning for VVS-udgifter

En forbruger mente, at snavs fra fjernvarmevandet havde forårsaget en defekt i forbrugerens eget anlæg (varmeveksler). Forbrugeren havde fået problemet udbedret af en VVS'er, og spørgsmålet var, om forbrugerens fjernvarmeselskab skulle betale forbrugerens VVS-udgift.

Nævnet gav ikke forbrugeren ret i sin klage. Nævnet lagde ved sin vurdering vægt på, at det var normalt, at der forekom snavs/svejestøv i fjernvarmevandet, og at den defekte varmeveksler var en del af ejendommens interne anlæg, som selskabet ikke var ansvarlig for. Nævnet lagde endvidere vægt på at det var forbrugerens eget ansvar at vedligeholde varmeveksleren herunder at sørge for, at den var beskyttet mod uønskede partikler såsom snavs og svejestøv.

3. Krav om erstatning for ny fjernvarmeanhed på grund af mangelfuldt vedligeholdelsestjek

En forbruger krævede erstatning af sit fjernvarmeselskab til en ny fjernvarmeanhed, da den gamle enhed var gået i stykker. Forbrugeren henviste til, at selskabet havde foretaget løbende vedligeholdelsestjek af den gamle fjernvarmeanhed som led i en serviceaftale. Forbrugeren mente derfor, at selskabet havde misligholdt sine forpligtelser i henhold til en serviceaftale ved ikke at orientere hende om vedligeholdelsestiltag, hun selv skulle stå for. Selskabet afviste kravet blandt andet med henvisning til, at der manglede en underskrevet serviceaftale med forbrugeren.

Nævnet vurderede, at selskabets adfærd (fire vedligeholdelsestjek i perioden 2018-2024) måtte tolkes som en tiltrædelse af en serviceaftale med forbrugeren.

Nævnet bemærkede dog også, at fjernvarmeanheden tilhørte forbrugeren, og at det i udgangspunktet var hendes ansvar at sikre korrekt vedligeholdelse. Det var desuden forbrugeren, der skulle bevise, at selskabet havde misligholdt aftalen og gjort sig erstatningsansvarlig.

Dette så nævnet ikke opfyldt, og nævnet gav derfor ikke forbrugeren ret i sin klage.

4. Klage over fjernvarmeanlæg – krav om ændring af ventilens placering og dækning af udgifter til kvalitetskontrol

En forbruger klagede til sit fjernvarmeselskab over, at det fjernvarmeanlæg, han havde købt af selskabet, ikke virkede optimalt. Ifølge forbrugeren skyldtes fejlen ved anlægget en forkert placering af en ventil, som var sat forkert på grund af en mangelfuld monteringsvejledning. Forbrugeren krævede, at selskabet skulle flytte ventilen, dække hans udgifter til en kvalitetskontrol på 6.375 kr. og instruere producenten af anlægget i at rette i monteringsvejledningen.

Nævnet vurderede, at den fremlagte monteringsvejledning ikke var fyldestgørende, og nævnet gav derfor forbrugeren medhold i kravet om, at selskabet skulle afhjælpe fejlen enten ved at ændre ventilens placering eller installere en ventil med tilstrækkelig kapacitet.

Nævnet besluttede også, at selskabet skulle dække forbrugerens udgifter til kvalitetskontrollen på 6.375 kr., da selskabet ikke havde afhjulpet fejlen inden for rimelig tid, efter at forbrugeren havde orienteret om den.

Nævnet afviste, at behandle forbrugerens krav om, at selskabet skulle pålægge producenten at ændre i monteringsvejledningen, da nævnets kompetence ikke omfattede sådanne krav over for tredjeparter.

5. Fjernvarmeselskab havde ret til betaling for fraskæring af gasstik (bygas), da forbrugeren som ejer af ejendommen bar ansvaret for gasstikket

En forbruger klagede over, at han blev opkrævet 16.000 kr. af sit fjernvarmeselskab for fraskæring af gasstikket til hans ejendom.

Nævnet vurderede, at forbrugers ejendom havde været tilsluttet et kollektivt bygasforsyningsanlæg ved forbrugers køb af ejendommen. Forbrugeren havde derfor overtaget ansvaret for de indlagte installationer efter de regler, som var gældende for selskabets forsyning af ejendommen, da forbrugers gasstik var fra 1930.

Nævnet mente ikke, der var grundlag for at tilsidesætte det opkrævede gebyr på 16.000 kr. for fraskæring af gasstikket, da der den 24. juli 2024 ikke længere var lovlige eller brugbare gasinstallationer i ejendommen. Selskabets gebyr fremgik af selskabets leveringsbestemmelser og takstblad, som var anmeldt til Forsyningstilsynet.

6. Stikledningsbidrag – opkrævning af faktiske omkostninger

En forbruger fik etableret en stikledning til sin adresse, og spørgsmålet var, om forbrugeren hæftede i overensstemmelse med fjernvarmeselskabets opkrævning for arbejdet.

