

Elklagenemnda

Årsrapport 2024



Innholdsfortegnelse

Elklagenemndas organisering	2
Styret	2
Nemnda	2
Sekretariatet.....	3
Elklagenemndas saker.....	3
Antall mottatte saker.....	3
Hva klagen gjelder	3
Avviste saker.....	4
Utfall	5
Etterlevelse	6
Saksbehandlingstid	7
Gjennomsnittlig saksbehandlingstid	7
Elklagenemndas effektivitet	7
Økonomi	8
Finansiering og regnskap	8

Elklagenemndas organisering

Styret

Elklagenemndas styre hadde følgende sammensetning frem til 26.06.2024:

Styreleder: **Ulf Møller**, Fornybar Norge.

Nestleder: **Tone Molvær Berset**, Forbrukerrådet.

Styremedlem: **Mona Adolfsen**, Samfunnsbedriftene Energi.

Styremedlem: **Gunstein Instefjord**, Forbrukerrådet.

Med virkning fra 26.06.2024 ble det oppnevnt ny nestleder:

Styreleder: **Ulf Møller**, Fornybar Norge.

Nestleder: **Gunstein Instefjord**, Forbrukerrådet.

Styremedlem: **Mona Adolfsen**, Samfunnsbedriftene Energi.

Nåværende sammensetning – med virkning fra 14.01.2025 – er som følger:

Styreleder: **Ulf Møller**, Fornybar Norge.

Nestleder: **Gunstein Instefjord**, Forbrukerrådet.

Styremedlem: **Mona Adolfsen**, Samfunnsbedriftene Energi.

Styremedlem: **Ragnhild Løseth**, Forbrukerrådet.

I 2024 ble det avholdt tre styremøter og ett årsmøte.

Nemnda

Elklagenemnda består av nemndleder og fire representanter. Nemnda hadde i 2024 følgende sammensetning:

Nemndleder: **Henrik E. Kolderup**, Borgarting lagmannsrett.

Varaleder: **Ragnar Lindefjeld**, Oslo tingrett.

Representanter oppnevnt av Forbrukerrådet:

Medlem: **Thomas Iversen**, Forbrukerrådet.

Medlem: **Gustav Norman**, Forbrukerrådet.

Representanter oppnevnt av Fornybar Norge:

Medlem: **Lars Lima**, Lnett AS.

Medlem: **Astrid Margrethe Hilde**, Glitre Nett AS.

Varamedlem: **Gry Pedersen**, Noranett AS.

Varamedlem: **Benedicte F. Ingebrigtsen**, BKK AS (med virkning fra 01.05.2024).

I 2024 ble det avholdt elleve nemndsmøter. 188 saker ble muntlig behandlet i nemnda.

Sekretariatet

Elklagenemndas sekretariat består av to juridiske saksbehandlere og fungerende sekretariatsleder og daglig leder **Ida Skogheim**.

I samsvar med Elklagenemndas vedtekter pkt. 3.2, omlokaliserte sekretariatet ved utgangen av 2024.

