

Årsrapport 2020 for Elklagenemnda

Elklagenemnda er underlagt bestemmelser i Lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker, kalt godkjenningsloven. I henhold til godkjenningsloven har alle klageorganer en rapporterings- og opplysningsplikt ovenfor departementet.

Nemndsavtale og vedtekter for Elklagenemnda, kalt nemndsavtalen, og årsmeldingen for 2020 er vedlagt denne årsrapporten.

Årsrapport for 2020 er strukturert etter rapporteringskrav fra Barne- og familiedepartementet.

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

a) Antall mottatte klager og hva klagen gjelder

I 2020 mottok sekretariatet i Elklagenemnda totalt 593 skriftlige henvendelser.

I Elklagenemnda er de alminnelige tvisteområder uenighet om måling og målefeil, strømforbruk, strømrregning, forbruksprofil, stipulering, etterberegning og etterfakturering, jordfeil, ansvarsforhold ved strømbrydd, stenging og gjenåpning av anlegg, tvister knyttet til avtaleinngåelse, leverandørskifte, ventetariff og endring av pris.



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.

I 2020 ble det registrert 593 skriftlige henvendelser, mot 842 i 2019, 795 i 2018 og 617 i 2017.

Elklagenemnda har hatt en markant økning av skriftlige henvendelser siden 2017 og frem til 2019. Dette skyldes i stor grad innføringen av automatiske strømmålere. Da var det klagesaker om etterberegningsskrav som forekom ofte.

De siste årene er det en tendens til at flere enn normalt henvender seg til nemndas sekretariat om saker som gjelder kraftleverandører. Hovedtyngden av disse henvendelsene kommer fra kunder som nylig har inngått en strømvatle. Av 593 skriftlige henvendelser i 2020 var det 249 henvendelser som gjaldt kraftleverandører og 233 henvendelser som gjaldt nettselskaper.

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.

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

I 2020 ble totalt 118 skriftlige henvendelser avvist fra behandling i Elklagenemndas sekretariat. De ble avvist på bakgrunn av at

- klageren ikke har klagerett til Elklagenemnda iht. nemndsavtalen pkt. 1.4.
- klagen faller utenfor nemndas saksområde, jf. nemndsavtalen pkt. 1.3.

I 2020 ble 149 saker behandlet i nemnda. Blant de 149 vedtakene var det 4 saker som ble avvist fra behandling.

- 50 prosent av de sakene som ble avvist fra behandling i nemnda ble avvist med hjemmel i nemndsavtalen pkt. 5.1 e) fordi saken ikke kunne behandles på en forsvarlig måte uten at det i særlig grad går ut over nemndas effektivitet.
- 50 prosent av de sakene som ble avvist fra behandling i nemnda ble avvist med hjemmel i nemndsavtalen pkt. 1.4 fordi klageren ikke har klagerett til Elklagenemnda.

De andre hjemlene for avvissning er ikke benyttet.

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 66 % av klagehenvendelsene som har funnet sin løsning i kontakt med Elklagenemndas sekretariat. 16 % av klagehenvendelsene er under behandling/forberedelse i sekretariatet og vil bli viderebehandlet i 2021. 18 % av klageene ble behandlet i nemnda.

Nemnda fattet vedtak i 149 saker.

- 21 prosent av klagesakene endte med fullt medhold (for forbruker).
- 8 prosent av klagesakene endte med delvis medhold (for forbruker).
- 65 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.

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

Antall klagehenvendelser som ble avbrutt i 2020 er 6 %. Årsaken til dette er som oftest at partene har blitt enige, klager etter veiledning selv velger å trekke klagesaken, selskapet kommer med et forlikstilbud som klager aksepterer eller klagen blir parallelbehandlet i en annen instans.

f) Gjennomsnittlig saksbehandlingstid

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid i 2020 var på 8 måneder regnet fra tidspunkt klagen er registrert til den er avsluttet. Den lange saksbehandlingstiden skyldes mange restanser og kapasitetsbegrensninger i sekretariatet, samt at partene ofte har behov for å kommentere hverandres påstander i flere omganger. I 2021 vil det iverksettes tiltak for å effektivisere saksbehandlingen og redusere saksbehandlingstiden.

Saksbehandlingstiden regnet fra det tidspunkt partene har avgitt sine uttalelser til saken er avsluttet, er vesentlig kortere. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for alle klagesaker i 2020 var 85 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 2020 ble alle saker behandlet innen lovens saksbehandlingsfrist på 90 dager.

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

Nemndas avgjørelser er ikke rettslig bindende for partene. Selskapet må imidlertid innen 30 dager gi en begrunnet tilbakemelding til Elklagenemndas sekretariat og til motparten dersom en nemndsavgjørelse ikke følges.

Elklagenemnda opplever at det er en høy grad av etterlevelse av nemndas avgjørelser. I 2020 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

Under Covid-19-pandemien har digitalisering vært et prioritert område. Det ble utviklet digitale løsninger som er tatt i bruk i nemndsmøter og for å effektivisere saksbehandlingsrutinene. Digitaliseringen har gitt nye muligheter for automatisering av arbeidsprosesser.

Sekretariat har i 2020 deltatt i flere digitale seminarer, kurs og utvalgsmøter avholdt av Energi Norge.

I 2020 har nemndsrepresentantene tatt i bruk saksbehandlingssystemet Admincontrol til saksforberedelse samt utforming av vedtak.

k) En evaluering av klageorganets effektivitet, samt forbedringstiltak

I 2020 har sekretariatet hatt mange restanser og kapasitetsbegrensninger. Den store økningen av skriftlige henvendelser i 2019 resulterte i økte restanser i sekretariatet. Sekretariatet har i 2020 arbeidet med å redusere disse restansene. Sekretariatet vil arbeide ytterligere for å redusere restansene i 2021.

Sekretariatet har fokus på forenkling og effektivisering av saksbehandlingsrutinene. I 2020 ble det opprettet et kunnskapsverktøy for nemndsrepresentantene. Det inneholder relevant regelverk, standardavtaler og veiledninger.

I 2020 ble det opprettet en ny toppmeny på nemndas nettsider som gjør nemndas nettsider til et mer brukervennlig nettsted. Sekretariatet har til formål å opprette et forbrukervennlig klageskjema/kontaktskjema på nemndas nettsider i 2021. Dette vil bidra til å effektivisere saksbehandlingsrutinene og redusere saksbehandlingstiden.

I 2020 har vi økt antall saker per nemndsmøte sammenlignet med tidligere år. I 2020 ble 149 saker behandlet i nemnda, mot 95 saker i 2019. Sekretariatet vil arbeide ytterligere for å øke effektiviteten ved å øke antall saker per nemndsmøte.

Sekretariatet er av den oppfatning at klageorganet tilfredsstiller kravene i henhold til nemndsavtalen og godkjenningsloven.