Nævnet mente, at forbrugeren hæftede for selskabets opkrævning, da nævnet kunne konstatere, at selskabets opkrævning hos forbrugeren svarede til de faktiske omkostninger forbundet med arbejdet, og da selskabet havde ret til at opkræve de faktiske omkostninger hos forbrugeren.

7. Udtrædelse af fjernvarmeforsyning – forblivelsespligt

En forbruger bad sit fjernvarmeselskab om at afkoble fjernvarmen til sin adresse og lave en opgørelse over udtrædelsesomkostninger. Selskabet accepterede forbrugers ønske om at udtræde, og det opgjorde udtrædelsesomkostningerne til 79.063,75 kr.

Nævnet afviste at behandle forbrugers klage, da der på forbrugers adresse var tinglyst forblivelsespligt, som kommunalbestyrelsen havde kompetencen til at dispensere fra.

Forbrugeren og selskabet kunne derfor ikke aftale udtrædelse af fjernvarmeforsyningen, da forbrugeren først skulle søge og opnå dispensation fra forblivelsespligten hos kommunalbestyrelsen.

8. Krav om annullering af fjernvarmeaftale – bristende forudsætning

En forbruger ville annullere sin aftale med et fjernvarmeselskab, fordi der ikke var opnået tilstrækkeligt tilmeldinger, og ifølge forbrugeren ville fjernvarmeprojektet og fjernvarmeforsyningen derfor blive dyrere for ham.

Nævnet gav ikke forbrugeren medhold i, at han havde ret til at annullere aftalen med selskabet.

Nævnet vurderede, at forbrugers forudsætninger for tilmeldingen ikke var bristede alene på baggrund af, at der var færre tilmeldte, end selskabet havde forudsat.

Hvis færre tilmeldinger betød, at aftalen om fjernvarmeforsyning blev dyrere forbrugeren, kunne det dog betyde, at forbrugers forudsætninger for indgåelse af aftalen med selskabet var bristede.

Nævnet vurderede i den forbindelse, at forbrugeren ikke havde dokumenteret, at det manglende antal tilmeldinger havde medført en ændring i de priser, som forbrugeren ville blive opkrævet for fjernvarmeforsyningen. Forbrugeren havde altså ikke dokumenteret, at aftalen om fjernvarmeforsyningen blev dyrere for ham på grund af færre tilmeldinger.

9. En udlejer var ikke forbruger – nævnet kunne derfor ikke behandle klagen

En udlejer klagede til nævnet, fordi han blev opkrævet for et merforbrug af sit fjernvarmeselskab for en forbrugsadresse, som han ejede og udlejede.

Nævnet vurderede, at udlejeren ikke var en forbruger. Nævnet lagde vægt på, at udlejeren drev udlejning med flere adresser end forbrugsadressen, og at forbrugsadressen rummede flere adresser, hvoraf to af adressernes boligarealer var bestemt til erhvervsmæssigt brug. Nævnet lagde også vægt på, at der faktisk blev drevet erhverv på forbrugsadressen ifølge CVR.

Nævnet afviste derfor at behandle klagen, da der ikke var tale om en forbrugerklage, og da klagen adskilte sig væsentligt fra en klage vedrørende et privat kundeforhold.

10. Brud på rør – hæftelse for merforbrug

En forbruger klagede til nævnet, fordi hun blev opkrævet for et merforbrug af sit fjernvarmeselskab. Merforbruget skyldtes et brud på et varmtvandsrør under gulvet på forbrugsadressen. Forbrugeren boede til leje på adressen, og spørgsmålet var, om forbrugeren hæftede for det opkrævede merforbrug.

Nævnet mente, at forbrugeren som direkte kunde, hæftede for det faktisk målte forbrug, selv om merforbruget skyldes et skjult rørbrud.

Nævnet bemærkede, at selskabet faktisk havde opkrævet et mindre beløb, end det var berettiget til efter takstbladene for den relevante periode, og forbrugeren fik derfor ikke medhold i ønsket om at blive fritaget for betaling.

Nævnet bemærkede endvidere, at det ved afgørelsen ikke havde taget stilling til, om forbrugeren eventuelt havde et krav overfor ejeren af forbrugsadressen.

11. Fast bidrag for ubebygget grund – ikke pligt til betaling ved forblivelsespligt

En forbruger overtog en ubebygget grund, hvortil der var tinglyst forblivelsespligt, og forbrugeren blev herefter opkrævet faste bidrag for fjernvarme af sit fjernvarmeselskab trods fraværet af bebyggelse og mulighed for varmetaftag. Forbrugeren protesterede over opkrævningen med henvisning til, at han ikke kunne aftage varme, og han anmodede om tilbagebetaling af de allerede betalte faste bidrag og fritagelse for betaling fremover. Selskabet fastholdt, at forpligtelsen til betaling var gældende som følge af forblivelsespligten, uanset at grunden var ubebygget.