Elklagenemndas saker

Antall mottatte saker

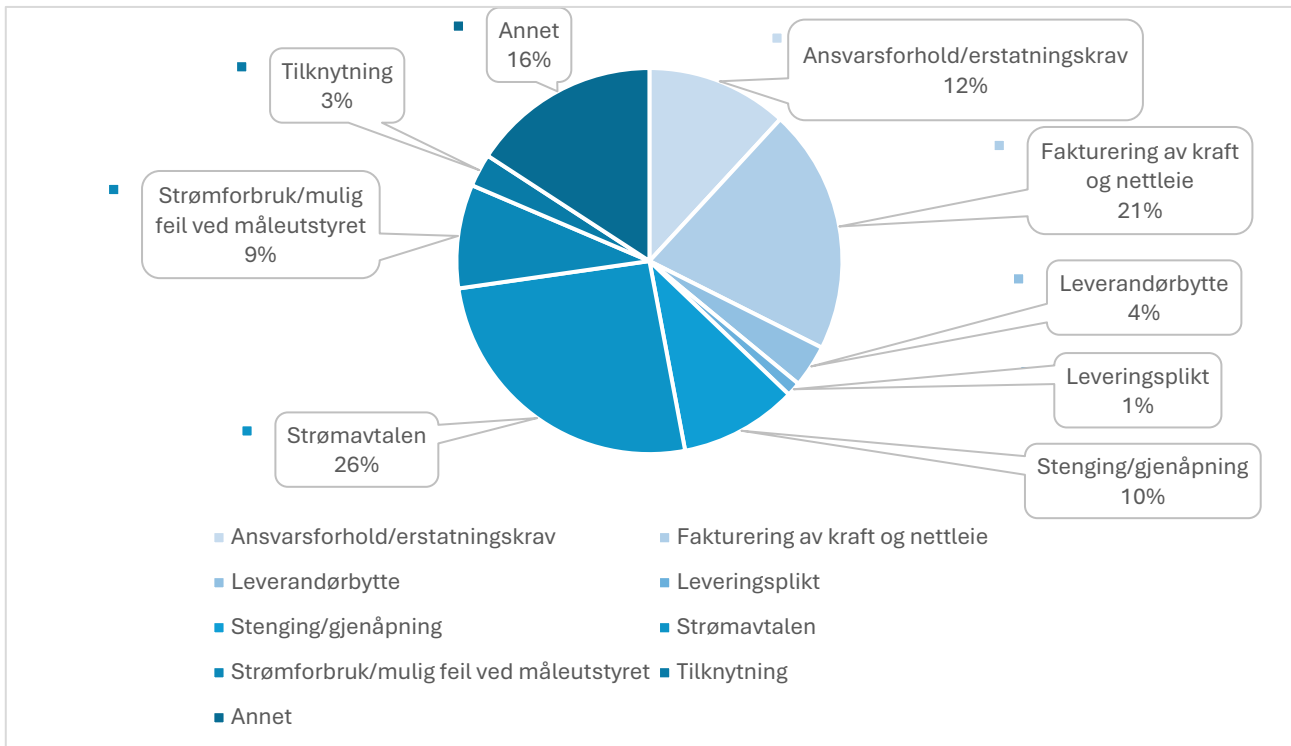
I 2024 ble det registrert 253 klagesaker. Det innebærer en nedgang på 77 % fra 2023, da det ble registrert 1098 saker.

I tillegg til de 253 klagenes som ble inngitt i løpet av 2024, ble 334 saker overført fra tidligere år. Nemnda og sekretariatet behandlet 378 saker i 2024. 209 saker er overført til 2025.

Hva klagenes gjelder

Kategoriseringen av klagenes baseres på sakenes hovedtema, slik det blir registrert ved innmeldelsen av klageskjemaet. Det er klager selv som definerer sakskategorien. Eventuelle feilregistreringer korrigeres av saksbehandler etter inngivelsen av klagen. Ved fremsettelse av flere krav, kategoriseres klagen etter det sentrale tvistepunktet.

I diagrammet nedenfor illustreres klagesakenes fordeling etter sakskategori:



I motsetning til i tidligere år, er det ikke én sakskategori som skiller seg ut som den dominerende. I 2023 omhandlet omkring halvparten av klagesakene forhold ved strømvavtalen, herunder spørsmål om angrerett. Selv om denne kategorien også i 2024 var den største, opplever sekretariatet en merkbar nedgang i denne typen klager.

Samtidig har det vært en økning i saker som knytter seg til stenging og gjenåpning av strøm.

Avviste saker

I 2024 ble ni saker avvist. Det utgjorde omkring 4 % av de mottatte sakene.

Klageorganets adgang til å avvise saker er regulert i godkjenningsloven § 14. Det følger av bestemmelsen at klageorganet kan avvise en sak dersom en av de angitte avvisningsgrunnene foreligger. Selv om avvisningsgrunnene i godkjenningsloven er uttømmende angitt, er det forutsatt fra lovgivers side at det også er adgang til å avvise saker som faller utenfor nemndas virkeområde.

