

AVTALE

mellom

Energibedriftenes landsforening (heretter kalt "EBL")

og

Forbrukerrådet (heretter kalt "FR")

**om klagenemnd (heretter kalt "Elklagenemnda") for
forbrukerkunder (heretter kalt "forbruker") i strømvtalesforhold.**

1 SAKSOMRÅDET

- 1.1 Elklagenemnda behandler klager fra forbrukere angående tvister som springer ut av avtaler mellom energiselskap og forbruker om overføring eller levering av elektrisk energi samt avtaler om tilknytning av forbrukerens elektriske installasjon til distribusjonsnettet.

Elklagenemnda kan også, når begge parter er enige, behandle klager fra forbrukere som har levering av fjernvarme eller annen energi enn elektrisk energi.

- 1.2 Med energiselskap menes i denne sammenheng alle selskaper som NVE har gitt omsetningskonsesjon etter energiloven uavhengig av selskapenes organisasjonsmessige tilknytning eller medlemskap. Ethvert selskap med omsetningskonsesjon etter energiloven har adgang til å tiltre denne avtalen.

Energiselskaper som slutter seg til Elklagenemnda, plikter å opplyse forbrukeren skriftlig om adgangen til nemndsbehandling og klagefrist ved utsending av faktura samt forplikte seg til å lojalt følge opp denne avtale mellom EBL og FR.

- 1.3 Med forbruker menes i denne sammenheng fysisk person som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet. En forbruker kan kreve nemndsbehandling av enhver tvist hvor nemnda er kompetent, såfremt forbrukeren har saklig interesse i å få nemndas uttalelse i saken. Også andre kunder, herunder, sameier og borettslag, i tilsvarende avtalesforhold jf. 1.1, og som ikke handler hovedsakelig som ledd i næringsvirksomhet, kan få sine klager behandlet i Elklagenemnda når et flertall av nemnda er enige i det.

- 1.4 Så lenge en tvist er til behandling i nemnda, kan ikke en part bringe den inn for de alminnelige domstolene. Dette gjelder likevel ikke dersom det har gått mer enn 6 måneder fra klagen er mottatt og nemnda sekretariatet ennå ikke har lagt saken frem for nemnda. En tvist anses for å være til behandling fra det tidspunktet begjæringen om klagebehandling er kommet inn til nemnda. En sak som nemnda har realitetsbehandlet, kan bringes direkte inn for tingretten.

2 ELKLAGENEMNDAS SAMMENSETNING

- 2.1 Elklagenemna skal ha én leder og fire medlemmer. Lederen oppnevnes av avtalepartene i fellesskap. 2 medlemmer oppnevnes av FR og 2 medlemmer oppnevnes av EBL. Funksjonstiden er 2 år og kan forlenges for inntil 2 år av gangen. Lederen skal være jurist.
- 2.2 Partene skal gi hverandre melding om endringer i sammensetningen i rimelig tid før endringen finner sted. I forbindelse med skifte av leder skal det gis varsel minst 3 måneder før utløpet av oppnevningsperioden.
- 2.3 Partene oppretter vararepresentant for lederen i fellesskap. De samme kvalifikasjonskrav som for leder, gjelder. Partene kan oppnevne inntil to varamedlemmer hver etter eget skjønn.
- 2.4 Forvaltningslovens regler om habilitet gjelder for leder, medlemmer og varamedlemmer så langt de passer.

3 INNSEDELSE AV KLAGE

- 3.1 Klage sendes skriftlig til Elklagenemndas sekretariat. Klagen kan sendes elektronisk.
- 3.2 Som hovedregel bør klageren på forhånd ha reklamert overfor energiselskapet uten at tvisten er løst. Klagen bør sendes innen rimelig tid etter at klager har mottatt endelig svar på sin reklamasjon.

4 ELKLAGENEMNDAS SEKRETARIAT - SAKSBEHANDLING

- 4.1 EBL oppretter sekretariat for Elklagenemnda.
- 4.2 Sekretariatet utarbeider veiledning om hvordan klagen fremsettes og den øvrige saksgang. Veiledningen sendes klagere på forespørsel.
- 4.3 Sekretariatet skal for øvrig besvare henvendelser fra kunder som ønsker opplysninger om klageadgang og om rettigheter og plikter i forbindelse med strømvtaler med tanke på en eventuell klage.
- 4.4 Sekretariatet skal innta en nøytral og uhildet stilling, sørge for innhenting av partenes anførsler og for øvrig sørge for at saken blir så godt opplyst som mulig. Saksbehandlingen er skriftlig.
- 4.5 Sekretariatet kan gi veiledning i saken og/eller legge frem opplysninger om tidligere vedtak som er truffet av nemnda i tilsvarende saker, med sikte på å oppnå en minnelig løsning. Har sekretariatet funnet at en klage må avvises fra behandling eller at klager åpenbart ikke kan gis medhold, og klageren likevel krever saken fremlagt for nemnda, treffer nemndas leder endelig beslutning om avvisning eller behandling. Kopi av slik beslutning sendes nemndas medlemmer. Liste over samtlige klager til nemnda skal utarbeides av sekretariatet og gjøres kjent for nemnda.
- 4.6 I saker som legges frem for nemnda, skal sekretariatet utarbeide et sakssammendrag som skal gi et fyllestgjørende bilde av saksforholdet og partenes anførsler. Hvor det er hensiktsmessig kan sammendraget unntaksvis erstattes av kopier av de viktigste

dokumenter i saken. Sakssammendraget sendes Elklagenemnda vedlagt sakens originaldokumenter.