Nævnet fandt, at der godt nok var tinglyst forblivelsespligt på grunden, hvilket efter udgangspunktet medførte pligt til at betale faste bidrag. Imidlertid lagde nævnet vægt på, at boligarealet ifølge BBR var 0 m², og at der var tale om en tom grund uden mulighed for at aftage varme. På baggrund af Forsyningstilsynets praksis og tidligere nævnsafgørelser blev selskabet derfor ikke anset for berettiget til at opkræve faste bidrag, før der blev opført en bygning på grunden. Forbrugeren blev dermed fritaget for betaling af fremtidige faste bidrag og havde ret til tilbagebetaling af allerede betalte faste bidrag.

Kravet vedrørende betalinger ældre end tre år før klagen til nævnet blev anset for forældet.

Nævnets virksomhed i øvrigt i 2025



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 (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.

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 2025 modtog nævnets sekretariat i alt 1.182 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 2025 er antallet af abonnenter til nævnets nyhedsbrev steget fra 212 til 287 abonnenter.

Sekretariatet har udgivet fire nyhedsbreve i 2025. [Alle de udsendte nyhedsbreve fra 2025 er tilgængelige på nævnets hjemmeside.](#)

Nyhedsbrev af 31. marts 2025

Nyhedsbrevet handlede om de vigtigste nedslagspunkter i nævnets årsberetning for 2024, herunder at nævnet i 2024 offentliggjorde flere afgørelser end nogensinde før (21), at nævnet havde fokus på at forbedre brugeroplevelsen for parterne, og at nævnet eller nævnets formand havde truffet afgørelse i 141 sager i 2024.

Nyhedsbrevet handlede endvidere om i alt fem nye afgørelser, der var blevet offentliggjort, som vedrørte følgende:

- Opkrævning af forbrug på forkert elmåler
- Introduktionstilbud om gratis strøm
- Klage over ændret elaftale efter 21 måneder
- Aftale om service af gasfyr
- Defekt ventil i fjernvarmeanlæg

Nyhedsbrev af 1. juli 2025

Nyhedsbrevet handlede om to nye afgørelser fra 2025 om henholdsvis en forbrugers modtagelse af en korrektionsopkrævning tre måneder efter kundeforholdets ophør, og om en forbrugers krav på dækning af udgifter til en VVS-installatør, der havde rensset en tilstoppet varmeveksler.

Nyhedsbrevet handlede også om, at nævnet nu løbende offentliggjorde relevant statistik om nævnet på nævnets hjemmeside.

Nyhedsbrevet handlede endvidere om udgivelsen af en ny temaartikel, der handlede om uanmodet leverandørskifte på elområdet.

Nyhedsbrevet handlede endelig om nævnets indsats med fast-track ordning for sager om telefonsalg.

Nyhedsbrev af 10. september 2025

Nyhedsbrevet handlede om i alt fem nye offentliggjorte afgørelser fra 2025, som vedrørte følgende:

- Udtrædelse af fjernvarmeforsyning – Forblivelsespligt
- Krav om erstatning for ny fjernvarmeanhed på grund af mangelfuldt vedligeholdelsestjek
- Klage over fjernvarmeanlæg – krav om ændring af ventilers placering og dækning af udgifter til kvalitetskontrol
- Stikledningsbidrag – Opkrævning af faktiske omkostninger
- Klage over elselskabs modregning af gamle regninger i forbrugers tilgodehavende

Nyhedsbrevet handlede også om, at nævnet modtog flere henvendelser om manglende udbetaling af tilgodehavende, og at nævnet generelt så en stor stigning i antallet af klager til nævnet.

Nyhedsbrev af 16. december 2025

Nyhedsbrevet handlede om udgivelsen af en ny temaartikel. Temaartiklen handlede om ladeabonnementer, herunder særligt hvornår nævnet har kompetence til at behandle klager over ladeabonnementer.

Nyhedsbrevet handlede desuden om, at nævnet havde truffet i fem sager om Odsherred Varme A/S' markante prisstigninger og krav om høje udtrædelsesgodtgørelser.

Nyhedsbrevet handlede endvidere om i alt otte yderligere afgørelser fra 2025, der var blevet offentliggjort, og som vedrørte følgende:

- Klage over 10 korrektionsopkrævninger et halvt år efter endt kundeforhold
- Brud på rør – forbrugeren skulle betale for merforbrug af fjernvarme
- Fast bidrag for ubebygget grund – ikke pligt til betaling ved forblivelsespligt
- Udbetaling af tilgodehavende i slutaftregning
- En udlejer var ikke forbruger – nævnet kunne derfor ikke behandle klagen
- Krav om annullering af fjernvarmeaftale – bristende forudsætning
- Fjernvarmeverk havde ret til betaling for fraskæring af gasstik (bygas)
- Elaftale fortrudt rettidigt af forbruger - forbrugeren havde ret til fuld tilbagebetaling af samtlige indbetalinger

Nyhedsbrevet handlede endelig om, at nævnet havde modtaget rekord-mange klager i 2025.



