

Årsmelding 2022



Elklagenemnda

Årsmelding 2022

I – OM ELKLAGENEMNDA

Elklagenemnda ble opprettet i 1991 etter avtale mellom Norges Energiverkforbund og Forbrukerrådet. I 2007 inngikk Energibedriftenes Landsforening, nå Fornybar Norge, og Forbrukerrådet en ny avtale med utgangspunkt i Stortingets vedtak om at overføring og levering av elektrisk kraft til forbrukerkunder skulle omfattes av Forbrukerkjøpsloven. KS Bedrift, nå Samfunnsbedriftene, tiltrådte avtalen. Avtalen ble godkjent i Statsråd. I 2016 ble det vedtatt en ny lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker. Loven trådte i kraft 1. juli 2016. Fornybar Norge og Forbrukerrådet har som en følge av den nye loven og tilhørende forskrift inngått ny avtale med vedtekter for Elklagenemnda. Vedtektene ble godkjent av Barne- og likestillingsdepartementet 1. juli 2016. De nye vedtektene innebærer få realitetsendringer. Samfunnsbedriftene har som tidligere tiltrådt avtalen.

Forbrukerkjøpsloven § 61 a ble opphevet som følge av at Elklagenemnda ble godkjent etter ny lov. På bakgrunn av den eksisterende bestemmelsen i avregningsforskriften, innebærer opphevingen av § 61 a ikke noen vesentlig endret rettsstilling hva angår opplysningskravet. Det følger av avregningsforskriften at energiselskaper plikter å opplyse forbrukeren skriftlig om adgangen til nemndsbehandling ved utsending av faktura.

Alle selskaper som NVE har gitt omsetningskonsesjon etter energiloven og som har forbrukerkunder, uavhengig av selskapets organisasjonsmessige tilknytning eller medlemskap, er tilknyttet klagenemnda. Ethvert slikt selskap med omsetningskonsesjon etter energiloven er pliktig til å slutte seg til Elklagenemnda. Ved årsskiftet var 166 selskaper tilknyttet nemndordningen.

Nemnda behandler klager/tvister som springer ut av kontraktsforholdet mellom nettselskap og/eller kraftleverandør, og forbrukerkunder, i hovedsak husholdningskunder. Tvister mellom energiselskap og næringsutøvere faller utenfor nemndas virkefelt. Tvister mellom selskap som formidler strømvtales og forbrukerkunder, faller også utenfor nemndas virkefelt.

Nemnda behandler ikke klager/tvister som gjelder rene prisspørsmål. Klager vedrørende beregning av nettleie kan rettes inn for Norges vassdrags- og energidirektorat (NVE).

Nemndas uttalelser er rådgivende for partene. Ved vedtak som gir klageren helt eller delvis medhold, skal energiselskapet gi begrunnet melding til klageren og nemnda innen fire uker dersom vedtaket ikke vil bli fulgt.

Saksbehandlingen i nemnda er gratis for forbrukerne. Selskapene betaler årsavgift og gebyr for behandling av saker i nemnda.

Vedtak i saker som er avsluttet i nemnda er offentlige, men nemnda kan likevel beslutte at klager skal være anonymisert. Når det foreligger særlige grunner kan nemnda også vedta at innklagedes navn skal anonymiseres. Taushetsplikt kan i særlige tilfeller innebære at hele vedtaket unntas offentlighet. Med mindre særlige grunner eller taushetsplikt er til hinder for dette, vil navn på innklaget selskap være offentlig. Sakene legges ut på Elklagenemndas nettsider, www.elklagenemnda.no, samt på Lovdata Online.

Forbrukere og næringsdrivende har lett tilgang til regelverk og nemndas praksis på Elklagenemndas nettsider, og kan dermed få god veiledning for minnelige ordninger i tilsvarende saker. Sekretariatet oppdaterer nettsidene fortløpende med nemndas praksis og typisk stilte spørsmål.

II – REGELVERK

Gjennom avtale mellom Energi Norge og Forbrukerombudet er det utarbeidet standardavtaler i 2007 for forbrukere både når det gjelder nettilknytning, nettleie og levering av kraft. I 2016 ble det utarbeidet ny standard kraftleveringsavtale som avløser tidligere standardavtale av 2007 for levering av kraft.

III - ELKLAGENEMNDA OG SEKRETARIATET

Nemndas sammensetning:

Elklagenemnda har én leder og fire medlemmer. Medlemmene oppnevnes for to år og kan forlenges for inntil to år ad gangen.

