

# Årsberetning for 2023

Ankenævnet på Energiområdet

## Indhold

### **3** Formandens forord

### **4** Nævnets virksomhed og væsentlige emner

5 Væsentlige emner i 2023

5 Elforsyning

7 Fjernvarmeforsyning

8 Gasforsyning

9 Nævnets virksomhed i øvrigt i 2023

### **12** Statistiske oplysninger

12 Oprettede og afsluttede sager

13 Fordeling af afsluttede sager og afslutningsmåde

16 Efterlevelse

17 Sager fordelt på kategorier

18 Sagsbehandlingstid

19 Sager fordelt på energiselskaber

21 Hotline-henvendelser

### **23** Nævnets medlemmer og sekretariat

### **24** Vedtægter for Ankenævnet på Energiområdet

# Formandens forord



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

Dette er nævnets årsberetning for 2023.

Årsberetningen indeholder blandt andet oplysninger om

- 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, og
- i hvilket omfang afgørelser efterleves.

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

Ud over at være notificeret ved Europa-Kommissionen som et officielt tvistløsningsorgan efter OTB-forordningen<sup>3</sup> til behandling af grænseoverskridende forbrugerklager på energiområdet deltager nævnet ikke i netværk, som samarbejder om grænseoverskridende tvister.

I det følgende kan man 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 7. maj 2024

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

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 524/2013 af 21. maj 2013 om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet.

# Nævnets virksomhed og væsentlige emner

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

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

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



På venstre side af bordet fra venstre mod højre: **Lars Arent**, Sekretariatsleder | **Anders Kehling Madsen**, Sekretariatsmedarbejder | **Isabella Thure Clemmensen**, Sekretariatsmedarbejder | **Emil Kamp Kirkeby Jørgensen**, Sekretariatsmedarbejder | **Anette Topholt**, Sekretariatsmedarbejder | **Poul Gorm Nielsen**, Dommer og ankenævnets formand.

På højre side af bordet fra højre mod venstre: **Regitze Buchwaldt**, Forbrugerrepræsentant indstillet af Forbrugerrådet Tænk | **Christian Jarby**, Forbrugerrepræsentant indstillet af Forbrugerrådet Tænk | **Ida Kromann Eriksen**, Erhvervsrepræsentant indstillet af Green Power Denmark | **Helle Ørvad**, Erhvervsrepræsentant indstillet af Green Power Denmark

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

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

Sagsomkostninger udgør for energivirksomheden henholdsvis 3.800 kr. inklusive moms, hvis sagen forliges til forbrugers fordel under nævnsbehandlingen og 8.500 kr. inklusive moms, hvis forbrugeren får medhold i sin klage.

Klagegebyret udgjorde i 2023 160 kr. inklusive moms, der tilbagebetales til forbrugeren, hvis forbrugeren får medhold i klagen, hvis nævnet afviser sagen, eller hvis sagen forliges til forbrugers fordel.

## Væsentlige emner i 2023

### Elforsyning

I 2023 modtog nævnet mange klagesager fra forbrugere over høje elregninger. Mange af sagerne omhandlede "kvartalsprodukter". Kvartalsprodukter indebærer, at prisen for et kommende kvartal fastsættes på baggrund af priserne det forudgående kvartal. Da der var unormalt høje elpriser i tredje kvartal af 2022, oplevede mange forbrugere med kvartalsprodukter derfor, at de modtog en meget højere regning for deres elforbrug for fjerde kvartal af 2022. I flere situationer har nævnet i 2023 fastlagt en praksis:

Forbrugerne har ikke fået medhold i sager, hvor de har haft et kvartalsprodukt i en lang periode. Her er nævnets praksis, at forbrugerne har tiltrådt en aftale, hvor priserne ændres hver tredje måned.

Forbrugerne har heller ikke fået medhold, hvis nævnet har vurderet, at det fremgår tilstrækkeligt tydeligt af aftalegrundlaget med selskabet, at prisen er fast i et kvartal ad gangen. Her vurderer nævnet, at forbrugeren har accepteret en aftale, hvor priserne ændres hver tredje måned.

Nævnet har i de to nævnte situationer ved vurderingen af kvartalsprisens rimelighed lagt vægt på, om selskabets opkrævninger generelt har fulgt markedsprisen i den påklagede periode.

Omvendt har forbrugerne fået medhold i sager, hvor nævnet har vurderet, at forbrugeren har haft en berettiget forventning om at kunne få den oplyste pris. Det har været situationen, hvis forbrugeren og selskabet har indgået en aftale om et kvartalsprodukt i ét kvartal, men hvor elleverancen starter i et andet kvartal, og hvor der i kontrakten, uden forbehold, er angivet den lavere pris, der var gældende på tidspunktet for aftalens indgåelse.

På baggrund af mængden af klagesager på området har nævnet udgivet en temaartikel om klager over høje elpris.

[Læs temaartiklen om klager over høje elpriser](#)

---

Nævnet har i løbet af 2023 besluttet at publicere seks af de afgjorte elsager fra 2023 på nævnets hjemmeside:

### **1. Afgørelse om ændring i pris for fastprisaftale**

En forbruger og et selskab indgik aftale om en fast elpris i to år, og i løbet af fastprisperioden varslede selskabet suspension af den faste elpris, hvorefter forbrugeren overgik til selskabets variable produkt. Et flertal på tre nævnsmedlemmer fandt, at selskabet ikke kunne ændre prisen i den aftalte periode på to år. Et mindretal på to nævnsmedlemmer fandt, at selskabet havde ret til at ændre prisen, da selskabet efter aftalevilkårene havde ret til at foretage prisændringen, og da prisændringen opfyldt kravene i elleveringsbekendtgørelsens § 4.

