

Årsberetning for 2019

ANKENÆVNET PÅ ENERGIOMRÅDET

3 Formandens forord

4 Systematiske eller væsentlige problemer i 2019

5 Temaer

7 Nævnets virksomhed

8 Statistiske oplysninger

8 Oprettede og afsluttede sager

8 Procentvis fordeling af afsluttede sager - afslutningsmåde 2019

10 Efterlevelse

11 Sager vedrørende elforsyning fordelt på kategorier

12 Sager vedrørende gasforsyning fordelt på kategorier

13 Sager vedrørende varmforsyning fordelt på kategorier

13 Sagsbehandlingstid

14 Klager fordelt på selskaber

15 Hotline

16 Nævnets medlemmer og sekretariat

16 Nævnets formand

16 Erhvervsrepræsentanter

16 Indstillet af Dansk Energi

16 Indstillet af Ørsted

16 Indstillet af Evida A/s

16 Indstillet af Dansk Fjernvarme

16 Forbrugerrepræsentanter

16 Indstillet af Forbrugerrådet Tænk

16 Sekretariat

17 Vedtægter for Ankenævnet på Energiområdet

Formandens forord



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

Tilsvarende fremgår det af § 37, stk. 1, i bekendtgørelse nr. 1151 af 30. september 2015 om godkendelse af private tvistløsningsorganer, at et privat tvistløsningsorgan skal udarbejde en årsrapport om aktiviteterne i det forløbne år og administrationen i øvrigt.

Dette er årsberetningen for 2019.

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

I § 30, stk. 1, i nævnets vedtægter er oplistet en række emner, som årsberetningen skal indeholde oplysninger om. Disse emner er derfor behandlet i denne årsberetning for 2019.

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

Nedenfor er omtalt nogle systematiske eller væsentlige problemer, som i 2019 i regi af nævnet hyppigt gav anledning til tvister mellem forbrugere og energivirksomheder.

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

SYSTEMATISKE ELLER VÆSENTLIGE PROBLEMER I 2019

Elforsyning

I 2019 modtog nævnet fortsat en del klager med udgangspunkt i telefonsalg. I disse sager er den første problemstilling at få afklaret, om den telefoniske henvendelse til forbrugeren er lovlig, dvs. om selskabet har indhentet et gyldigt samtykke hos forbrugeren via en konkurrence, der lever op til kravene i Forbrugerombudsmandens vejledning på området. Hvis samtykket ikke er gyldigt indhentet, er den indgåede aftale ugyldig, men i så fald skal det vurderes, om forbrugeren har mistet retten til at gøre ugyldighed gældende pga. passivitet. Kan forbrugeren gøre ugyldighed gældende, skal det afslutningsvist vurderes, om selskabet har ret til betaling i den periode, hvor selskabet har leveret el til forbrugeren. Dette spørgsmål har været omtvistet i nævnet i 2019, og flere sager er afgjort med dissens.

Jeg kan i øvrigt henvise til teamet om telefonsalg på nævnets hjemmeside. [Link](#)

Nævnet behandlede i 2019 desuden flere klager vedrørende forsinket fakturering, herunder slutopgørelser, fra en konkret energivirksomhed. Problemstillingen vedrørte selskabets faktureringsudfordringer efter overgangen til engrosmodellen. Forbrugere modtog fakturaer for forbrug, der i flere tilfælde lå mange år tilbage. Sagerne blev afgjort forskelligt alt efter, om der var tale om forsinkede slutopgørelser i et afsluttet kundeforhold eller ej. I begge tilfælde gælder de almindelige forældelsesregler, men ved forsinkede slutopgørelser vurderes det desuden, om selskabet har udvist retsfortabende passivitet, der kan afskære selskabet fra at gøre kravet gældende over for forbrugeren. I efteråret 2019 blev der som følge af nævnets afgørelser om forsinkede slutopgørelser, hvor nævnet fastslog, at selskabet havde udvist retsfortabende passivitet, indgået forlig i 7 lignende sager.

Jeg kan i øvrigt henvise til temaet om forsinket fakturering for elforbrug på nævnets hjemmeside. [Link](#)

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

Nævnet behandlede igen i 2019 desuden nogle klager med krav om erstatning for udgift til en ekstern elektriker ved strømafbrydelse. Forbrugeren havde ikke reklameret til selskabet, og dette havde således ikke haft mulighed for at undersøge/udbedre strømafbrydelsen med egen elektriker. Nævnet kunne derfor ikke give forbrugeren medhold i kravet om at få refunderet udgiften til en ekstern elektriker.