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.

Nye afgørelser

I løbet af 2025 er der blevet publiceret i alt 19 afgørelser med dertilhørende resumé på nævnets hjemmeside. [Afgørelserne og resuméerne kan læses på \[energianke.dk\]\(https://energianke.dk\).](#)

Relevant statistik i sagsbehandlingen

Nævnets sekretariat fører statistik over sagsbehandlingen i nævnet, og den statistik er i løbet af 2025 løbende blevet opdateret på nævnets hjemmeside. Nævnets brugere kan på den måde blive klogere på brugertilfredsheden i nævnet, hvor lang tid det i gennemsnit tager at behandle en sag, hvordan sagerne er endt, og i hvilke perioder nævnet har modtaget mange sager.

[Statistikken kan læses på nævnets hjemmeside.](#)

Temaartikel om uanmodet leverandørskifte

Ankenævnet på Energiområdet modtager jævnligt henvendelser fra forbrugere, der oplyser, at de har fået et nyt elselskab, uden de selv har bedt om det – et såkaldt uanmodet leverandørskifte.

I temaartiklen ses der nærmere på, hvad uanmodet leverandørskifte indebærer, og hvad man som forbruger kan gøre, hvis man oplever et uanmodet leverandørskifte.

[Temaartiklen kan læses på nævnets hjemmeside.](#)

Offentliggørelse af et elselskab på grund af manglende efterlevelse af nævnets afgørelse

På nævnets hjemmeside offentliggøres navne på de energivirksomheder, som ikke efterlever nævnets afgørelser, jf. § 32 i nævnets vedtægter.

Den 15. maj 2025 blev der publiceret et elselskab på nævnets hjemmeside: Ungstrom ApS (tidligere i Watt ApS), som ikke efterlevede nævnets afgørelse i sagen 24/09769.

Sagen drejede sig om, hvorvidt selskabet uden varsel kunne ændre forbrugerens produkt. Forbrugeren havde hidtil kun betalt for transport og afgifter til selskabet.

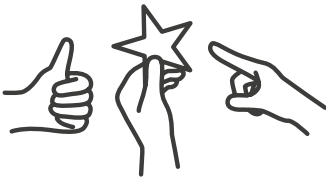
Selskabet oplyste den 22. juli 2024 forbrugeren om en opdatering af hans produktpakke på selvbetjeningssiden på selskabets hjemmeside. Forbrugeren blev herefter opkrævet for en række ydelser, som selskabet ikke tidligere havde opkrævet hos ham.

Elhandelsvirksomheder kan alene foretage ændringer i forbrugerens kontraktbetingelser, herunder prisændringer med et forudgående varsel på mindst tre måneder, jf. § 4, stk. 1-3, i den dagældende elleveringsbekendtgørelse.

Nævnet mente, at selskabets besked den 22. juli 2024 om en opdatering af forbrugerens produktpakke ikke var sket i overensstemmelse med varslet i dagældende elleveringsbekendtgørelse.

Nævnet gav på den baggrund forbrugeren medhold i, at han skulle fritages for betaling af en række ydelser, som selskabet uden korrekt varsel nu opkrævede hos forbrugeren, såsom køb af el, abonnementer og gebyrer.

Ved udgivelsen af denne årsberetning, var Ungstrom ApS det eneste energiselskab offentliggjort på nævnets hjemmeside.



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 forbrugerne, der klager, og energivirksomhederne, der er indklaget.

Brugertilfredshed

Nævnets sekretariat foretager brugertilfredshedsmålinger af to omgange i forbindelse med sagens behandling; når sagen er fuldt oplyst, og når sagen er afgjort af nævnet.

I 2024 foretog Forbrugerrådet Tænk den afsluttende brugertilfredshedsundersøgelser for de private, godkendte ankenævn herunder Ankenævnet på Energiområdet. Fra januar 2025 genoptog nævnets sekretariat selv arbejdet med den afsluttende brugertilfredshedsundersøgelse.

Nævnets sekretariat har i hele perioden fortsat udsendt brugertilfredshedsundersøgelser til forbrugere i forbindelse med sagens behandling, når sagen er fuldt oplyst (midtvejs-evaluering).

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 2025 gengivet sammen med resultaterne i 2024:

Udsagn i midtvejsanalysen	Svarprocent 2025	Svarprocent 2024	● Enig eller meget enig ● Uenig eller meget uenig
Jeg har modtaget nok information undervejs:	100 / 0	98 / 2	
Informationen var til at forstå:	93 / 7	98 / 2	
Jeg har modtaget tilstrækkelig hjælp fra nævnet, når jeg har haft brug for det:	96 / 4	91 / 9	
Klageformularen var nem at finde:	93 / 7	95 / 5	
Klageformularen var nem at udfylde:	100 / 0	95 / 5	



Statistiske oplysninger

Oprettede og afsluttede sager 2023-2025

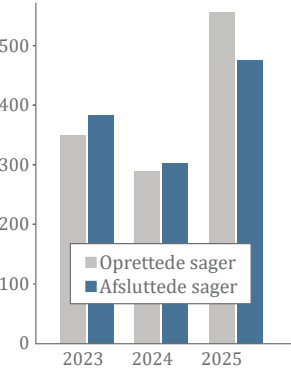
Nævnet har i 2025 modtaget markant flere klagesager end i tidligere år, idet der i 2025 er modtaget 556 sager. Dette er det største antal sager, som nævnet har modtaget på et enkelt år.