Sagen blev afgjort i overensstemmelse med flertallets opfattelse, og forbrugeren fik derfor ret i, at selskabet ikke kunne ændre i prisen i den aftalte periode.

[Læs mere om afgørelsen i sagen 22/08837](#)

### **2. Afgørelse om abonnement til opladning af elbil**

En forbruger og et selskab indgik aftale om installation af en ladeboks og et dertilhørende abonnement til brug for opladning af forbrugers elbil. Selskabet indførte herefter et pristillæg til ladeabonnementet, som forbrugeren klagede over. Da selskabet ikke solgte eller leverede el til forbrugeren i forbindelse med aftalen om opladningsabonnementet, var der ikke tale om en forbrugerklage vedrørende køb og levering af el i overensstemmelse med § 2, stk. 1, i nævnets vedtægter.

Nævnet afviste derfor at behandle klagesagen, da nævnet ikke havde kompetence hertil.

[Læs mere om afgørelsen i sagen 22/08496](#)

### **3. Afgørelse om et elselskabs opkrævning af "Grøn Spareaftale" hos en forbruger**

En forbruger blev opkrævet 200 kr. om måneden af et selskab for en "Grøn Spareaftale". Opkrævningerne startede, efter forbrugeren skiftede elselskab.

Nævnet fandt det udokumenteret, at der var indgået en selvstændig aftale mellem selskabet og forbrugeren, og forbrugeren havde derfor ret til tilbagebetaling af 600 kr. svarende til selskabets opkrævninger vedrørende spareaftalen.

[Læs mere om afgørelsen i sagen 22/06246](#)

### **4. Afgørelse om tilbagebetaling af acountobetaling**

En forbruger havde betalt acounto til et selskab for perioden 1. februar til 30. april 2022. Selskabet havde ikke dokumenteret, at det havde foretaget en slutopgørelse af forbrugers elforbrug i perioden 1. januar til 31. marts 2022, og nævnet fandt derfor, at forbrugeren havde ret til tilbagebetaling af sin indbetaling af acounto for perioden 1. februar til 30. april 2022.

[Læs mere om afgørelsen i sagen 22/06756](#)

### **5. Afgørelse om tilbagebetaling af acountobetaling**

En forbruger modtog ikke en slutopgørelse fra et selskab i forbindelse med, at forbrugeren stoppede med at aftage el fra selskabet. Ifølge selskabet havde det allerede fremsendt en slutopgørelse til forbrugeren, men selskabet oplyste, at det manglede forbrugers kontooplysninger til brug for udbetaling af forbrugers tilgodehavende. Nævnet fremsendte forbrugers kontooplysninger og anmodede selskabet om fremsendelse af en kopi af slutopgørelsen samt dokumentation for tilbagebetaling af tilgodehavendet, men selskabet besvarede ikke nævnets henvendelser.

Nævnet fandt derfor, at selskabet skulle tilbagebetale forbrugers indbetalinger vedrørende acounto, da selskabet ikke havde dokumenteret, at kundeforholdet var opgjort.

[Læs mere om afgørelsen i sagen 22/09426](#)

---

## 6. Afgørelse om ulovligt telefonsalg og retsfortabende passivitet

Et selskab ringede til en forbruger for at indgå aftale om levering i maj 2021, og selskabet begyndte at levere el til forbrugeren den 1. august 2021. Selskabet fremlagde konkurrence-materialet fra den konkurrence, som forbrugeren efter det oplyste havde deltaget i og samtidig givet selskabet samtykke til at kontakte hende.

Nævnet fandt, at det ikke fremgik af konkurrencematerialet, at forbrugeren havde givet et specifikt samtykke til, at selskabet måtte kontakte forbrugeren. Selskabets henvendelse var derfor sket i strid med forbrugerftalelovens § 4. Forbrugeren eventuelle løfte var derfor som udgangspunkt ikke bindende efter forbrugerftalelovens § 5.

Da forbrugeren først klagede 1 år og 2 måneder efter leverancestart, og da forbrugeren aftog el fra selskabet i 1 år og 3 måneder, fandt nævnet imidlertid, at forbrugeren havde udvist retsfortabende passivitet ved ikke at gøre indsigelse over for aftalegrundlaget og skifte elleverandør inden for en rimelig tidsperiode. Forbrugeren var derfor indtrådt i aftalen med selskabet, uanset om aftaleindgåelsen var sket i strid med forbrugerftalelovens § 4, og forbrugeren hæftede derfor for selskabets levering til forbrugsadressen i perioden 1. august 2021 til 31. oktober 2022.

[Læs mere om afgørelsen i sagen 22/09257](#)

## Fjernvarmeforsyning

De modtagne klagesager på fjernvarmeområdet i 2023 var meget forskelligartede, og de omhandlede blandt andet udtrædelsesgodtgørelse, høje overslagspriser for omlægning af fjernvarmestik og erstatningskrav.

I klagesager, hvor forbrugerne kræver erstatning fra deres fjernvarmeverk, har nævnet gjort det klart, at det som udgangspunkt er den part, der gør erstatningskravet gældende (forbrugeren), der skal dokumentere, at erstatningsbetingelserne er opfyldt. Herunder at der er lidt et økonomisk tab, og at der er et ansvarsgrundlag – altså at fjernvarmeverket har handlet ansvarspådragende. I andre sager om erstatning har nævnet vurderet, at sagerne kræver en bevisførelse, der ligger ud over, hvad der kan foretages ved nævnet (sagkyndig undersøgelse og vidneafhøring under strafansvar).

