

Årsberetning for 2022

Ankenævnet på Energiområdet

Indhold

3 Formandens forord

4 Væsentlige emner i 2021

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

7 Nævnets virksomhed

8 Statistiske oplysninger

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

17 Nævnets medlemmer og sekretariat

19 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.

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

Dette er nævnets årsberetning for 2022.

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 oplyst en række emner, som årsberetningen skal indeholde oplysninger om. Disse emner er derfor behandlet i denne årsberetning for 2022.

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

Nedenfor er omtalt nogle væsentlige emner, som i 2022 i regi af nævnet hyppigt gav anledning til tvister mellem forbrugere og energiselskaber på de tre forsyningsområder, som sorterer under nævnet.

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

Væsentlige emner i 2022

Elforsyning

I 2022 behandlede 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, det vil sige om selskabet har indhentet et gyldigt samtykke hos forbrugeren via for eksempel en internetkonkurrence, der lever op til kravene i Forbrugerombudsmandens vejledning på området. Hvis samtykket ikke er gyldigt indhentet, er den indgåede aftale ugyldig, men i så fald skal det vurderes, om forbrugeren har mistet retten til at gøre ugyldighed gældende på grund af passivitet. Hvis aftalen er ugyldig, er det nævnets praksis, at forbrugeren som udgangspunkt ikke hæfter for forbrug i den periode, hvor selskabet har leveret el til forbrugeren, medmindre forbrugeren har mistet retten til at gøre ugyldighed gældende på grund af passivitet. Der kan i øvrigt henvises til et [tema om telefonsalg](#) på nævnets hjemmeside.

Nævnet behandlede i 2022 flere sager vedrørende efteropkrævning for forbrug, lineær fordeling og forældelse. Problemstillingen vedrører situationer, hvor selskabet over en årrække ikke har opkrævet forbrugeren korrekt, og hvor selskabet efteropkræver forbrugeren for det konstaterede merforbrug. Dette kan være tilfældet, hvis forbruget har været skønnet over en længere periode, og skønnet fortsat har været for lavt. I disse tilfælde skal selskaberne foretage en lineær fordeling af forbruget, dvs. fordele det konstaterede merforbrug ud over hele perioden, hvor der ikke foreligger aflæsninger af forbrugers elmåler. Selskabet skal herefter afskrive den del af forbruget, der er forældet. Der henvises i øvrigt til en [artikel om efteropkrævning](#) for forbrug mv. på nævnets hjemmeside

I 2022 behandlede nævnet ligesom i 2020 og 2021 en del klager vedrørende rykkergebyrer. I mange sager tog nævnet spørgsmålet om rykkergebyrer op af egen drift. Nævnet fastslog med henvisning til rentelovens forarbejder, at det er en betingelse for adgangen til at belaste skyldneren med et rykkergebyr, at rykkerbrevet må antages at kunne virke motiverende for forbrugeren. Hvis dette antages ikke at være tilfældet, for eksempel fordi forbrugeren efter modtagelsen af det første rykkerbrev med rykkergebyr forgæves henvender sig til selskabet angående opkrævningen, kan selskabet ifølge forarbejderne til renteloven ikke belaste forbrugeren med yderligere rykkergebyrer vedrørende samme fordring. Der kan i øvrigt henvises til en [artikel om rykkergebyrer](#) på nævnets hjemmeside.

I 2022 behandlede nævnet endelig også en del klager, hvor selskaberne ikke indsendte oplysninger under sagens behandlingen i nævnet. Hvis et selskab ikke svarer under sagens behandling i nævnet, bliver forbrugers oplysninger som udgangspunkt lagt til grund, og det vil typisk tillægges bevismæssig skadevirkning, hvis selskabet ikke indsender vigtige oplysninger til brug for sagens behandling – for eksempel dokumentation for tilladelse til at kontakte forbrugeren telefonisk med henblik på aftaleindgåelse. I 2022 har mange forbrugere derfor fået medhold i deres klage, hvis selskabet ikke har indsendt oplysninger.

Fjernvarmeforsyning

De modtagne klager på fjernvarme-området i 2022 var typisk ressourcekrævende at sagsbehandle og klargøre til nævnet. Sagerne var forskelligartede og omhandlede blandt andet udtrædelsesgodtgørelse, erstatning for skade på varmeinstallation, afskrivning af forbrug efter branchenormen og forbrugets størrelse.