Stigningen kommer efter to år, hvor antallet af modtagne sager var faldende, idet der blev modtaget henholdsvis 350 sager i 2023 og 290 sager i 2024.

Antallet af afsluttede sager er også steget, da der i 2025 er afsluttet 475 sager. Dette sætter ligesom antallet af oprettede sager rekord som det største antal sager, som nævnet har afsluttet på et enkelt år.

Til sammenligning afsluttede nævnet henholdsvis 383 sager i 2023 og 303 sager i 2024.

Oprettede sager og afsluttede sager



Differencen mellem modtagne og afsluttede sager i 2025 vil med al forventning betyde, at der bliver et efterslæb af sager, der skal behandles i 2026, hvilket kan føre til længere sagsbehandlingstid.

Tabel 1
Oprettede og afsluttede sager i 2023-2025

2025								
El			Gas		Fjernvarme		Sum	
	Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet
Antal	452	390	32	32	72	53	556	475
Pct.	81,3	82,1	5,8	6,7	12,9	11,2	100	100

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

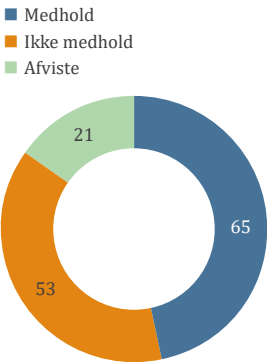
Fordeling af afsluttede sager og afslutningsmåde

Der er i 2025 blevet behandlet i alt 139 sager på nævn, hvilket svarer til 29,3 procent af det samlede antal afsluttede sager. Procentvis er der således blevet behandlet færre sager på nævn i 2025 end i de to foregående år. Omvendt er der procentvis blevet afsluttet flere sager i sekretariatet end i de to foregående år, idet 70,7 procent af sagerne i 2025 blev afsluttet i sekretariatet svarende til i alt 336 sager.

Det høje antal afsluttede sager i sekretariatet skyldes blandt andet en markant stigning i antallet af forlig (174). Det kan i den forbindelse bemærkes, at mange af forligene har været i sager om manglende udbetaling af tilgodehavende, hvor der i alt blev afsluttet 153 sager, og langt de fleste af disse sager er afsluttet som forlig, idet forbrugerne har modtaget deres tilgodehavende.

Ud af den samlede mængde sager, som nævnet behandlede i 2025, fik forbrugerne helt eller delvist medhold i 65 sager ud af 139. Procentuelt har forbrugerne derfor fået medhold i flere nævnssager i 2025 end i tidligere år, idet forbrugerne fik helt eller delvist medhold i 46,8 procent af sagerne, som blev behandlet på nævn.

Nævns- og formandsafgjorte sager i 2025



Tabel 2
Fordeling af afsluttede sager

	2023		2024		2025	
	Antal	Antal pct.	Antal	Antal pct.	Antal	Antal pct.
Medhold	63	16,4	38	12,5	65	13,7
Ikke medhold	76	19,8	86	28,4	53	11,2
Nævns- og formandsafviste	23	6	17	5,6	21	4,4
Nævns- og formandsafgjorte i alt	162	42,3	141	46,5	139	29,3
Forlig	53	13,8	27	8,9	174	36,6
Klage tilbagekaldt af forbrugeren	56	14,6	28	9,2	59	12,4
Klagers passivitet	25	6,5	19	6,3	37	7,8
Henvisninger til andre	11	2,9	3	1	6	1,3
Ikke omfattet af ankenævnets kompetence	68	17,8	70	23,1	44	9,3
Øvrig afslutning	4	1	15	5	16	3,4
Sekretariatsafgjorte i alt	221	57,7	162	53,5	336	70,7
I alt	383	100	303	100	475	100

Procentsatserne er afrundet, så de kun har én decimal.

