

Årsmelding 2021



Elklagenemnda

Årsmelding 2021

I – OM ELKLAGENEMNDA

Elklagenemnda ble opprettet i 1991 etter avtale mellom Norges Energiverkforbund og Forbrukerrådet. I 2007 inngikk Energibedriftenes Landsforening, nå Energi 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 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. Energi 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. KS Bedrift 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.

Nemndsavtalen er vedlagt denne årsmeldingen.

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 167 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 (megler) strømvavtaler 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. I den nye kraftleveringsavtalen styrkes kundenes rettigheter på enkelte områder.

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: Tingrettsdommer Ragnar Lindefjeld.

Nestleder: Lagdommer Einar Kaspersen.

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, med virkning fra mai 2021.

Varamedlem: Susanne Grue Holberg, Tensio TN AS, med virkning fra mai 2021.

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.

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. I 2022 vil sekretariatet ha en workshop om nemndas virkeområde. Det vil bli utarbeidet generelle uttalelser og veiledninger på bakgrunn av erfaring av enkeltsaker i nemnda. Dette vil være et arbeidsverktøy til saksbehandlere og nemndsrepresentantene og bidra til å effektivisere saksbehandlingsrutinene. Sekretariatet har til formål å publisere enkelt uttalelser på nemndas nettsider slik at forbrukere og næringsdrivende kan få god veiledning for minnelige ordninger i tilsvarende saker.

IV – SAKSBEHANDLINGEN i 2021

Klage sendes skriftlig til Elklagenemndas sekretariat. Klager bør 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 2021 mottok sekretariatet totalt 920 skriftlige henvendelser (i 2020 var antallet 593). 145 henvendelser/klagesaker ble overført fra 2020 og 210 henvendelser/klagesaker er under behandling/forberedelse i sekretariatet og vil bli viderebehandlet i 2021.

Av de klagesakene som ble behandlet i 2021 avsa nemnda vedtak i 150 saker. Blant de 150 vedtakene var det tre saker som ble avvist fra behandling og syv saker der tidligere vedtak ble opprettholdt.

Antall saker behandlet i nemnda i 2021 har, for andre år på rad, vært økende sammenlignet med tidligere år, jf. punkt VI.

Møtehyppighet i nemnda har vært tilpasset antall saker. I 2021 ble det holdt 9 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 864 saker i 2021, hvor 714 saker ble behandlet innen lovens saksbehandlingsfrist på 90 dager. 150 saker ble gitt forlenget saksbehandlingsfrist og er derfor behandlet utenfor lovens frist, jf. godkjenningsloven § 16.

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid regnes fra tidspunkt klagehenvendelsen er registrert til den er avsluttet og vedtak er fattet. Dette inkluderer både ventetid og tid til innhenting av dokumentasjon. I 2021 var den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden på 8 måneder. Det er stor variasjon i saksbehandlingstiden fra sak til sak. Mange saker har vesentlig kortere saksbehandlingstid enn gjennomsnittet, primært fordi de har løst seg før saken er tatt opp til behandling i nemnda. Den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden i slike saker er 83 dager. Saker med lang saksbehandlingstid skyldes hovedsakelig høy saksinngang, kapasitetsbegrensninger i sekretariatet og nemnda, samt sakenes kompleksitet og partenes behov for å kommentere hverandres påstander i flere omganger.

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. I 2021 ble totalt 758 klager/henvendelser avsluttet i sekretariatet uten nemndsbehandling, mot 482 i 2020 og 695 i 2019. Andre årsaker til at henvendelser avsluttes uten realitetsbehandling kan være at misforståelser oppklares, at partene kommer frem til en minnelig løsning, eller at klagen ligger utenfor nemndas kompetanseområde, eksempelvis klager fra næringskunder.

I tillegg til skriftlige henvendelser mottar sekretariatet en rekke muntlige henvendelser. I 2021 var det rundt 950 slike muntlige henvendelser som oftest på telefon. Henvendelsene kan gjelde spørsmål om gjeldende regelverk, klagemuligheter, hvordan man går frem for å klage, hvordan få stoppet inkasso etc. Hovedtyngden av henvendelsene kommer fra kunder, men også energiselskap henvender seg til nemnda med spørsmål. Energiselskap har gjennom nemndas uttalelser fått god veiledning for minnelige ordninger i tilsvarende saker.