I 2022 oplevede nævnet fortsat sager, som bevægede sig på grænseområdet af nævnets kompetence som eksempelvis spørgsmål om rimelighed af tarifiering og leveringsbestemmelser (kompetence hos Forsyningstilsynet) og erhvervsklager. Der var endvidere klager med krav om erstatning, som nævnet vurderede krævede en bevisførelse, der lå ud over, hvad der kunne foretages ved nævnet (sagkyndig undersøgelse og vidneafhøring under strafansvar).

Gasforsyning

De gas-sager, som nævnet behandlede i 2022, drejede sig om klager over henholdsvis frakoblingsgebyr, forbrug, hæftelse og forsinket fakturering, ligesom nævnet afviste en række klager på grund af nævnets manglende kompetence, da sagerne enten var erhvervsklager eller vedrørte den måde gasforbruget blev afregnet i henhold til Regler for Gasdistribution, hvor kompetence lå hos Forsyningstilsynet.

Nyhedsbreve

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

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

Der blev udsendt [fire nyhedsbreve i 2022, der kan læses her](#).

København, den 22. februar 2023.

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



Nævnets virksomhed

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

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

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

Sekretariatet påser, at forbrugeren opfylder betingelserne for behandling af klagen i nævnet, herunder at klagegebyret er indbetalt. Sekretariatet fremskaffer relevante oplysninger fra parterne til brug for sagens oplysning og udarbejder en sagsfremstilling til nævnet med genivelse 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. inklusiv moms, hvis sagen forliges under nævnsbehandlingen og 8.500 kr. inklusiv moms, hvis forbrugeren får medhold i sin klage.

Klagegebyret udgjorde i 2022 160 kr. inklusiv moms, der tilbagebetales til forbrugeren, hvis forbrugeren får medhold i klagen, hvis nævnet afviser klagen, eller hvis sagen forliges til forbrugers fordel.

Statistiske oplysninger

Tabel 1
Oprettede og afsluttede sager 2020-2022

2020									
El			Gas		Varme		Sum		
	Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet	
Antal	145	162	16	17	27	37	188	216	
Pct.	77,1	75	8,5	7,9	14,4	17,1	100	100	
2021									
El			Gas		Varme		Sum		
	Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet	
Antal	149	174	20	25	17	19	186	218	
Pct.	77,1	75	8,5	7,9	14,4	8,7	100	100	
2022									
El			Gas		Varme		Sum		
	Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet	Oprettet	Afsluttet	
Antal	341	274	60	42	27	32	428	348	
Pct.	79,7	78,7	14	12,1	6,3	9,2	100	100	

Procentvis fordeling af afsluttede sager - afslutningsmåde

I tabel 2 er vist udfaldet af de 348 afsluttede sager i 2022. Tabellen viser afslutningsmåderne for henholdsvis de tre energityper og totalen. Endvidere viser tabellen, om sagerne er afsluttet af nævnet eller af sekretariatet.²

Tabel 2
Afslutningsmåde 2022

	El	Gas	Varme	I alt	Pct.
Nævnsafgørelser					
Medhold + sagsomkostninger + gebyr retur	48	0	2	50	14,4
Delvis medhold + sagsomkostninger + gebyr retur	9	1	1	11	3,2
Delvis medhold ÷ sagsomkostninger ÷ gebyr	4	1	0	5	1,4
Delvis medhold ÷ sagsomkostninger + gebyr	0	0	0	0	0,0
Medhold i alt	61	2	3	66	19,0
Ikke medhold	28	10	9	47	13,5
Afvist som uegnet	1	0	0	1	0,3
Afvist kompetence erhvervsklage	7	2	0	9	2,6
Øvrige, atypiske afslutningsmåder	1	6	6	13	3,7
Afvist i alt	9	8	6	23	6,6
Nævn i alt	98	20	18	136	39,1
Formandsafgørelser					
Medhold + sagsomkostninger + gebyr retur	0	0	0	0	0
Delvis medhold + sagsomkostninger + gebyr retur	0	0	0	0	0
Delvis medhold ÷ sagsomkostninger ÷ gebyr	0	0	0	0	0
Delvis medhold ÷ sagsomkostninger + gebyr	0	0	0	0	0
Medhold i alt	0	0	0	0	0
Ikke medhold	0	0	0	0	0
Afvist kompetence erhvervsklage	0	0	0	0	0
Formandsafgørelser i alt	0	0	0	0	0
Forlig					
Uden sekretariatsbistand ÷ sagsomkostninger	45	3	2	50	14,4
Med sekretariatsbistand + sagsomkostninger	3	0	0	0	0,9
Forlig i alt	48	3	2	53	15,2
Tilbagekald af klager					
Tilbagekald af klager	52	13	1	66	19,0