Nævnet har i løbet af 2023 besluttet at publicere én af de afgjorte fjernvarmesager fra 2023 på nævnets hjemmeside:

### Afgørelse om gratis tilslutning af fjernvarme

En forbruger tilmeldte sig fjernvarmelevering fra et selskab fire dage efter udløbet af et kampagnetilbud fra selskabet om gratis tilslutning af fjernvarme. Forbrugeren modtog bekræftelsesmail med oplysninger om, at udmeldte datoer ikke længere var gældende, og at tilslutningen var gratis, da aftalen var underskrevet i indeværende år. Cirka ni måneder efter tilmeldingen opkrævede selskabet 39.162,50 kr. hos forbrugeren for tilslutningsomkostninger.

Nævnet vurderede, at selskabet havde accepteret forbrugeren tilbud (tilmelding), da selskabet fremsendte en bekræftelsesmail efter forbrugeren bestilling. Dermed havde parterne efter aftalelovens § 1 indgået en aftale om gratis tilslutning af fjernvarme til forbrugsadressen. Nævnet gav derfor forbrugeren ret i, at der var indgået en gyldig og bindende aftale om, at forbrugeren adresse gratis skulle tilsluttes fjernvarme fra selskabet, og selskabet skulle derfor tilbagebetale 39.162,50 kr. til forbrugeren vedrørende tilslutningsomkostninger.

[Læs mere om afgørelsen i sagen 22/08763](#)

---

## Gasforsyning

De klagesager på gasområdet, som nævnet behandlede i 2023, omhandlede henholdsvis frakoblingsgebyrer, herunder Energistyrelsens afkoblingsordning, hæftelse for gasforbrug, service på gasfyr og prisaftaler.

Nævnet har afvist at behandle en række sager på grund af nævnets manglende kompetence. Sagerne er afvist, da klagerne enten er fra erhvervsdrivende eller ikke er egnede til at blive behandlet i nævnet, da de kræver en bevisførelse, som ligger ud over, hvad der kan foretages ved nævnet (sagkyndig undersøgelse og vidneafhøring under strafansvar). Nævnet har endvidere afvist at behandle klager over metoden for afregning af gas, som er reguleret i Regler for Gasdistribution, hvor kompetencen ligger hos Forsyningstilsynet.

Nævnet besluttede at publicere tre af de afgjorte gassager fra 2023 på nævnets hjemmeside:

### 1. Afgørelse om frakobling af gas – Manglende afkrydsning i opsigelsesformular

Forbrugeren havde opsagt sin gasforsyning med selskabet men havde ikke afkrydset i selskabets opsigelsesformular, at han havde haft et gasfyr på sin adresse. Nævnet mente, at den manglende afkrydsning i opsigelsesformularen ikke medførte, at forbrugeren ikke kunne få dækket sin frakobling under Energistyrelsens afkoblingsordning, da puljen var åben og ikke opbrugt på opsigelsestidspunktet. Forbrugeren havde derfor krav på at få frakoblingen af gasforsyningen gebyrfrit.

[Læs mere om afgørelsen i sagen 22/09049](#)

### 2. Afgørelse om serviceaftale på gasfyr

Forbrugeren klagede over sin serviceaftale med selskabet. Forbrugeren købte ikke sin gas hos det selskab, som han havde indgået serviceaftalen med. Nævnet afviste derfor at behandle klagen, da forbrugers klage over serviceaftalen med selskabet ikke var knyttet til en aftale med selskabet om levering af gas, jf. § 2, stk. 1, i nævnets vedtægter.

[Læs mere om afgørelsen i sagen 21/09737](#)

### 3. Afgørelse om metoden for opgørelse af gasforbrug

Forbrugeren klagede over selskabets opgørelse af gasforbruget, da forbrugeren ikke var enig i selskabets måde at opgøre og fordele gasforbruget på i årsopgørelsen for varmeåret 2021/2022. Selskabet havde opgjort og fordelt forbrugers gasforbrug i henhold til Regler for Gasdistribution, som var anmeldt til Forsyningstilsynet.

Selskabets afregning og fordeling af gasforbruget var i overensstemmelse med Regler for Gasdistribution, og da kompetencen vedrørende Regler for Gasdistribution lå hos Forsyningstilsynet, afviste nævnet derfor at behandle klagen, jf. § 4 i nævnets vedtægter.

[Læs mere om afgørelsen i sagen 22/07369](#)

---



---

## Nævnets virksomhed i øvrigt i 2023

Nævnets sekretariat har i løbet af 2023 gjort en aktiv indsats for at formidle nævnets arbejde til omverdenen.

### Hotline

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

Henvendelserne besvares af sekretariatet telefonisk på hverdage mandag til torsdag fra klokken 10.00 – 12.00 (skoleferier undtaget, hvor hotlinen er lukket), ligesom sekretariatet besvarer sådanne henvendelser per 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 2023 modtog nævnets sekretariat i alt 975 henvendelser.

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

### Kommunikation

Nævnets sekretariat udsender på vegne af nævnet løbende nyhedsbreve målrettet virksomheder og andre interessenter. Nyhedsbrevene indeholder artikler 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 2023 er antallet af abonnenter til nævnets nyhedsbrev steget fra 156 til 184 abonnenter.

[Læs nyhedsbrevene fra 2023](#)

Derudover er FAQ'en på nævnets hjemmeside blevet gennemgået og nye relevante spørgsmål og svar er kommet til.

Læs mere om henholdsvis [el-FAQ](#), [gas-FAQ](#) og [fjernvarme-FAQ](#)

Nævnets sekretariat bestræber sig endvidere på løbende at udarbejde temaartikler, om de problemstillinger, som er hyppigt forekommende i nævnet, eller som sekretariatet i øvrigt modtager mange forespørgsler om.

I 2023 har nævnets sekretariatet udarbejdet og opdateret temaartikler om følgende emner:

- Nye regler på gasområdet.
- Elselskabers ændring i kontrakt eller pris.
- Forsinket eller manglende slutfregning.