VI – STATISTIKK

Saker behandlet i Elklagenemnda i 2021 fordelt på sakstype og vedtak

	Antall saker	Medhold	Delvis medhold	Ikke medhold
Avtaleinngåelser, leverandørskifte, garantiavtaler, bestemmelser om prisvarsling o.l.	51 1 avvisningsvedtak	24	4	22
Måling og målefeil, strømforbruk, strømgregning, avregning, etterberegning og etterfakturering, forbruksprofil, stipulering, ventetariff	56 2 avvisningsvedtak 4 opprettholdt	12 (1 dissens)	5	33 (1 dissens)
Ansvarsforhold, strømbrydd, spenningsfeil, jordfeil, skade på elektrisk utstyr, feilsøking i eget nett	21	3 (1 dissens)	1	17 (1 dissens)
Tilknytningsavgift, anleggsbidrag Fremføring av lavspenningsnett, jordkabel/luftstrek, trefelling, kvisting	8	1		7 (1 dissens)
Stenging, stansing, åpningsgebyr, inkasso	14 3 opprettholdt	2		9

Skriftlige saker de siste 13 år

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

*812 skriftlige henvendelser hvorav 519 gjaldt Vitel AS og 58 gjaldt Telenet Energi AS sine leveringsvilkår. Antall øvrige henvendelser var 235.

**537 skriftlige henvendelser hvorav 285 gjaldt Telenet. Antall øvrige henvendelser var 252.

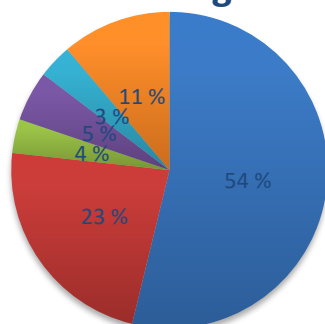
*** Årsaken til at antall saker behandlet i nemnda er lavere enn øvrige år er at to nemndsmøter ble avlyst.

****795 skriftlige henvendelser hvorav 316 gjaldt måling og målefeil av forbruk, 288 gjaldt strømvavtaler herav gjaldt 144 selskapet GNP Energy AS.

*****842 skriftlige henvendelser, hvorav 353 gjaldt måling og målefeil av forbruk, 305 gjaldt strømvavtaler.

*****Antall saker behandlet i nemnda i 2020 har vært økende sammenlignet med tidligere år. Dette skyldes at 193 henvendelser/klagesaker fra 2019 ble viderebehandlet i 2020.

Skriftlige henvendelser fordelet etter kategori



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

De siste årene har det vært en markant økning av skriftlige henvendelser til nemndas sekretariat. I 2021 ble det registrert 920 skriftlige henvendelser, mot 593 i 2020, 842 i 2019, 795 i 2018, 617 i 2017 og 398 i 2016. Dette er det høyeste antall klagehenvendelser sekretariatet har mottatt noensinne. Siden 2017 har saksinngangen stabilisert seg på et høyt nivå.

I 2021 var det en kraftig økning i strømprisen samt en del medieutspill om utfordringene i sluttbrukermarked for strøm. Sekretariatet registrerer at dette har ført til større fokus blant forbrukere på strømvavtaler. 54 % av de skriftlige henvendelsene i 2021 gjaldt kraftleverandører. Hovedtyngden av disse henvendelsene kommer fra kunder som nylig har inngått en strømvavtale.

Den store økningen av skriftlige henvendelser i 2021 har resultert i økte restanser i sekretariatet. Sekretariatet har i 2021 arbeidet med å redusere restansene. Sekretariatet vil arbeide ytterligere for å redusere restansene i 2022.

Hovedårsaken til mange restanser er at sekretariatet ikke har vært tilstrekkelig bemannet for å håndtere den økende saksinngangen. Sekretariatet har derfor økt bemanningen med to saksbehandlere fra mars 2022.

I 2021 ble det fattet vedtak i 150 saker. Blant de 150 vedtakene var det 3 saker som ble avvist fra behandling og 7 saker der tidligere vedtak ble opprettholdt.

- 28 prosent av klagesakene endte med fullt medhold (for forbruker).
- 7 prosent av klagesakene endte med delvis medhold (for forbruker).
- 59 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 2021 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 2021 utgjorde kr. 1 915 360 og driftskostnader utgjorde kr. 1 345 554 inklusiv lønn og kontorhold.