

Årsrapport 2017 for Elklagenemnda

Som følge av lov om klageorganer for forbrukersaker som trådte i kraft 1. juli 2016, kalt godkjenningsloven, med tilhørende forskrift ble det inngått ny avtale med vedtekter for Elklagenemnda. Elklagenemnda ble godkjent av Barne- og likestillingsdepartementet 1. juli 2016.

I henhold til godkjenningsloven, har alle klageorganer en rapporterings- og opplysningsplikt overfor departementet. Bestemmelser om rapportens innhold er nærmere definert i forskrift. Elklagenemnda er i henhold til godkjenningsloven definert som klageorgan og har dermed rapporteringsplikt.

Nemndsavtalen og årsmeldingen for 2017 er vedlagt denne årsrapporten.

Årsrapport for 2017 er strukturert etter rapporteringskrav fra Barne- og likestillingsdepartementet.

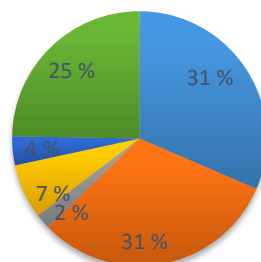
Nedenfor skal forskrift om klageorganer for forbrukersaker § 3 bokstavene a til k kommenteres.

a) Antall mottatte klager og hva klagene gjelder

I 2017 mottok sekretariatet i Elklagenemnda totalt 617 skriftlige henvendelser.

I Elklagenemnda er de alminnelige tvisteområder uenighet om måling og målefeil, strømforbruk, strømgregning, forbruksprofil, stipulering, etterberegning og etterfakturering, jordfeil, ansvarsforhold ved strømbrydd og tvister knyttet til avtaleinngåelse, leverandørskifte, ventetariff og endring av pris. Det er lite endringer i hvilke området det klages på år etter år.

Skriftlige henvendelser fordelt etter kategori



- Avtaleinngåelser, leverandørskifte, garantiavtaler, bestemmelser om prisvarsling
- Måling og målefeil, strømforbruk, strømgregning, avregning, etterberegning og etterfakturering, forbruksprofil, stipulering, ventetariff
- Stenging/Gjenåpning
- Ansvarsforhold, strømbrydd, spenningsfeil, jordfeil, skade på elektrisk utstyr, feilsøking i eget nett
- Tilknytningsavgift, anleggsbidrag, fremføring av lavspenningsnett, jordkabel/luftstrekke, trefelling
- Annet

b) Systematiske eller vesentlige problemer som forekommer ofte og fører til tvister mellom forbrukere og næringsdrivende. Kan følges av anbefalinger om hvordan slike problemer kan unngås eller løses i fremtiden.

Tradisjonelt har det som oftest vært nettselskaper henvendelser og klager gjelder, gjerne i forbindelse med etterberegning og etterfakturerings. I 2016 og 2017 er det en tendens til at flere enn normalt henvender seg til Elklagenemnda om saker som gjelder kraftleverandører. Da er det klagesaker om avtaleinngåelse og avtalevilkår som forekommer ofte.

Elklagenemnda lanserte nye nettsider i januar 2018 som innebærer flere endringer og er et mer brukervennlig nettsted. Forbrukere og næringsdrivende vil lett ha tilgang til nemndas praksis og således få god veiledning for minnelige ordninger i tilsvarende saker.

c) Antall avviste klager og hvordan de avviste sakene prosentvis fordeler seg på de ulike avvisningsgrunnene, jf. § 2 annet ledd bokstav d.

I 2017 ble 12 % av de skriftlige henvendelsene avvist i Elklagenemndas sekretariat. De avvises i hovedsak på grunn av de faller utenfor nemndas saksområde, klageren har ikke klagerett til Elklagenemnda, eller at de skal behandles av et annet klageorgan.