Jeg kan i øvrigt henvise til teamet om strømsvigt på nævnets hjemmeside: [Link](#)

Endelig behandlede nævnet i 2019 en lang række klager vedrørende rykkergebyrer. Nævnet fastslog med henvisning til rentelovens forarbejder, at der ikke kan pålægges et rykkergebyr, hvis forbrugeren har gjort indsigelse mod fordringen.

Fjernvarmeforsyning

I 2019 oplevede nævnet en stigning i antallet af modtagne klager vedrørende fjernvarme. I 2019 modtog nævnet 45 klager vedrørende fjernvarme, hvor nævnet i 2018 modtog i alt 19 klager.

Der var i 2019 fortsat sager om udtrædelsesgodtgørelse, hvor der skal foretages en vurdering af hjemmelsgrundlag og af fremtidsprognosen for tilsluttede forbrugere. En landsretsdom af 21. maj 2019 fastslår, at betingelsen om, at et varmekværk ikke må være økonomisk veldrevet, ikke kan være eneste betingelse for at opkræve udtrædelsesgodtgørelse. Nævnet skal herefter vurdere, om varmekværket er økonomisk veldrevet, og hvilken rolle dette spiller efter nyere retspraksis.

I 2019 behandlede nævnet endvidere sager, som bevægede sig på grænseområdet af nævnets kompetence som eksempelvis spørgsmål om rimelighed af tarifiering og sager, hvor påtaleretten er hos kommunen.

Sagerne var derudover meget forskelligartede og omhandlede bl.a. mere komplekse problemstillinger, som fx beregning af fast afgift, tilbagebetaling af henlagte midler til nyinvestering og varsling af prisstigninger.

På fjernvarmeområdet modtog nævnet i 2019 således fortsat klager vedrørende problemstillinger, som er mere ressourcekrævende at sagsbehandle og klargøre til nævnet for at tilvejebringe det nødvendige beslutningsgrundlag.

Naturgasforsyning

I 2019 var der en stigning i antallet af sager på naturgasområdet. Sagerne fordelte sig, som i de tidligere år, typisk på klager over frakoblingsgebyr, forbrug, hæftelse, rykkergebyrer og serviceaftaler.

TEMAER

Afslutningsvis kan jeg nævne, at nævnets sekretariat i 2019 i samarbejde med Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens kommunikationsafdeling udarbejdede og offentliggjorde tre artikler om temaer, som forbrugerne skal være opmærksomme på, ligesom sekretariatet selv udarbejdede og offentliggjorde to artikler om andre aktuelle temaer. Temaerne har igen i 2019 taget udgangspunkt i forhold, som nævnet har behandlet på nævnsmøderne, eller som har været aktuelle emner i nævnets telefoniske hotline. Temaerne var i 2019 (i) aktørerne på elmarkedet og forståelsen af en elregning, (ii) skift til fjernaflæste elmålere og anbefalinger/vejledning til forbrugerne i den forbindelse, (iii) forsinket fakturering for elforbrug, herunder slutopgørelser, (iv) råd til forbrugerne om, hvad de skal gøre i forbindelse med strømsvigt og (v) huskøb og fjernvarme (tilslutningspligt).

Temaet om skift til fjernaflæste elmålere og anbefalinger/vejledning til forbrugere i den forbindelse kan findes på forbrug.dk. [Link](#).

Temaet om huskøb og fjernvarme (tilslutningspligt) kan findes på forbrug.dk. [Link](#)