Nemndas leder og nestleder oppnevnt av avtalepartene i fellesskap:

Leder: Lagmannsrettdommer Ragnar Lindefjeld, med virkning til september 2022.

Lagmannsrettdommer Henrik E. Kolderup, med virkning fra september 2022.

Nestleder: Lagdommer Einar Kaspersen, med virkning til juni 2022. Lagmannsrettdommer Ragnar Lindefjeld, med virkning fra september 2022.

Nemndas medlemmer oppnevnt fra Energi Norge:

Medlem: Konsernadvokat Jon Aadland, Eviny AS.

Medlem: Gruppeleder Lars Lima, Lnett AS.

Varamedlem: Advokat Thomas Åtland Ellefsen, Skagerak Nett AS.

Varamedlem: Gry Pedersen, Hålogaland Kraft AS.

Varamedlem: Susanne Grue Holberg, Tensio TN AS.

Nemndas medlemmer oppnevnt av Forbrukerrådet:

Medlem: Rådgiver Thomas Iversen.

Medlem: Rådgiver Gustav Norman.

Sekretariat for nemnda består av en juridisk ansvarlig og en saksbehandler. Sekretariatet skal ha en nøytral og uhildet stilling og skal påse at sakene blir så godt opplyst som mulig fra begge parter før nemnda behandler saken. Sekretariatet har ikke forslagsrett når det gjelder vedtak.

Sekretariatets sammensetning:

Sekretariatsleder: Jasmin Abu Sagr.

Saksbehandler: Karianne Reiten, med virkning til 26.03.22. Martine Karlsen, med virkning fra 01.03.22 til 29.07.22. Victoria Karishma Hossain, med virkning fra 01.03.22.

Elklagenemnda har gjennomført kompetansetiltak ved at sekretariatsleder har deltatt i flere seminarer og kurs, samt utvalg for sluttbrukermarked.

Sekretariatet jobber kontinuerlig med forbedringstiltak for å effektivisere saksbehandlingen og i 2022 har sekretariatet vurdert flere konkrete tiltak for å få effektivisert saksbehandlingen. En markant økning i saksinngangen i 2022, kombinert med lav bemanning i perioder og manuell saksbehandling, har ført til et større behov for løsninger med høy grad av automatikk og lite manuell registrering. Det er besluttet at et nytt saksbehandlingssystem skal innføres i 2023. Saksbehandlingssystemet vil bidra til en automatisering av klageregistrering og saksbehandlingsrutiner samt nemnds arbeid.

IV – SAKSBEHANDLINGEN i 2022

Klage sendes skriftlig til Elklagenemndas sekretariat. Klager skal 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. Klagen kan sendes med post eller som e-post.

I 2022 mottok sekretariatet totalt 1558 skriftlige henvendelser (i 2021 var antallet 920). 210 henvendelser/klagesaker ble overført fra 2021 og 438 henvendelser/klagesaker er under behandling/forberedelse i sekretariatet og vil bli viderebehandlet i 2023.

Av de klagesakene som ble behandlet i 2022 avsa nemnda vedtak i 149 saker. Blant de 149 vedtakene var det to saker som ble avvist fra behandling og seks saker der tidligere vedtak ble opprettholdt.

Møtehyppighet i nemnda har vært tilpasset antall saker. I 2022 ble det holdt 10 møter.

I lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 16 er det en saksbehandlingsfrist på 90 dager fra klageorganet har mottatt nødvendig og relevante dokumenter fra begge parter.

Elklagenemnda behandlet totalt 1426 saker i 2022, hvor 1118 saker ble behandlet innen lovens saksbehandlingsfrist på 90 dager. 308 saker ble gitt forlenget saksbehandlingsfrist og er derfor behandlet utenfor lovens frist, jf. godkjenningsloven § 16.

Det er stor variasjon i saksbehandlingstiden fra sak til sak. Den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden regnes fra tidspunktet klagehenvendelsen er registrert til den er avsluttet.

For å gi et oversiktlig bilde av saksbehandlingstiden har sekretariatet inndelt den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden i to kategorier. For det første saker som er behandlet innen lovens saksbehandlingsfrist. For det andre saker som ble gitt forlenget saksbehandlingsfrist og er behandlet utenfor lovens frist.

Den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden er på 32 dager for saker som ble behandlet innen lovens saksbehandlingsfrist. For saker som ble gitt forlenges saksbehandlingsfrist er den gjennomsnittlig saksbehandlingstid 170 dager. Saker med lang saksbehandlingstid skyldes hovedsakelig sakens kompleksitet, høy saksinnang og kapasitetsbegrensninger i sekretariatet og nemnda.