Det var 2 % av klagen som ble forelagt nemnda som ble avvist fra behandling. Dette var hovedsakelig på grunn av at nemnda anså det som ikke et reelt behov for å få avgjort et omtvistet krav.

d) Prosentandel av klagebehandlingene som er foreslått eller pålagt til fordel for henholdsvis forbruker og næringsdrivende, og prosentandel av klagebehandlingene som har endt med minnelig løsning

Det er 78 % av klagehenvendelsene som har funnet sin løsning i kontakt med Elklagenemndas sekretariat. 14 % av klagehenvendelsene er under behandling/forberedelse i sekretariatet og vil bli viderebehandlet i 2018. 8 % av klagen ble behandlet i nemnda.

Nemnda fattet vedtak 47 saker.

- 17 % av klagesakene endte med delvis medhold (for forbruker)
- 32 % av klagesakene endte med fullt medhold (for forbruker)
- 49 % av klagesakene endte med ikke medhold (for forbruker)

e) Prosentandelen av klagebehandlingene som ble avbrutt og årsakene til dette, hvis slik informasjon foreligger

Antall klagehenvendelser som ble avbrutt i 2017 er 6 %. Dette skyldes som oftest forhold der klagen blir parallelt behandlet i en annen instans, samt klagehenvendelser hvor klager etter veiledning selv velger å trekke klagesaken.

f) Gjennomsnittlig saksbehandlingstid

Saksbehandlingstiden i 2017 var på 5 måneder regnet fra tidspunkt klagen er registrert til den er avsluttet. Lang saksbehandlingstid skyldes blant annet at partene ofte har behov for å kommentere hverandres påstander i flere omganger.

Saksbehandlingstiden regnet fra det tidspunkt partene har avgitt sine uttalelser til saken er avsluttet, er vesentlig kortere. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for alle klagesaker i 2017 var 55 dager.

g) Antall saker som behandles innen lovens saksbehandlingsfrist på 90 dager og antall saker som har fått forlenget saksbehandlingsfrist, jf. loven § 16.

I henhold til loven er det en saksbehandlingsfrist på 90 dager som regnes fra klageorganet har mottatt nødvendig og relevante dokumenter fra begge parter. I 2017 ble alle saker behandlet innen lovens saksbehandlingsfrist på 90 dager.

h) I hvilket omfang resultatene av klagesaksbehandlinger er blitt etterlevd, hvis slik informasjon foreligger

Elklagenemnda opplever at det er en høy grad av etterlevelse av vedtakene.

Dersom innklagede velger å ikke følge nemndas vedtak, skal innklagede gi en begrunnet tilbakemelding til sekretariatet og klager innen 30 dager. I 2017 var det kun en sak der nettselskapet har gitt tilbakemelding om at de ikke vil etterkomme nemndas vedtak. Det var tvist om et etterfakturert krav. Nemnda gav enstemmig delvis medhold til klager, ved at det må foretas en ny beregning av etterbetalingskravet.

i) Klageorganets eventuelle deltagelse i nettverk av klageorganer som skal gjøre det enklere å løse tverrnasjonale tvister

Elklagenemnda er koblet til den europeiske nettbaserte klageportalen for forbrukersaker (ODR). Da klageportalen er utformet og innrettet med tanke på grenseoverskridende handel på nett, har portalen ikke vært særlig aktuell for Elklagenemnda.

j) Klageorganets eventuelle opplærings- og kompetansetiltak

Elklagenemnda har gjennomført kompetansetiltak ved at sekretariatsleder og saksbehandler har deltatt i flere seminarer og kurs. Det er i tillegg utarbeidet standardmaler til bruk i tvisteløsningen.

k) En evaluering av klageorganets effektivitet, samt forbedringstiltak

Det er ikke foretatt en ny vurdering av klageorganets effektivitet etter ny nemndsavtale i juli 2016. Sist evaluering av Elklagenemnda ble foretatt av Forbrukerrådet. Forbrukerrådet utarbeidet en rapport 6. mars 2017.

Sekretariatet er av den oppfatning at klageorganet fungerer effektivt og tilfredsstillende kravene i henhold til nemndsavtalen og godkjenningsloven.