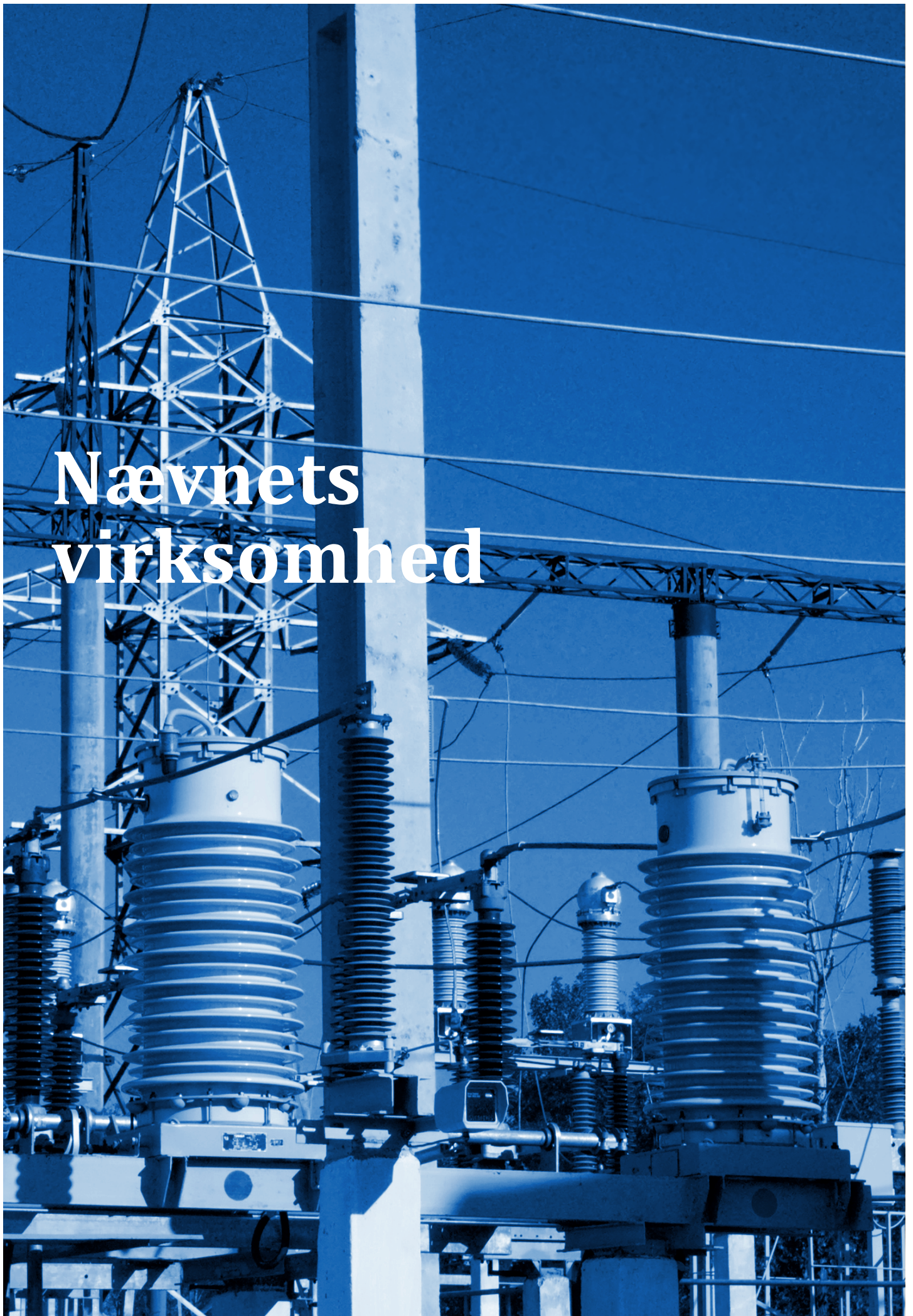
De øvrige temaer kan findes på nævnets hjemmeside. [link](#)

København den 16. marts 2020

Dommer Poul Gorm Nielsen

Formand for Ankenævnet på Energiområdet

Nævnets virksomhed



Nævnets virksomhed

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

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

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

Sekretariatet påser, at forbrugeren opfylder betingelserne for behandling af klagen i nævnet, herunder at klagegebyret er indbetalt. Sekretariatet fremskaffer relevante oplysninger fra parterne til brug for sagens oplysning og udarbejder en sagsfremstilling med gengivelse af sagens faktiske forhold. Hvis forbrugeren frafalder sin klage, hvis sagen forliges under sagens behandlingen, eller hvis energiselskabet efterlever forbrugerens krav under sagens behandling, kan sekretariatet afslutte sagen. Energiselskabet betaler et beløb til dækning af sagsomkostninger ved forlig under sekretariatsbehandlingen. Sagsomkostninger ved forlig til forbrugerens 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. Energiselskabet kan pålægges at betale sagsomkostninger, hvis forbrugeren får medhold i sin klage eller sagen forliges under nævnsbehandlingen. Det skal fremgå af afgørelsen, hvis det er tilfældet.

Klagegebyret udgjorde i 2019 et beløb på 160 kr. inkl. moms, der skal tilbagebetales til forbrugeren, hvis forbrugeren får medhold i klagen, eller sagen forliges til forbrugerens fordel.