Antall saker behandlet i nemnda i 2022 har, for tredje år på rad, vært økende sammenlignet med tidligere år, jf. punkt VI. Det er flere saker som skal tas opp til realitetsbehandling og dermed blir satt i behandlingsskø i påvente av nemndsbehandling. For å effektivisere saksbehandlingen vil nemnda i 2023 fatte flere pilotvedtak som kan være veiledende for lignende saker og som sekretariatet kan benytte for å veilede klageparter til minnelige løsninger.

Nemndas sekretariat kan i henhold til nemndsavtalen sette frem forslag til minnelig ordning innenfor rammene av gjeldende rett og nemndas praksis. Innkomne henvendelser som ikke behandles i nemnda, er enten ikke blitt fulgt opp av klager, blitt løst i minnelighet eller avsluttet i sekretariatet uten realitetsbehandling. Andre årsaker til at henvendelser avsluttes uten realitetsbehandling kan være at misforståelser oppklares eller at klagen ligger utenfor nemndas kompetanseområde. I 2022 ble totalt 1277 klager/henvendelser avsluttet i sekretariatet uten nemndsbehandling, mot 758 i 2021, mot 482 i 2020 og 695 i 2019.

I tillegg til skriftlige henvendelser mottar sekretariatet en rekke muntlige henvendelser. I 2022 er det registrert rundt 753 slike muntlige henvendelser. Henvendelsene kan gjelde spørsmål knyttet til

gjeldende regelverk, klagemuligheter, fremgangsmåten for opprettelse av klage, saksgang, saksområder etc. Sekretariatet gir ingen forhåndsuttalelse i en konkret sak, men gir veiledning til nemndas praksis i tilsvarende saker. Både forbrukere og energiselskap har fått god veiledning for minnelige ordning i tilsvarende saker i nemndas praksis.

VI – STATISTIKK

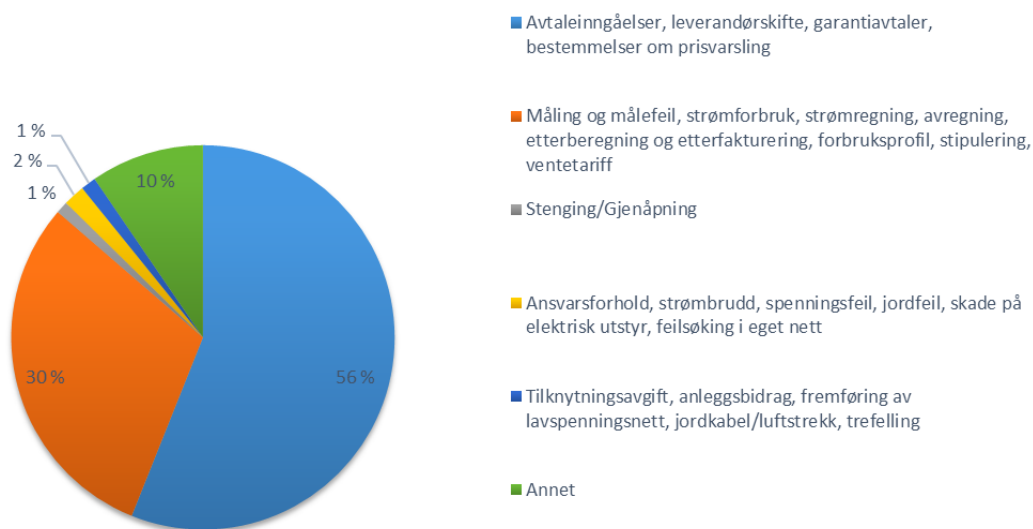
Saker behandlet i Elklagenemnda i 2022 fordelt på sakstype og vedtak

	Antall saker	Medhold	Delvis medhold	Ikke medhold
Avtaleinngåelser, leverandørskifte, garantiavtaler, bestemmelser om prisvarsling o.l.	68 1 avvisningsvedtak 1 opprettholdt	42	6	18
Måling og målefeil, strømforbruk, strømgning, avregning, etterberegning og etterfakturering, forbruksprofil, stipulering, ventetariff	35 3 opprettholdt	8	2	22
Ansvarsforhold, strømbrydd, spenningsfeil, jordfeil, skade på elektrisk utstyr, feilsøking i eget nett	34 2 avvisningsvedtak 1 opprettholdt	9	1	21
Tilknytningsavgift, anleggsbidrag Fremføring av lavspenningsnett, jordkabel/luftstrekk, trefelling, kvisting	10 1 opprettholdt	4		5
Stenging, stansing, åpningsgebyr, inkasso	2	1	1	