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 2022 - Fortsat

	El	Gas	Varme	I alt	Pct.
Afvist kompetence					
Ikke direkte kundeforhold	0	0	0	0	0,0
Erhvervsklage	3	1	0	4	1,1
Ikke mod energiselskab	2	0	1	3	0,9
Ikke klaget skriftligt til selskab	6	0	0	6	1,7
Ej civilretlig klage	8	1	2	11	3,2
Øvrige	8	0	4	12	3,4
Afvist kompetence i alt	27	2	7	36	10,3
Formandsafvisninger - uegnet					
Uegnet	1	0	0	1	0,3
Uegenet, selskab konkurs, ukendt adresse mm.	0	0	0	0	0,0
Uegnet efter sagkyndig bistand	0	0	0	0	0,0
Uegnet i øvrigt	0	0	1	1	0,3
Uegnede i alt	1	0	1	2	0,6
Henvisninger					
Til Forbrugerklagenævnet mfl.	1	0	2	3	0,9
Til Energitilsynet / Energiklagenævnet	2	0	0	2	0,6
Til anden myndighed	3	0	1	4	1,1
Til civil retssag	0	0	0	0	0,0
Øvrige	0	0	0	0	0,0
Henvisninger i alt	6	0	3	9	2,6
Passivitet					
Ikke indsendt klageformular	18	2	0	20	5,7
Ikke indbetalt klagegebyr	3	1	0	4	1,1
Øvrig passivitet	5	0	0	5	1,4
Passivitet i alt	26	3	0	29	8,3
Andre afslutningsmåder	16	1	0	17	4,9
Sum	274	42	32	348	100,0

Til sammenligning viser tabel 3 afslutningsmåder totalt for årene 2020-2022. Fordelingen af afsluttede sager mellem henholdsvis nævnet og sekretariatet har betydning for nævnets udgifter, idet sager behandlet af nævnet, herunder formandsafgørelser, er mere ressourcekrævende.

Tabel 3
Fordeling af afsluttede sager

	2020		2021		2022	
	Antal	Antal pct.	Antal	Antal pct.	Antal	Antal pct.
Medhold	39	18	53	24	66	19
Ikke medhold	73	34	57	26	47	14
Nævns- og formandsafviste	19	8	23	11	25	7
Nævns- og formandsafgjorte i alt	131	60	133	61	138	40
Forlig uden sagsomkostninger	19	8	20	9	50	14
Forlig med sagsomkostninger	1	1	0	0	3	1
Tilbagekaldt af klager	23	11	35	16	66	19
Klagers passivitet	23	11	25	11	29	8
Henvisninger til andre	2	1	2	1	9	3
Ikke omfattet af ankenævnets kompetence	15	7	3	1	36	10
Øvrig afslutning	2	1	0	0	17	5
Sekretariatsafgjorte i alt	85	40	85	39	210	60
I alt	216	100	218	100	348	100

I 2020 fik forbrugerne medhold i 18 pct. af det samlede antal afsluttede sager, hvorimod det i 2021 var 24 pct. og i 2022 fik forbrugerne medhold i 19 pct. Opgøres medholdsprocenten alene som en procentdel af de nævnsafgjorte sager, så viser tallene, at forbrugerne i stigende omfang får medhold i deres klagesager ved nævnet. Medholdsprocenten er da 30 pct. i 2020, 40 pct. i 2021 og 48 pct. i 2022.

Efterlevelse

Tabel 4 viser antallet af sager, hvor energiselskabet i 2022 har efterlevet henholdsvis ikke efterlevet nævnets afgørelse, hvor nævnet har givet forbrugeren helt eller delvist medhold i klagen.