[Læs temaartiklerne på nævnets hjemmeside](#)

---

### Øvrige aktiviteter

Nævnets sekretariat har i løbet af 2023 deltaget i række forskellige netværksmøder med blandt andet Forsyningstilsynet, Forbrugerombudsmanden, Nævnenes Hus og øvrige private godkendte ankenævn.

Nævnets sekretariat har desuden holdt oplæg for flere af de førnævnte organisationer om nævnets praksis og nævnets kompetenceområde.

Nævnets sekretariat har desuden deltaget i en årlig klagenævnskonference i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen med deltagelse af de øvrige private godkendte ankenævn i Danmark samt Nævnenes Hus.

Deltagelsen i netværksmøder og afholdelse af oplæg for eksterne interessenter er et væsentligt værktøj for at skabe et effektivt og gennemskueligt energimarked for borgere, energiselskaber og myndigheder.



Fra venstre mod højre: **Isabella Thure Clemmensen**, Sekretariatsmedarbejder | **Emil Kamp Kirkeby Jørgensen**, Sekretariatsmedarbejder



Fra venstre mod højre: **Ida Kromann Eriksen**, Erhvervsrepræsentant indstillet af Green Power Denmark | **Christian Sand**, Forbrugerrepræsentant indstillet af Forbrugerrådet Tænk | **Regitze Buchwaldt**, Forbrugerrepræsentant indstillet af Forbrugerrådet Tænk

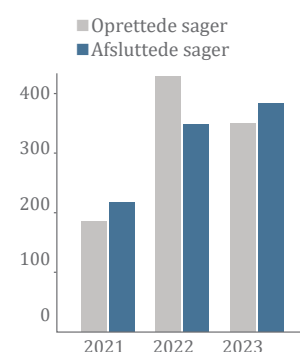
# Statistiske oplysninger

## Oprettede og afsluttede sager 2021-2023

Nævnet har i de seneste to år modtaget markant flere klagesager end i tidligere år, idet nævnet modtog henholdsvis 428 sager i 2022 og 350 sager i 2023.

Antallet af sager ser dog ud til at normaliseres, da nævnet modtog 231 sager i første halvår af 2023 og kun 119 sager i andet halvår af 2023.

Nævnet har afsluttet flere sager end tidligere i både 2022 og 2023 – nævnet har afsluttet henholdsvis 348 sager i 2022 og hele 383 sager i 2023.



Tabel 1

### Oprettede og afsluttede sager i 2021-2023

#### 2021

	El		Gas		Varme		Sum	
	Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet
Antal	149	174	20	25	17	19	<b>186</b>	<b>218</b>
Pct.	80,1	79,8	10,8	11,5	9,1	8,7	100	100

#### 2022

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

#### 2023

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

## Fordeling af afsluttede sager og afslutningsmåde

Der er i 2023 blevet behandlet flere klagesager på nævn end i tidligere år, da nævnet har truffet afgørelse i 162 sager i 2023.

Ud af den samlede mængde sager, som nævnet modtog i 2023, fik forbrugerne procentuelt medhold i færre sager sammenlignet med de foregående år. Forbrugeren fik helt eller delvist medhold i 63 sager ud af de i alt 350 sager, som nævnet modtog i 2023, svarende til i alt 16,4 pct.

Der blev indgået forlig i 57 sager, og 56 sager blev tilbagekaldt af forbrugerne i 2023. Det svarer til 32,3 pct. ud af de i alt 350 sager, som nævnet modtog i 2023. Flere af denne type sager kan være afsluttet til forbrugers fordel.

I 2023 blev flere sager end tidligere afvist af nævnets sekretariatet, inden de blev forelagt for nævnet. Sagerne bliver afvist i nævnets sekretariat, hvis det er åbenlyst, at nævnet ikke har kompetence til at behandle dem, eller at forbrugeren ikke har opfyldt betingelserne for at klage til nævnet. I 2023 afviste nævnets sekretariat behandlingen af i alt 68 sager.

25 sager blev afsluttet, fordi forbrugerne havde forholdt sig passivt og ikke havde leveret nødvendige oplysninger for at få sagen behandlet.

Tabel 2

### Fordeling af afsluttede sager

	2021		2022		2023	
	Antal	Antal pct.	Antal	Antal pct.	Antal	Antal pct.
Medhold	53	24	66	19	63	16,4
Ikke medhold	57	26	47	14	76	19,8
Nævns- og formandsafviste	23	11	25	7	23	6
<b>Nævns- og formandsafgjorte i alt</b>	<b>133</b>	<b>61</b>	<b>138</b>	<b>40</b>	<b>162</b>	<b>42,3</b>
Forlig uden sagsomkostninger	20	9	50	14	53	13,8
Forlig med sagsomkostninger	0	0	3	1	4	1
Tilbagekaldt af klager	35	16	66	19	56	14,6
Klagers passivitet	25	11	29	8	25	6,5
Henvisninger til andre	2	1	9	3	11	2,9
Ikke omfattet af ankenævnets kompetence	3	1	36	10	68	17,8
Øvrig afslutning	0	0	17	5	4	1
<b>Sekretariatsafgjorte i alt</b>	<b>85</b>	<b>39</b>	<b>210</b>	<b>60</b>	<b>221</b>	<b>57,7</b>
<b>I alt</b>	<b>218</b>	<b>100</b>	<b>348</b>	<b>100</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

Procentsatserne er afrundet, så de kun har én decimal.

