

## Årsrapport 2018 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 2018 er vedlagt denne årsrapporten.

Årsrapport for 2018 er strukturert etter rapporteringskrav fra Barne- og likestillingsdepartementet.

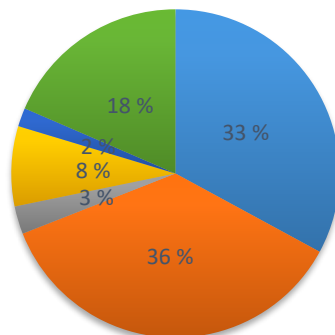
Nedenfor skal forskrift om klageorganer for forbrukersaker § 3 bokstavene a til k kommenteres.

### **a) Antall mottatte klager og hva klagen gjelder**

I 2018 mottok sekretariatet i Elklagenemnda totalt 795 skriftlige henvendelser.

I Elklagenemnda er de alminnelige tvisteområder uenighet om måling og målefeil, strømforbruk, strømrregning, 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 fordelet etter kategori



- Avtaleinngåelser, leverandørskifte, garantiavtaler, bestemmelser om prisvarsling
- Måling og målefeil, strømforbruk, strømrregning, 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/luftstrek, trefelling

***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.***

Etter at Norges vassdrags og energidirektorat vedtok innføring av automatiske strømmålere (AMS), har det vært økning av henvendelser til nemndas sekretariat. I 2018 gjaldt 36 prosent av skriftlige henvendelser målere og målefeil. 8 prosent av skriftlige henvendelser relaterte seg til ansvarsforhold ved målerbytte for skade på elektrisk utstyr, strømbrudd, spenningsfeil etc. Hovedtyngden av disse henvendelsene var i tilknytning til installasjon av AMS-målere.

De siste tre årene er det en tendens til at flere enn tidligere henvender seg til nemndas sekretariat om saker som gjelder kraftleverandører. I 2018 gjaldt 33 prosent av skriftlige henvendelser forhold knyttet til kraftleverandører. Da er det henvendelser om avtaleinngåelse og avtalevilkår som fremkommer 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 2018 ble 14 % 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 1,5 % av klagenes som ble behandlet i nemnda som ble avvist fra behandling. Dette var hovedsakelig på grunn av at nemnda anså klagenes som grunnløse.

***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 73 % av klagehenvendelsene som har funnet sin løsning i kontakt med Elklagenemndas sekretariat. 18 % av klagehenvendelsene er under behandling/forberedelse i sekretariatet og vil bli viderebehandlet i 2019. 8 % av klagenes ble behandlet i nemnda.

Nemnda fattet vedtak i 73 saker.

- 6 % av klagesakene endte med delvis medhold (for forbruker)
- 29 % av klagesakene endte med fullt medhold (for forbruker)
- 65 % 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 2018 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 eller selskapet kommer med et forlikstilbud som klager aksepterer.

## ***f) Gjennomsnittlig saksbehandlingstid***

Saksbehandlingstiden i 2018 var på 6,5 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, samt stor sakspågang.

Saksbehandlingstiden regnet fra det tidspunkt partene har avgitt sine uttalelser til saken er avsluttet, er vesentlig kortere. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for alle klagesaker i 2018 var 75 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 2018 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. I 2018 ble alle vedtak etterlevd i praksis.

## ***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 har deltatt i flere seminarer og kurs, samt utvalg for sluttbrukermarked. 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.

Elklagenemndas sekretariat ble tilført ny arbeidskraft ved ny saksbehandler januar 2019.

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