Tabel 4
Efterlevelse 2022

	El	Gas	Varme	I alt	Pct.
Efterlevet					
Energiselskab har efterlevet	35	2	3	40	60
Ikke efterlevet					
Energiselskab nej til at efterleve	0	0	0	0	0
Retssag opgivet p.b.a. energiselskabs forhold	0	0	0	0	0
Ej afklaret					
Passiv	21	0	0	21	32
Afventer afklaring	5	0	0	5	8
Sum	61	2	3	66	100

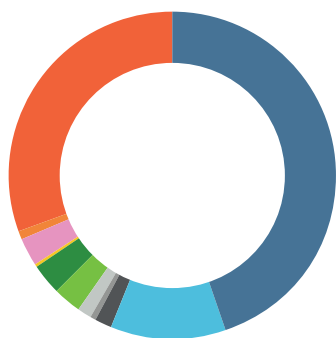
Ud af 66 sager, hvor nævnet i 2022 har givet forbrugerne helt eller delvist medhold i klagen, har energiselskabet efterlevet i 40 afgørelser. Der er ikke truffet afgørelser, hvor selskabet efterfølgende aktivt har tilkendegivet, at det *ikke* ønsker at efterleve nævnets afgørelse.

I 21 sager på el-området 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. Endelig er nævnet i fem sager på el-området fortsat i gang med at sikre sig, at energiselskabet har modtaget afgørelsen.

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. Antallet af sager, hvor nævnet ikke modtager svar fra energiselskaberne, og hvor nævnet derfor har forkyndt afgørelsen via domstolene, er på el-området steget betydeligt i 2022 sammenlignet med tidligere. I sager om gas og fjernvarme er alle afgørelser efterlevet.

Elforsyningssager fordelt på kategorier

Tabel 5.1
Elforsyningssager fordelt på kategorier

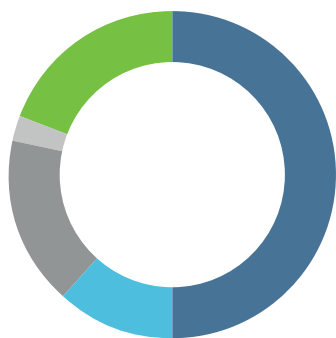


Kategorier	Antal afsluttede sager
■ Klage over regning/forbrug	123
■ Telefonsalg	31
■ Uanmodet leverandørskifte	5
■ Lukning af forsyning/afbrydelse af strøm	1
■ Erstatning	4
■ Flytning	8
■ Reduceret elafgift	8
■ Henvist til et andet nævn/anden myndighed	1
■ Afviste sager pga. erhverv	7
■ Afviste sager pga. andet	3
■ Øvrige sager	83
I alt	274

Tabel 5.1 viser en opdeling i kategorier af i alt 274 sager vedrørende elforsyning, som blev afsluttet i 2022.

Gasforsyningssager fordelt på kategorier

Tabel 5.2
Gasforsyningssager fordelt på kategorier

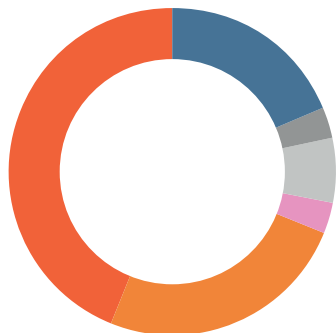


Kategorier	Antal afsluttede sager
■ Klage over regning/forbrug	21
■ Fraskæring af gasstik	5
■ Erstatning	0
■ Afviste sager pga. andet	7
■ Afviste sager pga. erhverv	1
■ Øvrige sager	8
I alt	42

Tabel 5.2 viser en opdeling i kategorier af i alt 42 sager vedrørende gasforsyning, som blev afsluttet i 2022.

Varmeforsyningssager fordelt på kategorier

Tabel 5.3
Varmeforsyningssager fordelt på kategorier



Kategorier	Antal afsluttede sager
■ Klage over regning/forbrug	6
■ Udtrædelsesgodtgørelse	0
■ Flytning	0
■ Erstatning	1
■ Fraskæring af gasstik	2
■ Lukning af forsyning/afbrydelse af strøm	0
■ Energitilskud	0
■ Henvist til et andet nævn/anden myndighed	0
■ Afviste sager pga. erhverv	1
■ Afviste sager pga. andet	8
■ Øvrige sager	14
I alt	32

Tabel 5.3 viser en opdeling i kategorier af i alt 32 sager vedrørende varmforsyning, som blev afsluttet i 2022.