Skriftlige saker de siste 15 år

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Skriftlige henvendelser innkommet sekretariat	183	200	812	537	263	268	266	321	398	617	795	842	593	920	1558*
Saker behandlet i nemnda	61	78	56	111	110	63	83	61	60	47	73	95	149	150	149
Avtaleinngåelser, leverandørskifte etc.	7	7	4	23	21	6	8	10	13	13	19	23	18	51	68
Måling og målefeil, strømforbruk etc.	30	43	36	61	55	31	41	25	25	18	30	45	92	56	35
Stenging, stansing etc.	1	3	4	5	3	1	1	3	0	0	2	2	7	14	2
Ansvarsforhold, strømbrydd etc.	17	19	10	17	21	18	20	21	16	14	20	22	26	21	34
Tilknytning, anleggsbidrag, fremføring etc.	6	6	0	5	7	7	13	2	5	2	2	3	6	8	10
Medhold	22	19	17	39	15	14	13	10	8	15	21	24	31	42	64
Delvis medhold	5	6	8	6	9	1	5	8	7	8	4	8	12	10	10
Ikke medhold	34	50	28	66	83	45	59	38	44	23	47	59	97	88	66

Skriftlige henvendelser fordelt etter kategori



De siste årene har saksinngangen stabilisert seg på et høyt nivå.

I 2022 økte saksinngangen med 59 prosent fra 2021. I 2022 ble det registrert 1558 skriftlige henvendelser, mot 920 i 2021, 593 i 2020, 842 i 2019, 795 i 2018 og 617 i 2017.

Sekretariatet registrerer at høye strømpriser og en del medieutspill om utfordringene i sluttbrukermarked for strøm har ført til et større fokus blant forbrukere på strømvtaler. 56 % av de skriftlige henvendelsene i 2022 gjaldt strømlleverandører. Hovedtyngden av klagehenvendelsene kommer fra forbrukere som har inngått en strømvtale og stiller spørsmål ved avtalens vilkår.

Sekretariatet registrerer at det i siste kvartal av 2022 har kommet en del klagehenvendelser om samme saksområde og mot samme energiselskap. Sekretariatet har derfor besluttet at det i 2023 skal opprettes samsaker for å effektivisere saksbehandlingen, dvs. en oppsamling av tilsvarende saker.

I 2022 har det vært perioder hvor sekretariatet ikke har vært tilstrekkelig bemannet for å håndtere den økende saksinngangen. Betydelig økt saksinngang og for lav bemanning har medført en restanse ved utløpet av 2022. Sekretariatet vil arbeide for å redusere restansene i 2023. Det er besluttet å øke bemanningen i sekretariatet med 1 årsverk.

I 2022 ble det fattet vedtak i 149 saker.

- 43 prosent av klagesakene endte med fullt medhold (for forbruker).
- 7 prosent av klagesakene endte med delvis medhold (for forbruker).
- 44 prosent av klagesakene endte med ikke medhold (for forbruker).
- 2 prosent av klagesakene ble avvist fra behandling.
- 4 prosent av klagesakene der tidligere vedtak ble opprettholdt.

VII - ØKONOMI

Drift av nemnda finansieres gjennom årsavgift fra energiselskapene som er tilsluttet nemnda og fra behandlingsgebyr. Det kreves ikke gebyr av klager. Årsavgift og behandlingsgebyr skal dekke alle kostnader for drift av nemnda og sekretariatet, med unntak av reiseutgifter knyttet til forbrukerrepresentantene som dekkes av Forbrukerrådet.

Når Elklagenemndas sekretariat mottar klagesaker må det innklagede selskapet betale et behandlingsgebyr. Hvis saken legges fram for behandling i Elklagenemnda, og klager får helt eller delvis medhold, påløper nok et behandlingsgebyr for det innklagede selskapet.

I 2022 var årsavgiften for energiselskapene på kr 5.100,- pluss mva. og behandlingsgebyret var på kr 5.500,- pluss mva. Årsavgiften og behandlingsgebyret har blitt holdt uforandret siden 2017.

Elklagenemndas omsetning er merverdiavgiftpliktig.

Regnskapet er en adskilt del av Energi Norges regnskap og er godkjent av autorisert revisor.

Driftsinntekter i 2022 utgjorde kr. 2 335 600 og driftskostnader utgjorde kr. 1 794 732.