5 SAKSBEHANDLING OG VEDTAK I ELKLAGENEMNDA

- 5.1 Lederen berammer møter og setter opp saksliste i samarbeid med sekretariatet. Med innkallingen følger oversikt over saker som er avsluttet uten nemndvedtak eller beslutning truffet av nemndas leder i punkt 4.6
- 5.2 Sakssammendragene nevnt i punkt 4.6 sendes samtidig til leder, medlemmer og vararepresentanter senest 1 uke før møtet finner sted.
- 5.3 En representant for Elklagenemndas sekretariat skal være tilstede på nemndas møter.
- 5.4 Ved forfall innkalles varamedlem. Elklagenemnda må være fulltallig for at vedtak kan fattes. Unntak kan gjøres dersom ett av medlemmene får uventet forfall og de øvrige møtende finner det ubetenkelig at saken behandles og vedtak fattes.
- 5.5 Representanten for sekretariatet fører protokoll for møtene. I protokollen føres tilstedeværende, hvilke saker som er behandlet, Elklagenemndas vedtak og eventuelle dissenser. Nemndas vedtak og dissenser skal være begrunnet.
- 5.6 Vedtakene er rådgivende. Ved vedtak som gir klager helt eller delvis medhold, skal innklagede gi begrunnet melding til klager og nemnda innen 4 uker dersom vedtaket ikke blir fulgt.
- 5.7 Nemnda kan, i tillegg til å treffe vedtak i enkeltsaker, også gi generelle uttalelser på bakgrunn av erfaring fra enkeltsaker. Nemnda kan ikke påta seg voldgiftsoppdrag.
- 5.8 Nemnda kan avvise behandling av klagen. Avvisning kan blant annet skje dersom:
 - Saken er av en slik art at vedtak ikke kan fattes uten at en part eller partene avgir muntlig uttalelse.
 - Saken reiser bevisspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen.
 - Klageren ikke har saklig interesse i nemndsbehandling.
- 5.9 En sak kan gjenopptas til ny behandling når det opplyses en ny kjensgjerning eller fremskaffes et nytt bevis, som alene eller i forbindelse med det som tidligere er fremført, med overveiende sannsynlighet måtte ha medført en annen avgjørelse.

6 RETT TIL INNSYN, OFFENTLIGHET OG TAUSHETSPLIKT

- 6.1 Vedtak i saker som er avsluttet i sekretariatet eller nemnda er offentlige, men nemnda kan likevel beslutte at klager skal være anonymisert. Nemnda kan også vedta at innklagedes navn kan anonymiseres når det foreligger særlige grunner. Taushetsplikt kan i særlige tilfeller innebære at hele vedtaket unntas offentlighet.
- 6.2 EBL og FR har fullt innsyn i samtlige saker som kommer inn til nemndas sekretariat. Sekretariatet utarbeider en årlig rapport om virksomheten. Rapporten oversendes EBL og FR med kopi til NVE.
- 6.3 Sekretariatet oppretter et register over alle innkomne og behandlede saker.

6.4 Reglene om taushetsplikt i forvaltningsloven og andre lover får anvendelse så langt de passer.

7 ØKONOMI

7.1 Sekretariatet har ansvar for å føre et regnskap over sekretariatets og nemndas drift.

7.2 Hver av partene i denne avtale dekker kostnadene for sine oppnevnte medlemmer i nemnda. Godtgjørelse til lederen og eventuelt dennes vararepresentant, dekkes i samsvar med særskilt avtale inngått mellom partene i denne avtale.

7.3 Det kan ikke kreves gebyr av klager, men det kan kreves årsavgift for tilsluttede energiselskaper og gebyr av innklaget energiselskap til dekning av driften i sekretariatet.

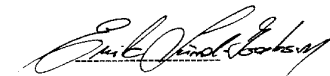
8 AVTALENS VARIGHET. ENDRING AV AVTALEN

Punkt 1.4 andre punktum trer først i kraft når tvisteloven trer i kraft.

Avtalen kan sies opp av hver av partene med ett års varsel. Hver av partene kan når som helst ta opp spørsmål om endring eller supplering av avtalen.

Oslo 29.01.07

For Forbrukerrådet



Erik Lund-Isaksen

Direktør

For Energibedriftenes landsforening (EBL)



Steinar Bysveen

Administrerende direktør