Elklagenemndas virkeområde er angitt i vedtektene pkt. 1.3. Av første ledd fremgår at:

«Elklagenemnda behandler klager som springer ut av avtaler mellom nettselskap og/eller kraftleverandør [...] og forbruker om overføring eller levering av elektrisk energi.»

Videre er det i pkt. 1.4 bestemt at:

«Elklagenemnda behandler klager fra forbrukere som har et reelt behov for å få avgjort et omtvistet krav mot en næringsdrivende som kan klages inn for Elklagenemnda.»

I 2024 ble seks saker avvist i sekretariatet. Alle disse ble avvist som følge av at klagen gjaldt forhold som falt utenfor nemndas virkeområde.

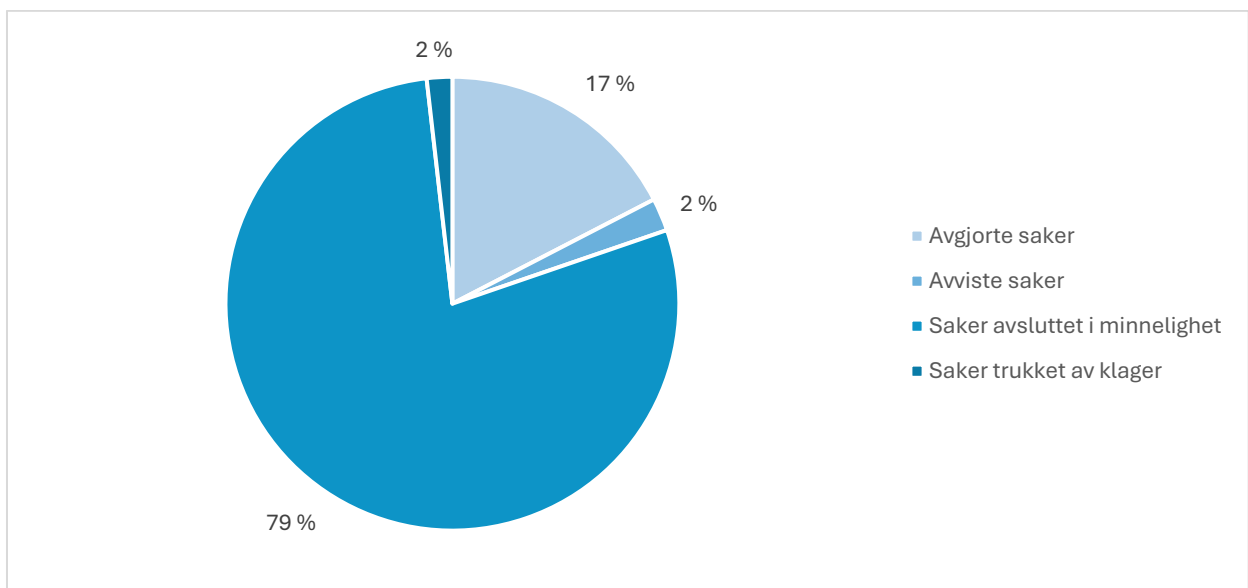
I 2024 ble tre saker avvist i nemnda. To av sakene ble avvist som følge av at sakene henholdsvis falt utenfor nemndas materielle virkeområde og at klager manglet klagerett. Én sak ble avvist med hjemmel i godkjenningsloven § 14 bokstav f.

Utfall

Elklagenemnda behandlet til sammen 378 saker i 2024. 124 av disse ble brakt inn for sekretariatet samme år.

67 av sakene ble avgjort ved realitetsavgjørelse i nemnda og ni saker ble avvist. 302 saker ble løst i minnelighet i sekretariatet. Sju saker ble trukket fra behandling av ukjente årsaker.