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

Oprettede og afsluttede sager

Tabel 1
Oprettede og afsluttede sager
2017-2019

2017							
El		Gas		Varme		Sum	
Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet
124	129	17	11	24	48	185	188
78%	68,3%	9,1%	6,3%	12,9%	25,4%	100%	100%
2018							
El		Gas		Varme		Sum	
Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet
161	149	16	17	19	22	196	188
82,1%	79,3%	8,2%	9%	9,7%	11,7%	100%	100%
2019							
El		Gas		Varme		Sum	
Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet
184	161	21	16	45	35	250	212
73,6%	75,9%	8,4%	7,5%	18%	16,5%	100%	100%

Procentvis fordeling af afsluttede sager – afslutningsmåde 2019

I tabel 2 er vist, hvorledes de 212 afsluttede sager i 2019 er blevet afsluttet. Tabellen viser afslutningsmåderne for henholdsvis de tre energityper og totalen. Endvidere viser tabellen, om sagerne er afsluttet af nævnet eller af sekretariatet²

Tabel 2
Afslutningsmåde 2019

	El	Gas	Varme	I alt	%
Nævnsafgørelser					
Medhold + sagsomkostninger + gebyr retur	10	1	4	15	7,1%
Delvis medhold + sagsomkostninger + gebyr retur	3		3	6	2,8%
Delvis medhold ÷ sagsomkostninger ÷ gebyr	4	2		6	2,8%
Delvis medhold ÷ sagsomkostninger + gebyr	1		2	3	1,4%
Medhold i alt	18	3	9	30	14,2%
Ikke medhold	48	7	5	60	28,3%
Afvist som uegnet	3			3	1,4%
Afvist kompetence erhvervsklage	4		3	7	3,3%
Øvrige	2		4	6	2,8%
Øvrige, atypiske afslutningsmåder	1		1	2	0,9%
Afvist i alt	10	0	8	18	8,5%
Nævn i alt	76	10	22	108	50,9%
Formandsafgørelser					
Medhold + sagsomkostninger + gebyr					%
Delvis medhold + sagsomkostninger + gebyr retur					%
Delvis medhold ÷ sagsomkostninger ÷ gebyr					%
Delvis medhold ÷ sagsomkostninger + gebyr					%
Medhold i alt	0	0	0	0	0 %
Ikke medhold		3		3	1,4%
Afvist kompetence erhvervsklage			1	1	0,5%
Formandsafgørelser i alt	0	3	1	4	1,9%
Forlig					
Uden sekretariatsbistand ÷ sagsomkostninger	26			26	12,3%
Med sekretariatsbistand + sagsomkostninger	10			10	4,7%
Forlig i alt	36	0	0	36	17,0%

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

Tabel 2
Afslutningsmåde 2019 - Fortsat

Afvist kompetence					
Ikke direkte kundeforhold			1	1	0,5%
Erhvervsklage	9	1	3	13	6,1%
Ikke mod energiselskab	2			2	0,9%
Selskab ikke værneting					
Ikke klaget skriftligt til selskab	14		1	15	7,1%
Ej civilretlig klage	2			2	0,9%
Øvrige	2	1	1	4	1,9%
Afvist kompetence i alt	29	2	6	37	17,5%
Formandsafvisninger - uegnet					
Uegnet				0	0 %
Uegnet, selskab konkurs, ukendt adresse mm.				0	0 %
Uegnet efter sagkyndig bistand				0	0 %
Uegnet i øvrigt				0	0 %
Uegnede i alt	0	0	0	0	0 %
Henvisninger					
Til Forbrugerklagenævnet mfl.			3	3	1,4%
Til Energitilsynet / Energiklagenævnet	3			3	1,4%
Til anden myndighed			1	1	0,5%
Til civil retssag					
Øvrige					
Henvisninger i alt	3	0	4	7	3,3%
Tilbagekaldelser					
Tilbagekaldt af klager	8	1		9	4,2%
Tilbagekaldt, øvrige					
Tilbagekaldelser ialt	8	1	0	9	4,2%
Passivitet					
Ikke indsendt klageformular	1			1	0,5%
Ikke indbetalt klagegebyr	5		1	6	2,8%
Øvrig passivitet					
Passivitet i alt	6	0		7	3,3%
Andre afslutningsmåder	3	0	1	4	1,9%
Sum	161	16	35	212	100 %

Tabel 3
Fordeling af afsluttede sager

	2017		2018		2019	
	antal	antal %	antal	antal %	antal	antal %
Medhold	49	26	28	15	30	14
Ikke medhold	36	19	71	38	63	30
Nævns- og formandsafviste	14	7	21	11	19	10
Nævns- og formandsafgjorte i alt	99	52	120	64	112	54
Forlig uden sagsomkostninger	29	15	22	12	26	12
Forlig med sagsomkostninger	1	1	0	0	10	5
Tilbagekaldt af klager	23	12	13	7	9	4
Klagers passivitet	13	7	12	6	7	3
Henvisninger til andre	7	4	8	4	7	3
Ikke omfattet af ankenævnets kompetence	14	7	12	6	37	17
Øvrig afslutning	2	1	1	1	4	2
Sekretariatsafgjorte i alt	89	47	68	36	100	46
I alt	188	99	188	100	212	100

I 2017 fik forbrugerne medhold i 26 pct. af de afsluttede sager, hvorimod det i 2018 var 15 pct. I 2019 fik forbrugerne medhold i 14 pct., dvs. et fald i forhold til de seneste år.

