

Årsrapport 2019 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 2019 er vedlagt denne årsrapporten.

Årsrapport for 2019 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 2019 mottok sekretariatet i Elklagenemnda totalt 842 skriftlige henvendelser.

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



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.

De siste årene har det vært en markant økning av skriftlige henvendelser til nemndas sekretariat. I 2019 ble det registrert 842 skriftlige henvendelser, mot 795 i 2018, 617 i 2017 og 398 i 2016. I 2019 har saksinngangen stabilisert seg på et høyt nivå, etter en økning på rundt 50 prosent fra 2016 til 2017.

Den markante økningen skyldes i stor grad innføringen av automatiske strømmålere. I 2019 gjaldt 47 % av skriftlige henvendelser målere/målerfeil og ansvarsforhold ved målerbytte. Hovedtyngden av disse henvendelsene var i forbindelse med installasjon av AMS-målere.

Det er en tendens til at flere enn tidligere henvender seg til nemndas sekretariat om saker som gjelder kraftleverandører. I 2019 gjaldt 36 prosent av de skriftlige henvendelse forhold knyttet til kraftleverandører. Da er det henvendelser om avtaleinngåelse og avtalevilkår som fremkommer ofte.

Den store økningen av skriftlige henvendelser i 2019 har resultert i økte restanser i sekretariatet. Sekretariatet har i 2019 arbeidet med å redusere disse restansene. Sekretariatet vil arbeide ytterligere for å redusere restansene i 2020.

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 avvisningsgrunnene, jf. § 2 annet ledd bokstav d.

I 2019 ble totalt 73 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 2019 ble 95 saker behandlet i nemnda. Blant de 95 sakene 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.
- 25 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.
- 25 prosent av de sakene som ble avvist fra behandling i nemnda ble avvist med hjemmel i nemndsavtalen pkt. 1.3 fordi klagen faller utenfor nemndas saksområde.

De andre hjemlene for avvisning 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 70 % av klagehenvendelsene som har funnet sin løsning i kontakt med Elklagenemndas sekretariat. 20 % av klagehenvendelsene er under behandling/forberedelse i sekretariatet og vil bli viderebehandlet i 2020. 10 % av klagen ble behandlet i nemnda.

Nemnda fattet vedtak i 95 saker.

- 25 prosent av klagesakene endte med fullt medhold (for forbruker).
- 9 prosent av klagesakene endte med delvis medhold (for forbruker).
- 62 prosent av klagesakene endte med ikke medhold (for forbruker).
- 4 prosent av klagesakene ble avvist fra behandling.

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

Antall klagehenvendelser som ble avbrutt i 2019 er 3 %. 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 2019 var på 7 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. Det er iverksatt tiltak for å redusere saksbehandlingstiden i 2020.

Saksbehandlingstiden regnet fra det tidspunkt partene har avgitt sine uttalelser til saken er avsluttet, er vesentlig kortere. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for alle klagesaker i 2019 var 84 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 2019 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 2019 var det kun én avgjørelse der energiselskapet har gitt tilbakemelding om at de ikke vil etterkomme nemndsavgjørelsen og at saken tas videre til tingretten. Tvisten gjaldt

etterberegning av ikke fakturert forbruk. Under dissens ble klager gitt delvis medhold, ved at det må foretas en ny beregning av etterbetalingskravet og at det kun kan etterberegnes for tre år.

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

Elklagenemndas sekretariat har i 2019 gjennomført flere opplærings- og kompetansetiltak.

I 2018 ble det utarbeidet standardmaler til bruk i tvisteløsning. I 2019 er det utarbeidet flere standardmaler for innhenting av dokumentasjon fra partene.

Sekretariatet har deltatt i flere seminarer, kurs og utvalgsmøter avholdt av Energi Norge. Blant disse er: Elmåledagene 2019, Inn i energibransjen og utvalg for sluttbrukermarkedet.

Sekretariatet har i 2019 utarbeidet en opplæringsplan for nyansatte saksbehandlere. Opplæringsplanen gir de nyansatte opplæring i rutiner for saksbehandling og innføring i rettsområdet til Elklagenemnda. Det gis også en innføring i håndtering av personopplysninger og GDPR.

Sekretariat tok i bruk saksbehandlingssystemet Admincontrol i 2019. Nemndas representanter har slik fått effektiv tilgang til saksdokumenter for nemndsmøtene.

k) En evaluering av klageorganets effektivitet, samt forbedringstiltak

I 2019 har sekretariatet hatt mange restanser og kapasitetsbegrensninger. Elklagenemndas sekretariat ble tilført ny arbeidskraft ved ny saksbehandler i august 2019 for å effektivisere saksbehandlingsrutinene og redusere saksbehandlingstiden i 2020.

For å øke effektiviteten, og som følge av stor sakspågang, har vi økt antall saker per nemndsmøte.

Sekretariatet har fokus på forenkling og effektivisering av saksbehandlingsrutinene og har til formål å opprette et kunnskapsverktøy i 2020. Det vil inneholde retningslinjer, veiledning til regelverket og prinsipielle nemndsavgjørelser.

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