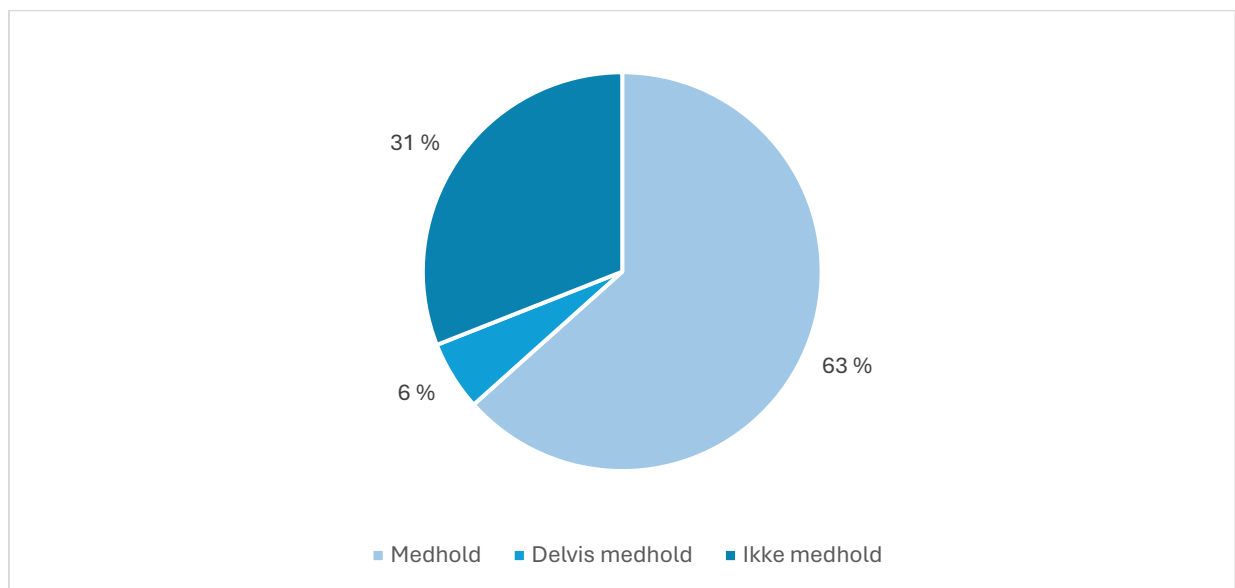
Prosentvis fordelte utfallene seg slik:



I 2024 fattet Elklagenemnda skriftlig vedtak i 70 saker. Tre av sakene ble avvist fra behandling av årsaker som nevnt over.

Blant de 67 realitetsbehandlede sakene fikk klager fullt medhold i 41 saker og delvis medhold i fire saker. I 22 saker fikk klager ikke medhold.

I diagrammet nedenfor illustreres sakenes utfall etter resultat:



Etterlevelse

Elklagenemndas vedtak har ingen tvangskraft overfor partene. Vedtakene er rådgivende, og det er opp til partene selv å forfølge saken videre etter at vedtaket er truffet.

Til tross for at nemndas vedtak ikke er rettslig bindende, er graden av etterlevelse høy. I 2024 mottok sekretariatet tilbakemelding i to saker om at vedtakene ikke ville bli fulgt. Til grunn for beslutningen i begge saker lå at selskapet opprettholdt en annen forståelse av rettsreglene.

Sekretariatet er av den oppfatning at vedtakene som den klare hovedregel blir etterlevd i praksis.

Saksbehandlingstid

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid

Godkjenningsloven § 16 første ledd oppstiller en saksbehandlingsfrist på 90 dager. Fristen beregnes med utgangspunkt i tidspunktet når sekretariatet har mottatt tilstrekkelige saksopplysninger til at det kan treffes avgjørelse i saken. Sekretariatet plasserer saken i behandlingsskø når saken anses tilstrekkelig opplyst.