Efterlevelse

Tabel 4 viser antallet af sager, hvor energivirksomheden i 2019 har efterlevet henholdsvis ikke efterlevet nævnets afgørelse, hvor nævnet har givet forbrugeren helt eller delvist medhold i klagen.

Tabel 4
Efterlevelse 2019

	EL	GAS	VARME	I ALT	%
Efterlevet					
Energiselskab har efterlevet	17	3	5	25	83%
Ikke efterlevet					
Energiselskab nej til at efterleve	1	0	0	1	3%
Retssag opgivet p.b.a. energiselskabs forhold	0	0	4	4	13%
Sum	18	3	9	30	100%

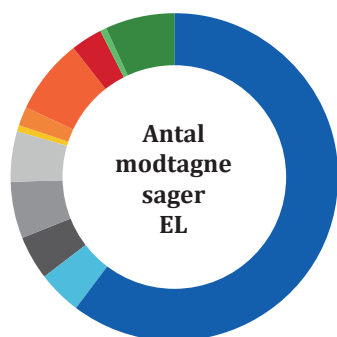
Ud af 30 sager, hvor nævnet har givet forbrugerne helt eller delvist medhold i klagen, har energiselskabet efterlevet nævnets afgørelse i 25 sager.

I en sag har energiselskabet meddelt, at afgørelsen ikke vil blive efterlevet af selskabet. I 4 sager er nævnets afgørelse ikke efterlevet af selskabet, men nævnet har ikke oplysninger om, hvad der så videre er sket i kundeforholdet mellem de pågældende energivirksomheder og forbrugerne.

Efterlevelseshøjden for 2019 sammenholdt med erfaringerne fra årene fra nævnets etablering og start i 2004 viser, at energivirksomhederne i høj grad bakker op om nævnets virksomhed og efterlever nævnets afgørelser.

Sager vedrørende elforsyning fordelt på kategorier

Tabel 5.1
Kategorier for afsluttede sager vedrørende elforsyning

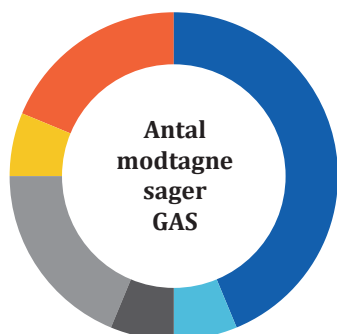


Kategorier	Antal modtagne sager
Klage over regning/forbrug	97
Telefonsalg	7
Uanmodet leverandørskifte	7
Lukning af forsyning/afbrydelse af strøm	9
Flytning	8
Erstatning	1
Henvist til et andet nævn/anden myndighed	3
Afviste sager pga. erhverv	12
Afviste sager pga. andet	5
Energtilskud	0
Reducerede elafgift	1
Øvrige sager	11
I alt	161

Ovenstående tabel 5.1 viser en opdeling i kategorier af i alt 161 sager vedrørende elforsyning, som nævnet behandlede i 2019.

Tallene viser, at nævnet i 2019 behandlede flest klager vedrørende henholdsvis (i) regning/forbrug, (ii) lukning af forsyning/afbrydelse af strøm og (iii) flytning. Herudover måtte nævnet afvise at behandle 12 klager, som ikke var omfattet af nævnets kompetence pga. erhverv.

Tabel 5.2
Kategorier for afsluttede sager vedrørende gasforsyning



Kategorier	Antal modtagne sager
Klage over regning/forbrug	7
Flytning	1
Lukning af forsyning og afbrydelse af gasforsyning	1
Fraskæring af gasstik	3
Afvist sager pga. erhverv	1
Energispare-tilskud	0
Øvrige sager	3
I alt	16

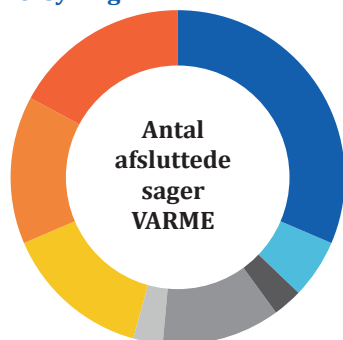
Ovenstående tabel 5.3 viser en opdeling i kategorier af i alt 35 sager vedrørende varmeforsyning, som nævnet behandlede i 2019.

Tallene viser, at nævnet i 2019 behandlede flest klager vedrørende regning/forbrug.