Tabel 3
Afslutningsmåde

	El	Gas	Varme	I alt	Pct.
Nævnsafgørelser					
Medhold + sagsomkostninger + gebyr retur	43	0	5	48	10,1
Delvis medhold + sagsomkostninger + gebyr retur	7	0	3	10	2,1
Delvis medhold ÷ sagsomkostninger ÷ gebyr retur	5	1	0	6	1,3
Delvis medhold ÷ sagsomkostninger + gebyr retur	1	0	0	1	0,2
Medhold i alt	56	1	8	65	13,7
Ikke medhold	27	6	20	53	11,2
Afvist som uegnet	3	1	2	6	1,3
Afvist kompetence – erhversklage	2	0	2	4	0,8
Afvist kompetence - øvrige	1	3	4	8	1,7
Afvist i alt	6	4	8	18	3,8
Nævn i alt	89	11	36	136	28,6
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 uden for kompetence	1	0	0	1	0,2
Uegnet	1	0	0	1	0,2
Uegnet, selskab konkurs, ukendt adresse mm.	0	0	0	0	0
Uegnet efter sagkyndig bistand	0	0	0	0	0
Uegnet i øvrigt	0	0	1	1	0,2
Afviste sager	2	0	1	3	0,6
Formandsafgørelser i alt	2	0	1	3	0,6
Forlig					
Forlig + sagsomkostninger + gebyr retur	14	1	1	16	3,4
Forlig ÷ sagsomkostninger + gebyr retur	147	5	4	156	32,8
Forlig ÷ sagsomkostninger ÷ gebyr retur	2	0	0	2	0,4
Forlig i alt	163	6	5	174	36,6
Tilbagekald af klager					
Tilbagekald af klager	49	6	4	59	12,4

Tabel 3
Afslutningsmåde - Fortsat

	El	Gas	Varme	I alt	Pct.
Afvist kompetence					
Ikke direkte kundeforhold	1	0	0	1	0,2
Erhvervsklage	2	0	1	3	0,6
Ikke mod et energiselskab	0	0	0	0	0
Ikke klaget skriftligt til selskab	24	0	3	27	5,7
Ej civilretlig klage	5	0	2	7	1,5
Øvrige	5	1	0	6	1,3
Afvist kompetence i alt	37	1	6	44	9,3
Henvisninger					
Til Forbrugerklagenævnet mfl.	2	0	0	2	0,4
Til Energitilsynet / Energiklagenævnet	0	0	0	0	0
Til anden myndighed	4	0	0	4	0,8
Til civil retssag	0	0	0	0	0
Øvrige	0	0	0	0	0
Henvisninger i alt	6	0	0	6	1,3
Passivitet					
Ikke indsendt klageformular	8	2	0	10	2,1
Ikke indbetalt klagegebyr	20	5	1	26	5,5
Øvrig passivitet	1	0	0	1	0,2
Passivitet i alt	29	7	1	37	7,8
Andre afslutningsmåder	15	1	0	16	3,4
Sum	390	32	53	475	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 2025 forbrugerne helt eller delvist medhold i 65 sager. Ved udgivelse af årsberetningen har nævnet modtaget oplysninger om, at energiselskabet vil efterleve afgørelserne i 31 af sagerne svarende til 47,7 procent.

I fire 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 de øvrige tre sager er energiselskabet ikke blevet publiceret på hjemmesiden ved udgivelse af årsberetningen. Det skyldes, at energiselskabet på dette tidspunkt fortsat havde frist til at efterleve afgørelserne eller indbringe dem for retten, hvorefter offentliggørelse af selskabet ikke kan ske, jf. § 32, stk. 3, i nævnets vedtægter.

I 17 sager har nævnet ikke modtaget oplysninger om, hvorvidt energiselskabet efterlever afgørelsen inden for en frist på 30 dage efter modtagelse af afgørelsen. Afgørelsen er i disse tilfælde blevet bindende på grund af selskabernes passivitet.

I de sidste 13 sager er efterlevelsen uafklaret ved udgivelse af årsberetningen. Det skyldes enten, at afgørelsen endnu ikke er forkyndt for energiselskabet, eller at energiselskabets frist for at vurdere, hvorvidt det ønsker at efterleve afgørelsen, endnu ikke er udløbet.

Tabel 4
Efterlevelse

	El	Gas	Varme	I alt	Pct.
Efterlevet					
Energiselskab har efterlevet	29	1	1	31	47,7
Ikke efterlevet					
Energiselskab afviser at efterleve	1	0	3	4	6,2
Øvrige					
Passivitet (afgørelsen bliver bindende)*	17	0	0	17	26,2
Sagen genoptaget	0	0	0	0	0
Ej afklaret					
Afventer afklaring	9	0	4	13	20
Sum	56	1	8	65	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

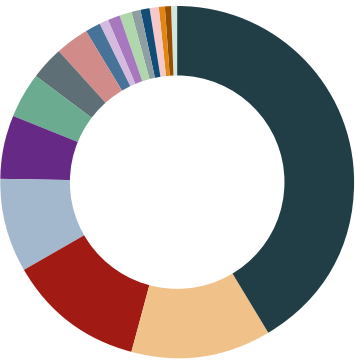
Elforsyningssager

Som nævnt tidligere i årsberetningen udgjorde sager om manglende udbetaling af tilgodehavende en stor andel af det samlede antal modtagne klager i 2025. Hele 162 sager, som handlede om manglende udbetaling af tilgodehavende, blev afsluttet i 2025.