Den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden for saker som ble avgjort i 2024, var 281 dager. Det ble gitt utvidet frist i alle disse sakene, jf. godkjenningsloven § 16 første ledd tredje pkt. Utvidet frist ble gitt på bakgrunn av sakenes kompleksitet og omfang sett opp mot nemndas kapasitet. Grunnet økt saksinnangang og begrensede ressurser de foregående årene, har det opparbeidet seg større restanser i Elklagenemndas saksmasse. Det har derfor vært nødvendig å overføre saker til påfølgende år, noe som har medført en økt saksbehandlingstid.

For de 124 sakene som ble inngitt i 2024 og avsluttet eller avgjort samme år, var den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden 37 dager. Det ble gitt utvidet frist i tre av disse sakene. Øvrige saker – tilsvarende 98 % – ble behandlet innenfor 90-dagerfristen.

Det er grunn til å bemerke at de sakene som har en saksbehandlingstid på over 90 dager, i hovedsak har blitt avgjort eller avsluttet i løpet av første halvdel av 2024. Sekretariatet opplever at den samlede pågangen ble betydelig redusert fra høsten 2024.

Elklagenemndas effektivitet

Elklagenemnda bedømmer egen virksomhet som betryggende og med tilstrekkelig kapasitet til å håndtere dagens saksinnangang.

Siden innføringen av klageportalen og saksbehandlingssystemet i juni 2023, har all klageregistrering og saksbehandling foregått elektronisk. Det har vært en avgjørende årsak til sekretariatets økte kapasitet, og det har medvirket til å redusere saksbehandlingstiden i 2024.

I 2024 ble det gjennomført flere møter med de andre nemndene som benytter samme saksbehandlingssystem med sikte på samarbeid og videreutvikling. Elklagenemndas styre har besluttet at det skal foretas flere investeringer i systemet for å effektivisere saksbehandlingen ytterligere.

Nemnda avholdt elleve nemndsmøter i løpet av 2024, der 181 klagesaker ble muntlig behandlet. Der det har blitt ansett hensiktsmessig, har nemnda forent tilsvarende saker til felles behandling og vedtak.

På tidspunktet for utarbeidelsen av inneværende årsrapport – i februar 2025 – er det så langt inngitt 12 klagesaker. Tre av disse er allerede avsluttet. Sekretariatet opplever at saksinngangen og den samlede pågangen er betydelig redusert. Sett i lys av den seneste utviklingen, er det Elklagenemndas oppfatning at restansene vil reduseres betraktelig i løpet av 2025.

Økonomi

Finansiering og regnskap

Elklagenemnda finansieres gjennom årsavgift og behandlingsgebyr fra energiselskapene som er tilknyttet nemnda. Alle omsetningskonsesjonærer med forbrukerkunder er som utgangspunkt tilsluttet Elklagenemnda, jf. energiloven § 4-1 annet ledd nr. 8. Det er i bestemmelsens forarbeider forutsatt at slik tilslutning som hovedregel utgjør en betingelse for tildeling av omsetningskonsesjon, se Ot.prp. nr. 114 (2004–2005) s. 150.

Elklagenemnda fakturerer de tilknyttede energiselskapene en årlig avgift på kr 5100 eks. mva. I 2025 vil denne avgiften oppjusteres.

I 2024 var det 156 nettselskap og kraftleverandører tilsluttet nemnda. Det utgjorde kr 795 600 eks. mva. i innkrevd årsavgift.

Når en sak bringes inn for sekretariatet, og saken – etter en nærmere bedømmelse av nemndas materielle kompetanse – fremmes til behandling, faktureres innklagede energiselskap et behandlingsgebyr på kr 5500 eks. mva. Dersom klagen tas til følge i nemnda, faktureres ytterligere et gebyr på samme beløp. Det medfører ingen kostnader for klager å bringe en sak inn for nemnda.

De samlede driftsinntektene i 2024 utgjorde kr 3 469 800. Elklagenemndas omsetning er merverdiavgiftpliktig.

Oslo, 18. februar 2025

Ulf Møller
Styreleder
sign.

Ida Skogheim
Daglig leder
sign.