Sager vedrørende varmeforsyning fordelt på kategorier

Tabel 5.3

Kategorier for afsluttede sager vedrørende varme-forsyning



Kategorier	Antal modtagne sager
■ Klage over regning/forbrug	11
■ Udtrædelsesgodtgørelse	2
■ Flytning	1
■ Henvist til et andet nævn/anden myndighed	4
■ Fraskæring af gasstikket	1
■ Afviste sager pga. erhverv	5
■ Afviste sager pga. andet	5
■ Øvrige sager	6
I alt	35

Ovenstående tabel 5.3 viser en opdeling i kategorier af i alt 35 sager vedrørende varmeforsyning, som nævnet behandlede i 2019.

Tallene viser, at nævnet i 2019 behandlede flest klager vedrørende regning/forbrug.

Sagsbehandlingstid

I tabel 6 vises oplysninger om sagsbehandlingstiden i perioden fra 2017.

Tabel 6

Sagsbehandlingstider

År	Afsluttede sager	Gennemsnitlig samlet sagsbehandlingstid (dage)	Gennemsnitlig samlet sagsbehandlingstid (måneder)	Gennemsnitlig tid vugge til grav (dage)	Sager over "90-dage"
2017	188	62,4	2,1	130,5	0
2018	188	95,5	3,2	157,7	1
2019	212	102,9	3,4	176,4	0

Tabel 6 viser beregningerne af sagsbehandlingstiderne for nævnets sager.

Ved "Gennemsnitlig samlet sagsbehandlingstid" i tabel 6 forstås det samlede tidsforløb, som sagen gennemløber fra sagsbehandlingen påbegyndes og til dens afslutning.

Sagsbehandlingen påbegyndes, når en forbrugerklage opfylder klagebetingelserne for, at sagen kan behandles af nævnet. Det betyder, at forbrugeren inden klagens indgivelse for-gæves skriftligt skal have reklameret over for energivirksomheden. Dernæst skal en udfyldt klageformular være indsendt til nævnet og klagegebyret betalt af forbrugeren. Afslutnings-tidspunktet er det tidspunkt, hvor sagen er klar til at blive afgjort på et nævnsmøde.

Ved "Gennemsnitlig tid vugge til grav (dage)" i tabel 6 forstås det samlede tidsforløb, som sagen gennemløber fra klagens modtagelse i nævnets sekretariat og til dens afslutning.

Kolonnen i tabel 6 med sager over "90-dage" angiver den frist på 90 dage, som EU-direktivet om alternativ tvistløsning har fastsat for afslutning af sager, når partshøringen er afsluttet, og sagen er fuldt oplyst. Af de sager, som blev afsluttet i 2019, overskred ingen sager fristen på 90 dage.

Der er fra 2017/2018 til 2019 sket en stigning i antallet af afsluttede sager fra 188 afsluttede sager i henholdsvis 2017 og 2018 til 212 afsluttede sager i 2019, jf. tabel 6.

Det bemærkes i den forbindelse, at der de seneste år og især i 2019 er sket en kraftig stigning i antallet af indkomne (nyoprettede) sager fra 185 i 2017, 196 i 2018 og til 250 i 2019, jf. tabel 1. Den kraftige stigning i antallet af indkomne sager i 2019 medførte en stigning i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid fra 95,5 dage i 2018 til 102,9 dage i 2019, jf. tabel 6.

Klager fordelt på selskaber

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

Set i forhold til selskabernes kundeandele er det ikke overraskende, at det er Ørsted (tidligere DONG Energy), der har flest klagesager.

Tabel 7

Afsluttede klagesager fordelt på selskaber

2017		2018		2019	
Ørsted	19	Ørsted	37	Ørsted	28
Syd Energi	14	Eniig Energi	18	Vindstød	17
Modstrøm	13	Modstrøm	11	Modstrøm	16
Blue Energi	10	Natur-Energi	10	OK Amba	16
NRGi	8	NRGi Elsalg	10	Natur-Energi	13
Radius	8	Vindstød	8	SEAS-NVE	12
SEAS NVE	7	Blue Energi	7	Eniig Energi	10
Vindstød	7	Gul Strøm	6	Blue Energy	9
Energi Nord	5	SEAS-NVE	6	Radius	7
Energiselskabet Natur-energi	5	GNP Energy Danmark	5	GNP Energy Danmark	5

Hotline

Forbrugerhenvendelser vedrørende spørgsmål på nævnets kompetenceområde besvares af sekretariatet telefonisk på hverdage fra kl. 9.00 – 12.00 (skoleferier undtaget), ligesom sekretariatet besvarer sådanne henvendelser pr. e-mail.