Sagsbehandlingstid

Tabel 6
Sagsbehandlingstid 2020-22

År ³	Afsluttede sager	Gennemsnitlig samlet sagsbehandlingstid (dage)	Gennemsnitlig samlet sagsbehandlingstid (måneder)	Gennemsnitlig tid vugge til grav (dage)	Sager over "90-dage"
2020	216	152,5	5,1	218,8	0
2021	218	144,2	4,8	162,3	0
2022	348	78,8	2,6	83,4	0

Tabel 6 viser beregningerne af sagsbehandlingstiderne for nævnets sager i perioden 2020-22.

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

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

Kolonnen i tabel 6 med sager over "90 dage" angiver den frist på 90 dage, som EU-direktivet om alternativ tvistløsning har fastsat for afgørelsen i en sag, når partshøringen er afsluttet og sagen er fuldt oplyst. Af de sager, som blev afsluttet i 2022, overskred ingen sager fristen på 90 dage.

Der er fra 2020 til 22 sket en stigning i antallet af afsluttede sager fra 216 afsluttede sager i 2020 til 348 afsluttede sager i 2022, jævnfør tabel 6.

Klagesager fordelt på selskaber

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

Tabel 7
Afsluttede klagesager fordelt på elselskaber

2020		2021		2022	
Ørsted	34	SEAS-NVE	30	Modstrøm Danmark	47
Vindstød	13	Velkommen	29	Andel Energi	39
OK A.M.B.A.	13	Norlys	19	Velkommen	30
Modstrøm Danmark	11	Modstrøm Danmark	16	Norlys Energi	25
Norlys	11	Fauna Energi	15	Strømtid	23
SEAS-NVE	11	Radius	8	Aktiv Energi	19
Velkommen	10	Vindstød	8	OK A.M.B.A.	19
Blue Energy	9	Natur-Energi	7	Power4U	13
EWII	8	EWII	6	Vindstød	11
NRGi Elsalg	8	NRGi Elsalg	6	b. energy	9

Hotline

Forbrugerhenvendelser vedrørende spørgsmål på nævnets kompetenceområde 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 per e-mail. Besvarelser af henvendelser i aktuelle klagesager anses ikke for vejledning i hotlinen.

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

Tabel 8

Hotline antal henvendelser i 2021 og 2022

	El	Gas	Varme	Andet	Sum
2021	613	22	50	78	763
2022	1079	90	69	156	1394

Som det fremgår af tabel 8, var antallet af henvendelser til hotlinen i 2021 763, mens antallet af henvendelser i 2022 var 1394. Stigningen i antallet af henvendelser til hotlinen i 2022 i forhold til 2021 er blandt andet begrundet i et langt større fokus fra forbrugerne på deres forbrug og afregninger, og at forbrugerne henvendte sig til sekretariatet, fordi de ikke kunne komme i kontakt med deres energiselskab.



Nævnets medlemmer og sekretariat

Ankenævnets formand

Poul Gorm Nielsen
Dommer i Københavns Byret.

Erhvervsrepræsentanter:

Indstillet af Green Power Denmark

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

Indstillet af Evida Holding A/S

Maria Katja Jensen

Indstillet af Dansk Fjernvarme

Carl Hellmers
Morten Skov
Astrid Birnbaum (suppleant)

Forbrugerrepræsentanter:

Indstillet af Forbrugerrådet Tænk

Christian Sand
Christian Jarby
Karin Breck
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
Gustav Sørvin Schousboe, sagsbehandler, stud.jur.
Selim-Kuddusi Baser, overassistent
Lars Arent, sekretariatsleder



N7-4-25-030

← TEST MONTHLY

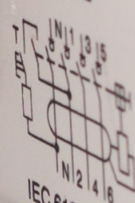
25A I_n 0.030A

230/400V~



I_{nc} = I_{dc} = 6kA

I_m 630A



IEC 61008-1

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.

Tvangsfyldbyrdelse

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

Stk. 2. Ankenævnets afgørelse kan 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 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.