Herefter fulgte klager over pris/produkt (50 sager) og klager over forbrug (49 sager), som igen i 2025 udgjorde en stor del af klagerne på elområdet.

Endelig bemærkes det, at der blev afsluttet 33 klager over telefonsalg i 2025.

Tabel 5.1
Elforsyningssager fordelt på kategorier



Antal afsluttede sager	
Manglende udbetaling af tilgodehavende	162
Klage over pris/produkt	50
Klage over forbrug	49
Telefonsalg	33
Korrektion af pris	23
Øvrige sager	16
Flytning	12
Forsinket/manglende slutafregning	12
Uanmodet leverandørskifte	5
Varsling af kontraktændringer	4
Henvist til andet nævn/myndighed	4
Afviste sager pga. andet	4
Reduceret elafgift	4
Korektions af forbrug	3
Erstatning	3
Afbrydelse af forsyning	2
Afviste sager pga. egnethed	2
Afviste sager pga. erhverv	2
I alt	390

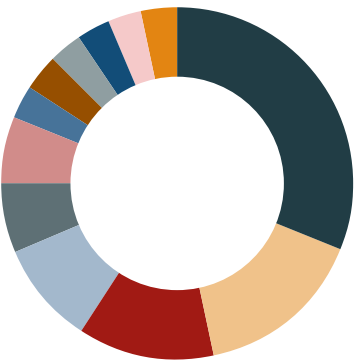
Gasforsyningssager

Ligesom på el-området fyldte klager over manglende udbetaling af tilgodehavende også meget på gas-området. Knap hver tredje klage handlede om manglende udbetaling af tilgodehavende (10 ud af 32 afsluttede sager).

Derudover var de tilbagevendende klageemner klage over forbrug (fem sager) eller klage over pris/produkt (tre sager)

Der blev igen i 2025 behandlet klager over fraskæring af gasstik, idet der blev afsluttet fire sager om emnet.

Tabel 5.2
Gasforsyningssager fordelt på kategorier



Antal afsluttede sager	
Manglende udbetaling af tilgodehavende	10
Klager over forbrug	5
Fraskæring af gasstik	4
Klage over pris/produkt	3
Forsinket/manglende	2
Afviste sager pga. andet	2
Erstatning	1
Varsling af	1
Telefonsalg	1
Øvrige sager	1
Afviste sager pga.	1
Henvist til andet nævn/myndighed	1
I alt	32

Varmeforsyningssager

Varmeforsyningssagerne i 2025 dækkede over mange forskellige problematikker, og ni sager faldt derfor helt uden for de sædvanlige klageområder. Disse sagers emne er derfor angivet som ”Øvrige sager”.

Derudover bemærkes det, at flere sager handlede om erstatning (syv sager), og at der også blev behandlet sager om udtrædelsesgodtgørelse/-omkostninger (seks sager).

Der blev også i 2025 behandlet klager over forbrug (seks sager) eller klage over pris/produkt (fem sager).

Tabel 5.3
Fjernvarmeforsyningssager
fordelt på kategorier



Antal afsluttede sager	
Øvrige sager	9
Erstatning	7
Udtrædelsesgodtgørelse/-omkostninger	6
Klage over forbrug	6
Klage over pris/produkt	5
Afbrydelse af forsyning	5
Afviste sager pga. andet	3
Korrektion af forbrug	3
Manglende udbetaling af tilgodehavende	2
Afviste sager pga. egnethed	2
Afviste sager pga. erhverv	2
Fraskæring af gasstik	2
Flytning	1
I alt	53

Sagsbehandlingstid

Tabel 6 viser sagsbehandlingstiderne for nævnets sager i perioden 2023 til 2025. I alle årene har nævnet overholdt kravet om, at sagerne gennemsnitligt behandles indenfor fem måneder, jf. § 13, stk. 5, i nævnets vedtægter.

Der har været en stigning i antallet af modtagne og afsluttede klager i 2025, men den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er faldet fra 130,7 dage i 2024 til 98,7 dage i 2025.

Den forkortede sagsbehandlingstid kan i høj grad tilskrives de mange sager, der kan afsluttes i sekretariatet. For eksempel sager om manglende udbetaling af tilgodehavende, hvor tilgodehavendet bliver tilbagebetalt tidligt i forløbet.

Tabel 6
Sagsbehandlingstid 2023-2025

	2023	2024	2025
Afsluttede sager	383	302	475
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid (dage)	113,3	130,7	98,7
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid (måneder)	3,8	4,4	3,3
Gennemsnitlig samlet varighed (dage)	122	131,5	103,4
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 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 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 2025, 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 2025. 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.