Tabel 8:

Hotline antal henvendelser i 2018 og 2019

	El	Gas	Varme	Andet	Sum	Gns./arbejdsdag
2018	482	30	33	56	601	2,5
2019	525	350	77	41	678	2,8

Varmeforsyningssager fordelt på kategorier

Ovenstående viser en opdeling i kategorier af 21 varmesager, som Ankenævnet på Energiområdet modtog i 2018.



Ankenævnets medlemmer og sekretariat

Nævnets medlemmer og sekretariat

ANKENÆVNETS FORMAND

Poul Gorm Nielsen
Dommer i Københavns Byret.

ERHVERVSREPRÆSENTANTER:

Indstillet af Dansk Energi

Dorte Gram (elforsyning)

Tobias Duelund (elforsyning)

Mathilde Øelund Salskov Jensen (elforsyning) (suppleant)

Ane Rask (gasforsyning)

Mathilde Øelund Salskov Jensen (gasforsyning) (suppleant)

Indstillet af Ørsted

Jacob Nørregaard (gasforsyning)

Indstillet af Evida A/s

Bjarne Mortensen (gasforsyning)

Indstillet af Dansk Fjernvarme

Carl Hellmers

Morten Skov

Steffen Agger
(suppleant)

FORBRUGERREPRÆSENTANTER:

Indstillet af Forbrugerrådet Tænk

Martin Salamon

Christian Jarby

Regitze Buchwaldt (suppleant)

Ole Jess Olsen (suppleant)

SEKRETARIAT

Efter en indgået 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 varetages i styrelsen af Sekretariatet for Stormrådet og de private ankenævn (SPA). Sekretariatsbetjeningen består overvejende i at besvare skriftlige og telefoniske henvendelser til nævnet og oplyse og forberede sagerne til nævnens behandling.

Medarbejdere

Mogens Hansen, afdelingschef

Lotte Vibild Schønau, teamleder og sagsbehandler

Anette Topholt, sagsbehandler

Emil Kamp Kirkeby Jørgensen, sagsbehandler

Stina Frøslev Rasmusson, sagsbehandler (barsel)

Qudsia Haider, kontorfuldmægtig

Vedtægter for Ankenævnet på Energiområdet



Vedtægter for ANKENÆVNET PÅ ENERGIOMRÅDET

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

Ankenævnets kompetence

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

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

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

Stk. 4. Ved en 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 el, gas eller varme samt andre varer og tjenesteydelser i forbindelse hermed.

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

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

Stk. 8. Ankenævnet behandler ikke klager over andre energirelaterede forhold såsom energimærkning af apparater, levering af fyringsolie, salg af flaskegas o.lign., salg og fremleje af hvidevarer med lavt energiforbrug, varmepumper, jordvarmeanlæg, solceller m.v.

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

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

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

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

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

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

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

Afvisning af klagesager

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

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

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

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

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

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

Ankenævnets sammensætning

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

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

Stk. 3. Ankenævnetsmedlemmer og suppleanter, der repræsenterer erhvervsvirksomheder, udnævnes af Dansk Energi, Ørsted Salg & Service A/S, HMN GasNet p/S, Dansk Energi Gas og Dansk Fjernvarme. Forbrugerrepræsentanterne udnævnes af Forbrugerrådet Tænk.

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

Sekretariatets opgaver

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

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

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

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

§ 9. Klager, der indsendes til ankenævnet, men som henhører under et andet godkendt privat tvistløsningsorgan, under 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 videregiver forbrugers klage til energivirksomheden til udtalelse. Når sekretariatet har modtaget svar fra energivirksomheden, forelægges dette for forbrugeren til udtalelse. Sekretariatet sørger for sags 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 sags 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 sags 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 forliget mellem parterne. Ved fremsættelse af forligsforslag skal det fremgå, at sagen er behandlet af sekretariatet, og at den kan kræves forelagt ankenævnet.

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

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

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

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

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

Habilitet

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

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

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

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

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

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

Ankenævnets afgørelser

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

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

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

Stk. 4. Ankenævnet holder møder et passende antal gange om året, så fristerne efter forbrugerklageovens § 17 og § 18 kan overholdes. Ankenævnet fastlægger på det årlige Plenum-møde 8-10 mødedatoer for det næstkommende kalenderår. Derudover kan der holdes yderligere møder, hvis antallet af klager giver anledning hertil, eller hvis det er nødvendigt for at overholde fristerne i 1. punktum.

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

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

Stk. 3. Afgørelsen træffes efter en juridisk bedømmelse af sagens omstændigheder. Ankenævnet kan dog søge sagen forligt på et grundlag, hvorpå en afgørelse ikke ville kunne 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 forbruger- og erhvervsrepræsentanter, der har medvirket ved afgørelsen. Der fastsættes en frist på normalt 30 kalenderdage til opfyldelse af afgørelsen.