Tabel 3  
Afslutningsmåde

	El	Gas	Varme	I alt	Pct.
<b>Nævnsafgørelser</b>					
Medhold + sagsomkostninger + gebyr retur	25	7	2	34	8,9
Delvis medhold + sagsomkostninger + gebyr retur	13	1	1	15	3,9
Delvis medhold ÷ sagsomkostninger ÷ gebyr	10	2	0	12	3,1
Delvis medhold ÷ sagsomkostninger + gebyr	1	0	1	2	0,5
Medhold i alt	49	10	4	63	16,4
Ikke medhold	58	11	7	76	19,8
Afvist som uegnet	4	1	1	6	1,6
Afvist kompetence erhvervsklage	3	0	0	3	0,8
Øvrige, atypiske afslutningsmåder	8	4	2	14	3,7
Afvist i alt	15	5	3	23	6
<b>Nævn i alt</b>	<b>122</b>	<b>26</b>	<b>14</b>	<b>162</b>	<b>42,3</b>
<b>Formandsafgørelser</b>					
Medhold + sagsomkostninger + gebyr retur	0	0	0	0	0
Delvis medhold + sagsomkostninger + gebyr retur	0	0	0	0	0
Delvis medhold ÷ sagsomkostninger ÷ gebyr	0	0	0	0	0
Delvis medhold ÷ sagsomkostninger + gebyr	0	0	0	0	0
Medhold i alt	0	0	0	0	0
Ikke medhold	0	0	0	0	0
Afvist kompetence erhvervsklage	0	0	0	0	0
<b>Formandsafgørelser i alt</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Forlig</b>					
Uden sekretariatsbistand ÷ sagsomkostninger	49	4	0	53	13,8
Med sekretariatsbistand + sagsomkostninger	4	0	0	4	1
<b>Forlig i alt</b>	<b>53</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>57</b>	<b>14,9</b>
<b>Tilbagekald af klager</b>					
Tilbagekald af klager	49	4	3	56	14,6

Tabel 3  
Afslutningsmåde - Fortsat

	El	Gas	Varme	I alt	Pct.
<b>Afvist kompetence</b>					
Ikke direkte kundeforhold	1	0	0	1	0,3
Erhvervsklage	6	2	3	11	2,9
Ikke mod energiselskab	1	0	1	2	0,5
Ikke klaget skriftligt til selskab	16	4	0	20	5,2
Ej civilretlig klage	20	2	1	23	6
Øvrige	7	0	4	11	2,9
<b>Afvist kompetence i alt</b>	<b>51</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>68</b>	<b>17,8</b>
<b>Formandsafvisninger - uegnet</b>					
Uegnet	0	0	0	0	0
Uegenet, selskab konkurs, ukendt adresse mm.	0	0	0	0	0
Uegnet efter sagkyndig bistand	0	0	0	0	0
Uegnet i øvrigt	0	0	0	0	0
<b>Uegnede i alt</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Henvisninger</b>					
Til Forbrugerklagenævnet mfl.	3	0	2	5	1,3
Til Energitilsynet / Energiklagenævnet	2	0	3	5	1,3
Til anden myndighed	1	0	0	1	0,3
Til civil retssag	0	0	0	0	0
Øvrige	0	0	0	0	0
<b>Henvisninger i alt</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>2,9</b>
<b>Passivitet</b>					
Ikke indsendt klageformular	9	1	0	10	2,6
Ikke indbetalt klagegebyr	11	2	0	13	3,4
Øvrig passivitet	0	1	1	2	0,5
<b>Passivitet i alt</b>	<b>20</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>25</b>	<b>6,5</b>
<b>Andre afslutningsmåder</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
<b>Sum</b>	<b>304</b>	<b>46</b>	<b>33</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

Procentsatserne er afrundet, så de kun har én decimal.

## Efterlevelse

Nævnet gav i 2023 forbrugerne helt eller delvist medhold i klagen i 63 sager. Ud af disse sager modtog nævnet oplysninger om, at selskabet efterlevede afgørelsen i 60 af sagerne.

I de tre resterende sager har det ikke været muligt at få oplyst fra selskabet, om afgørelsen efterleves. Hvis selskabet ikke svarer inden 30 dage efter afgørelsen er forkyndt, bliver selskabet automatisk bundet af afgørelsen.

I løbet af 2023 publicerede nævnet tre gange navnet på et energiselskab på nævnets hjemmeside, da selskaberne ikke havde efterlevet nævnets afgørelse i de tre sager.

Der var tale om to forskellige elselskaber, og efter publiceringen på hjemmesiden valgte elselskaberne at efterleve nævnets afgørelser. Selskaberne blev derfor fjernet fra hjemmesiden igen i overensstemmelse med nævnets vedtægter.

Tabel 4  
Efterlevelse

	El	Gas	Varme	I alt	Pct.
<b>Efterlevet</b>					
Energiselskab har efterlevet	46	10	4	60	95,2
<b>Ikke efterlevet</b>					
Energiselskab nej til at efterleve	0	0	0	0	0
Retssag opgivet p.b.a. energiselskabs forhold	0	0	0	0	0
<b>Ej afklaret</b>					
Passiv	3	0	0	3	4,8
Afventer afklaring	0	0	0	0	0
<b>Sum</b>	<b>49</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>63</b>	<b>100</b>

Procentsatserne er afrundet, så de kun har én decimal.

Hvis ikke energiselskaberne vender tilbage og bekræfter modtagelsen af en afgørelse fra nævnet, så vil nævnet i stedet bede domstolene om at foretage en formel forkyndelse via stævningsmand eller i sidste ende med politiets hjælp.



## Sager fordelt på kategorier

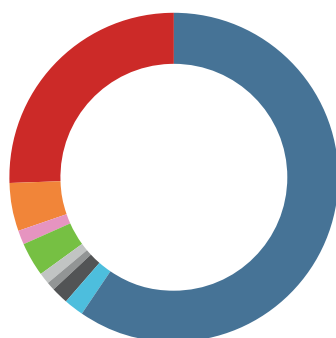
### Elforsyningssager

Som nævnt tidligere i årsberetningen fyldte klager vedrørende høje elregninger meget i 2023, og 181 sager på elområdet handlede om regning eller forbrug.