Sager fordelt på energiselskaber

Tabel 7
Sager fordelt på energiselskaber

Energiselskabets navn	Antal sager	Forbrugeren får medhold	Forbrugeren får ikke medhold	Øvrige udfald
NettoPower ApS	124	10	0	114
Velkommen A/S	84	7	1	76
Lokal Energi ApS	36	22	0	14
Energiselskabet Elg ApS	26	1	0	25
Andel Energi A/S	24	1	9	14
Vindstød A/S	18	1	8	9
Norlys Energi A/S	14	1	2	11
Zosani Energi Gruppen ApS	13	0	0	13
Modstrøm Danmark A/S	12	1	1	10
ZE (tidl. Zosani Energi)	11	6	0	5
OK A.m.b.a.	10	2	2	6
Evida Gasnet A/S	9	0	6	3
Odsherred Varme A/S	9	3	1	5
HOFOR A/S	5	0	4	1
Clever A/S	4	1	0	3
Energi+ A/S (tidl. Grow Energy A/S)	4	1	0	3
ENLY A/S (tidl. Grøn Elforsyning A/S)	4	0	0	4
Nordisk Energi ApS	4	0	1	3
Radius Elnet A/S	4	0	1	3
Vest Energi ApS	4	2	0	2
Gentofte Gladsaxe Fjernvarme I/S	3	0	2	1
Nykøbing M Fjernvarmeværk A.m.b.a.	3	1	0	2
Cerius A/S	2	0	0	2
EWII A/S	2	0	0	2
EWII Energi A/S	2	0	1	1
EWII Varme A/S	2	0	2	0
EnergiX ApS	2	0	0	2
FD Hvidovre A.m.b.a.	2	0	1	1
Gentofte Kommune	2	0	1	1
Ungstrom ApS (tidl. iWatt ApS)	2	1	0	1
Verdo Go Green A/S	2	0	0	2
12..04.2024 A/S (tidl. b.energy A/S)	1	0	0	1
Aalborg Bygas A/S	1	0	0	1
Aalborg Forsyning A/S	1	0	0	1
Aalborg Varme A/S	1	0	1	0
Administrationsservice Fyn A/S	1	0	0	1
Albertslund Varmeværk	1	0	0	1
Budget Energi 2024 ApS	1	0	0	1
Cheap Energy Danmark ApS	1	0	0	1

Dansk Strøm ApS (tidl. Power4U ApS)	1	0	0	1
FORS Varme Roskilde A/S	1	1	0	0
Fjernvarmeforsyningen I Ø Toreby, Toreby, Sundby og Nagelsti A.m.b.a.	1	0	1	0
Fjernvarme Fyn Service A/S	1	0	0	1
Frederikshavn Elhandel A/S	1	0	1	0
Gram Fjernvarme A.m.b.a.	1	0	0	1
Guldborgsund Forsyning A/S	1	0	1	0
Halsnæs Varme A/S	1	0	1	0
Hashøj Kraftvarmeforsyning A.m.b.a.	1	1	0	0
Hundested Varme ApS	1	0	0	1
Hvalsø Kraftvarmeværk A.m.b.a.	1	0	1	0
I/S Norfors	1	1	0	0
Løsning Fjernvarme A.m.b.a.	1	0	1	0
Manna-Thise Kraftvarmeværk	1	0	0	1
Power Fuel A/S	1	0	0	1
Ramsing Lem Lihme Kraftvarmeværk A.m.b.a.	1	0	0	1
Ringkøbing Fjernvarmeværk A.m.b.a.	1	0	0	1
Sdr. Herreds Kraftvarmeværker A.m.b.a.	1	0	0	1
Silkeborg Varme A/S	1	0	1	0
Skive Fjernvarme A.m.b.a.	1	0	1	0
SK Varme A/S	1	1	0	0
Slagslunde Fjernvarme A.m.b.a.	1	0	1	0
Sønderborg Varme A/S	1	0	0	1
Tårnby Forsyning Varme A/S	1	0	0	1
I alt	475	65	53	357

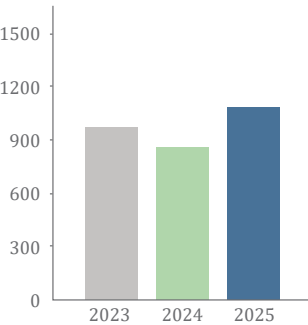
Hotline-henvendelser

I 2025 steg antallet af henvendelser i nævnets hotline fra 859 henvendelser i 2024 til 1.182 henvendelser i 2025.

Antallet af hotline-henvendelser afspejler udviklingen i antallet oprettede sager i perioden 2023 til 2025, jf. tabel 1 ovenfor.

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

Hotline-henvendelser i 2023-2025



Tabel 8
Hotline-henvendelser i 2023-2025

	El	Gas	Varme	Andet	Sum
2023	740	52	77	106	975
2024	639	33	95	92	859
2025	928	41	121	92	1.182



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)
Nikola Kiørboe (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
Hajira Basharyar, sagsbehandler
Sara Hedegaard Christensen, 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 civilretlige 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 suppling 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 energivirkksomheden 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 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 først-kommende 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.

Tvangsfyldbyrdelse

§ 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 forbrugerens 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 forbrugerens 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 forholds-mæssigt 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.