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

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

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

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

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

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

- 1) Adgangen til at få Nævnenes Hus til at udtage stævning på forbrugers vegne samt dække visse omkostninger til en retssag.
- 2) Mulighederne for retshjælp eller dækning af sagsomkostninger gennem eventuel retshjælpsforsikring.
- 3) Der kan ske forældelse af kravet, hvis sagen ikke indbringes for domstolene senest et år efter ankenævnets afgørelse.

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

Stk. 2. Når formanden vil træffe afgørelse på ankenævnets vegne efter § 6, stk. 2, og § 21, stk. 1, informeres forbruger- og erhvervsrepræsentanterne via ankenævnets digitale kommunikationsmiddel. Ankenævnets medlemmer får en frist på 5 arbejdsdage til at gøre sig bekendt med formandens indstilling om sagens afgørelse. Fremsætter blot ét ankenævnets medlem ønske om, at sagen i stedet undergives almindelig nævnsbehandling, behandles sagen på førstkommande 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 klagesagen, der er indgivet skriftligt til ankenævnet inden 30 kalenderdage fra forkyndelsen af afgørelsen, har opsættende virkning. Bliver anmodningen om genoptagelse afvist, eller træffer nævnet afgørelse i genoptagelsessagen, regnes fristen på 30 kalenderdage regnes herefter fra dette tidspunkt.

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

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

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

Tvangsfyldbyrdelse

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

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

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

Gebyrer og omkostninger

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

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

Stk. 2. Klagegebyret skal tilbagebetales til forbrugeren, hvis

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

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

- 1) forbrugeren får medhold i sin klage, eller
- 2) sagen forliges til 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 § 38.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Årsrapport og oplysningskrav m.v.

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

Årsrapporten skal indeholde oplysninger om:

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

Stk. 2. Ankenævnet afrapporterer årligt til Nævnens Hus og de stiftende organisationer.

Oplysningspligt

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

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

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

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

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

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

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

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

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

§ 33. Enhver kan ved henvendelse til ankenævnets sekretariat forlange at blive gjort bekendt med ankenævnets afgørelser, hvis disse kan identificeres. Navne på 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 erhvervsvirksomhederne efter regler herom udstedt i medfør af el-, naturgas- og varmeforsyningsloven med tilhørende betalingsbekendtgørelse.

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

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

Stk. 4. Er der 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 med udgangen af december måned.

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

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

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

Stk. 9. Regnskabsåret er kalenderåret.

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

Forretningsudvalg

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

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

§ 38. Forretningsudvalget varetager følgende arbejdsområder:

- 1) Forslag til generelle retningslinjer til sekretariatet om klagesagers behandling, herunder generelle retningslinjer for behandling af energiforbrugende erhvervsdrivendes klager efter § 1, stk. 6.
- 2) Forhandling med Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen om varetagelse af ankenævnets sekretariatsfunktion.
- 3) Retningslinjer for og godkendelse af sagkyndige efter § 16, stk. 2.
- 4) Retningslinjer for, hvornår sekretariatet kan anse en klage for bortfaldet, når forbrugeren ikke medvirker til sagens oplysning, jf. § 13, stk. 3.

-
- 5) Bemyndigelse til formanden efter §§ 6, stk. 4, og 21.
 - 6) Generelle retningslinjer for hjemmesidens indhold.
 - 7) Retningslinjer for offentliggørelse på »GABESTOK« af navne på energiselskaber, der ikke efterlever ankenævnets afgørelser.
 - 8) Forslag til ankenævnet om ændring af klagegebyret eller standardbeløb for sagsbehandlingen efter §§ 26 og 27.
 - 9) Generelle retningslinjer for, hvornår klagegebyr tilbagebetales og sagsomkostninger pålægges, når der ikke gives forbrugeren fuldt medhold i fremsatte krav.
 - 10) Forslag til vedtægtsændringer.

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

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

Vedtægtsændringer

§ 39. Til vedtagelse af ændringer af disse vedtægter kræves enighed mellem de stiftende organisationer. Vedtægtsændringer skal godkendes af erhvervsministeren.

Opløsning af ankenævnet

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

Ikrafttræden

§ 41. Disse vedtægter er vedtaget den 18. december 2018 af ankenævnets medlemmer.

§ 42. Vedtægterne træder i kraft den 1. februar 2019.

Stk. 2. Samtidig ophæves de vedtægter, der trådte i kraft den 1. februar 2016.

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

Godkendelse

Vedtægten er godkendt af erhvervs- og vækstministeren den 31. januar 2019.