Omvendt fyldte klager over telefonsalg markant mindre i 2023 end i forudgående år. Nævnet afsluttede kun seks sager om telefonsalg i 2023, hvilket er et fald i forhold til 2022, hvor der blev afsluttet 32 sager vedrørende telefonsalg.

Tabel 5.1

### Elforsyningssager fordelt på kategorier



#### Antal afsluttede sager

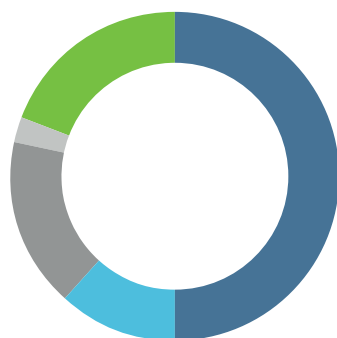
Klage over regning/forbrug	181
Telefonsalg	6
Uanmodet leverandørskifte	5
Lukning af forsyning/afbrydelse af strøm	3
Erstatning	3
Flytning	10
Reduceret elafgift	0
Henvist til et andet nævn/anden myndighed	0
Afviste sager pga. erhverv	4
Afviste sager pga. andet	15
Udtrædelsesgodtgørelse	0
Øvrige sager	77
<b>I alt</b>	<b>304</b>

### Gasforsyningssager

I 2023 var fordelingen af sager på gasområdet meget ensartet med tidligere år, idet de fleste sager fortsat handlede om regning eller forbrug.

Tabel 5.2

### Gasforsyningssager fordelt på kategorier



#### Antal afsluttede sager

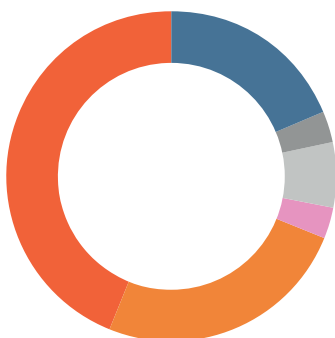
Klage over regning/forbrug	23
Fraskæring af gasstik	6
Erstatning	2
Afviste sager pga. andet	6
Afviste sager pga. erhverv	0
Øvrige sager	9
<b>I alt</b>	<b>46</b>

## Varmeforsyningssager

Varmeforsyningssagerne i 2023 dækkede over mange forskellige problematikker, og 15 sager faldt helt uden for de sædvanlige klageområder og er derfor angivet som "Øvrige sager".

Tabel 5.3

### Varmeforsyningssager fordelt på kategorier



#### Antal afsluttede sager

■ Klage over regning/forbrug	6
■ Udtrædelsesgodtgørelse	1
■ Erstatning	3
■ Fraskæring af gasstik	1
■ Afviste sager pga. andet	7
■ Øvrige sager	15
<b>I alt</b>	<b>33</b>

## Sagsbehandlingstid

Tabel 6 viser sagsbehandlingstiderne for nævnets sager i perioden 2021 til 2023.

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

Der er fra 2021 til 2023 sket en stigning i antallet af modtagne sager, og den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er steget fra 2,6 måneder i 2022 til 3,9 måneder i 2023.

Tabel 6

### Sagsbehandlingstid 2021-2023

	2021	2022	2023
Afsluttede sager	218	348	383
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid (dage)	144,2	78,8	116,1
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid (måneder)	4,8	2,6	3,9
Gennemsnitlig samlet varighed (dage)	162,3	83,4	122
Sager over "90-dage"	0	0	0

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 2023, overskred ingen sager fristen på 90 dage.

## Sager fordelt på energiselskaber

Tabel 7 viser en oversigt over samtlige klagesager, der er afsluttet i nævnet i løbet af 2023 fordelt på energiselskaber. Tabellen viser, hvor mange klager der var over de respektive selskaber, og hvor mange af sagerne der endte med henholdsvis medhold til forbrugeren, ikke-medhold til forbrugeren og øvrige udfald.

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

Tabel 7  
Sager fordelt på energiselskaber

Energiselskabets navn	Antal sager	Forbrugeren får medhold	Forbrugeren får ikke medhold	Øvrige udfald
Andel Energi	65	5	26	34
Modstrøm Danmark	55	4	5	46
Norlys Energi	37	6	10	21
EWII Energi & EWII A/S	26	4	3	19
Velkommen	25	2	0	23
Dansk Strøm ApS (tidl. Power4U ApS)	21	11	1	9
Vindstød	19	5	4	10
Evida	12	3	6	3
OK A.m.b.a.	12	3	2	8
NRGi Elhandel	7	0	4	3
Aura El-Handel	6	0	5	1
NettoPower	6	2	0	4
Strømtid	6	1	0	5
Lokal Energi	5	3	0	2
b.energy	4	0	0	4
HOFOR	4	0	1	3
Radius Elnet	4	0	1	3
Den Glade Eltavle	3	2	0	1
Energi Viborg	3	0	0	3
Energidrift	3	3	0	0
Farum Fjernvarme A.m.b.a.	3	0	0	3
Nordisk Energy	3	0	0	3
Administrationsservice Fyn	2	0	0	2
Aulum Fjernvarme A.m.b.a.	2	0	0	2
Clever	2	0	0	2
Energi Fyn Energihandel	2	0	0	2
Gentofte Gladsaxe Fjernvarme	2	0	1	1
GNP Energy Danmark	2	0	0	2
Energi+ A/S (tidl. Grow Energy A/S)	2	2	0	0
N1	2	0	0	2
Sønderborg Varme A/S	2	0	0	2
Aktiv Energi	1	0	0	1
AURA Energi A.m.b.a.	1	0	1	0

Tabel 7  
Sager fordelt på energiselskaber - fortsat

Energiselskabets navn	Antal sager	Forbrugeren får medhold	Forbrugeren får ikke medhold	Øvrige udfald
Avedøre Fjernvarme	1	0	0	1
Brunata	1	0	0	1
Cerius	1	0	0	1
DCC Energi	1	1	0	0
DIN Forsyning Varme	1	0	1	0
E.ON Danmark	1	0	0	1
Edison EL	1	0	0	1
Elektron	1	0	0	1
Energi Fyn A.m.b.a.	1	0	0	1
Energiselskabet Natur-Energi	1	1	0	0
Fjernvarme Horsens A.m.b.a.	1	0	0	1
Fors Varme Roskilde	1	0	1	0
Gelsted Fjernvarme A.m.b.a.	1	0	0	1
Gram Fjernvarme A.m.b.a.	1	0	1	0
Grøn Elforsyning	1	0	0	1
HM Elteknik	1	0	0	1
Jetsmark Energiværk A.m.b.a.	1	0	1	0
Jysk Energi	1	0	0	1
Kredsløb	1	0	0	1
Læsø Elnet	1	0	0	1
Manna-Thise Kraftvarmeværk	1	1	0	0
NOE Net	1	0	0	1
Nykøbing Sj Varmeværk	1	1	0	0
Næstved Fjernvarme A.m.b.a.	1	1	0	0
RAH Net	1	0	0	1
Rødovre Kommunale Fjernvarmeforsyning	1	0	1	0
Samn Forsyning	1	0	0	1
Samstrøm	1	0	1	0
SEF Energi	1	0	0	1
Sindal Varmeforsyning A.m.b.a.	1	0	0	1
SK Energi	1	1	0	0
Vejby-Tisvilde Fjernvarme A.m.b.a.	1	1	0	0
Vejle Fjernvarme	1	0	0	1
Voerså Kraftvarmeværk A.m.b.a.	1	0	0	1
I alt	383	63	76	245

---

## Hotline-henvendelser

I 2023 faldt antallet af henvendelser i nævnets hotline fra 1.394 henvendelser i 2022 til 975 henvendelser i 2023. De mange henvendelser i 2022 skyldtes blandt andet, at mange forbrugere henvendte sig til nævnet, fordi de ikke kunne komme i kontakt med deres energiselskab. Besvarelser af henvendelser i aktuelle klagesager anses ikke for vejledning i hotlinen.

---

Tabel 8

### Hotline-henvendelser i 2022 og 2023

	El	Gas	Varme	Andet	Sum
2022	1079	90	69	156	1394
2023	740	52	77	106	975

---



Fra venstre mod højre: **Lars Arent**, Sekretariatsleder | **Anders Kehling Madsen**, Sekretariatsmedarbejder | **Isabella Thure Clemmensen**, Sekretariatsmedarbejder

# Nævnets medlemmer og sekretariat

---

## Nævnets medlemmer og sekretariat pr. 31. december 2023

### Ankenævnets formand

Poul Gorm Nielsen Dommer i Københavns Byret

### Erhvervsrepræsentanter:

#### Indstillet af Green Power Denmark

Ida Kromann Eriksen

Ane Rask

Christina Lose

Christina M. Moshøj (suppleant)

#### Indstillet af Evida Holding A/S

Christoffer Nepper

#### Indstillet af Dansk Fjernvarme

Carl Hellmers

Morten Skov

Astrid Birnbaum (suppleant)

### Forbrugerrepræsentanter:

#### Indstillet af Forbrugerrådet Tænk

Christian Sand

Christian Jarby

Regitze Buchwaldt (suppleant)

### Sekretariat

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

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

### Medarbejdere

Anette Topholt, sagsbehandler

Emil Kamp Kirkeby Jørgensen, sagsbehandler

Anders Kehling Madsen, sagsbehandler

Selim-Kuddusi Baser, overassistent

Lars Arent, sekretariatsleder

---

## Vedtægter for ANKENÆVNET PÅ ENERGIOMRÅDET

### De bag ankenævnet stående organisationer

**§ 1.** Bag ankenævnet står Dansk Energi, Evida A/S, Dansk Fjernvarme og Forbrugerrådet Tænk.

### Ankenævnets kompetence

**§ 2.** Ankenævnet behandler civilretlige klager fra forbrugere mod energivirksomheder, som er etableret i Danmark, vedrørende 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 suppleringsperiode gælder udpegelsen til udløbet af den normale 3-årige periode.

### **Sekretariatets opgaver**

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

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

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

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

**§ 9.** Klager, der indsendes til ankenævnet, men som henhører under et andet godkendt privat tvistløsningsorgan, under Nævnenes Hus eller et lovbestemt tvistløsningsorgan omfattet af forbrugerklageloven, videresendes af sekretariatet dertil.

---

Henhører klagen ikke under et tvistløsningsorgan som anført i 1. punktum, kan forbrugeren henvises til at anlægge sag ved de almindelige domstole. Forbrugeren oplyses i så fald om muligheder for retshjælp og fri proces.

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

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

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

- 1) Forbrugeren har, uden at få sit påståede krav opfyldt, rettet skriftlig henvendelse til energivirksomheden, jf. § 5, stk. 3, nr. 1. Har energivirksomheden ikke inden 30 kalenderdage svaret på forbrugers skriftlige henvendelse, anses denne klagebetingelse for opfyldt.
- 2) Klagen indbringes på en af ankenævnet udfærdiget formular.
- 3) Klagegebyret efter § 26 er indbetalt.

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

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

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

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

---

Ankenævnet er ikke forpligtet til at tilbagebetale klagegebyret i forbindelse med afslutningen.

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

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

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

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

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

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

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

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

## Habilitet

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

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

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

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

- 1) vedkommende selv har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller tidligere i samme sag har været repræsentant for nogen, der har en sådan interesse,
- 2) vedkommendes ægtefælle, beslægtede eller besvogrede i op- eller nedstigende linje eller i sidelinjen så nær som søskendebørn eller andre nærtstående har en

særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller er repræsentant for nogen, der har en sådan interesse, eller

- 3) der i øvrigt foreligger omstændigheder, som er egnede til at vække tvivl om vedkommendes upartiskhed.

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

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

### **Ankenævnets afgørelser**

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

*Stk. 2.* Hvis det er nødvendigt for behandling af sagerne, udpeger ankenævnet efter indstilling fra de bag ankenævnet stående organisationer relevante sagkyndige, der bistår sekretariatet under sagens forberedelse eller ved sagens behandling i ankenævnet.

*Stk. 3.* En repræsentant for Nævnenes Hus har til enhver tid uden stemmeret adgang til at deltage i ankenævnets møder.

*Stk. 4.* Ankenævnet holder møder et passende antal gange om året, så fristerne efter 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 ankenævnetsmedlemmerne for både forbruger- og erhvervsinteresser via ankenævnets digitale kommunikationsmiddel. Ankenævnetsmedlemmerne får en frist på 5 arbejdsdage til at gøre sig bekendt med formandens indstilling om sagens afgørelse. Fremsætter blot ét ankenævnetsmedlem ønske om, at sagen i stedet undergives almindelig nævnetsbehandling, 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.

### Tvangsfuldbyrdelse

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

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

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

### **Gebyrer og omkostninger**

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

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

*Stk. 2.* Klagegebyret skal tilbagebetales til forbrugeren, hvis

- 1) forbrugeren får medhold i klagen,
- 2) klagen forliges til forbrugeren fordel,
- 3) klagen falder uden for ankenævnets kompetence efter §§ 2-4, eller
- 4) klagen afvises efter §§ 5 og 6.

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

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

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

*Stk. 3.* Ændringer af klagegebyrets størrelse, jf. § 26, og standardbeløbene efter stk. 2, sker i henhold til § 39.

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

### **Årsrapport og oplysningskrav m.v.**

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

Årsrapporten skal indeholde oplysninger om:

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

*Stk. 2.* Ankenævnet afrapporterer årligt til Nævnenes Hus og de bag ankenævnet stående organisationer.

### **Oplysningspligt**

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

- 1) Proceduren for tvistløsningen.
- 2) Navn på ankenævnet, postadresse og e-mailadresse.
- 3) At ankenævnet er opført på en liste i overensstemmelse med lovens § 4, stk. 3, og artikel 20 i ATB-direktivet.

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

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

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

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

- 1) Afgørelsen ikke er efterlevet inden for den i vedtægternes § 19, stk. 2, fastsatte frist på normalt 30 kalenderdage.
- 2) Sekretariatet skriftligt efter udløbet af fristen i nr. 1 udtrykkeligt informerer energivirksomheden om, at hvis afgørelsen ikke bliver efterlevet inden for en yderligere frist på 14 kalenderdage fra afgivelse af informationen, vil den manglende efterlevelse medføre offentliggørelse efter stk. 1.

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

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

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

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

## Ankenævnets omkostninger, regnskab og drift

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

**§ 35.** De omkostninger, der er forbundet med ankenævnets virksomhed, herunder udgifter til honorar til Forbrugerrådet Tænk's deltagelse i nævnsmøderne, opkræves hos energivirksomhederne efter regler herom udstedt i medfør af el-, naturgas- og varmforsyningsloven med tilhørende betalingsbekendtgørelse.

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

*Stk. 3.* Omkostningerne til ankenævnets virksomhed opkrævet efter stk. 1 fordeles forholdsmæssigt mellem energivirksomhederne på el-, naturgas- og varmforsyningsområdet på baggrund af de langsigtede gennemsnitlige omkostninger forbundet med ankenævnets behandling af sager på de enkelte energiområder. Fordelingen af omkostningerne mellem de tre energiområder fastlægges ved den årlige budgetforhandling, der finder sted ultimo kalenderåret, jf. § 36, for det kommende regnskabsår. Fordelingen er baseret på en fordelingsnøgle, der beregnes ud fra forudgående regnskabsårs registrerede tidsforbrug på de tre energiområder.

*Stk. 4.* Er der opkrævet for meget til ankenævnet efter reglerne i bekendtgørelsen om betaling for Ankenævnet på Energiområdet, modregnes dette i senere indbetalinger efter denne bekendtgørelse.

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

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

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

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

*Stk. 9.* Regnskabsåret er kalenderåret.

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

## Plenummøde

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

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

*Stk. 3.* Plenummødet har som udgangspunkt følgende dagsorden:

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

### **Forretningsudvalg**

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

**§ 38.** Forretningsudvalget indkaldes af formanden efter behov. Ethvert forretningsudvalgsmedlem kan anmode om, at forretningsudvalget indkaldes. Sager af hastende karakter kan af sekretariatet sendes til skriftlig behandling hos forretningsudvalgets medlemmer. Et forretningsudvalgs medlem kan anmode om, at sagen i stedet behandles på et møde.

**§ 39.** Forretningsudvalget varetager følgende arbejdsområder:

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

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

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

---

## Vedtægtsændringer

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

## Opløsning af ankenævnet

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

## Ikrafttræden

**§ 42.** Disse vedtægter er vedtaget den 15. december 2021 af de bag ankenævnet stående organisationer.

**§ 43.** Vedtægterne træder i kraft den 11. marts 2022.

*Stk. 2.* Samtidig ophæves de vedtægter, der trådte i kraft den 18. maj 2020.

*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 14. marts 2022.

---