

AVTALE OG VEDTEKTER FOR KLAGENEMNDA I STRØMAVTALEFORHOLD, ELKLAGENEMNDA

Vedtektene er fastsatt i samsvar med lov om klageorganer for forbrukersaker

Kapittel 1. Generelle bestemmelser

1.1 Avtaleparter og formål

Klagenemnda for forbrukerkunder i strømvtalesforhold, heretter kalt «Elklagenemnda», er opprettet etter avtale mellom Forbrukerrådet og Energi Norge, og tiltrådt av KS Bedrift.

Elklagenemnda skal gi forbrukere tilbud om rimelig, rettferdig og hurtig tvisteløsning i saker som faller inn under nemndas saksområde.

1.2 Organisering av Elklagenemnda

Elklagenemnda består av nemnda og sekretariatet.

1.3 Saksområde

Elklagenemnda behandler klager som springer ut av avtaler mellom nettselskap og/eller kraftleverandør og forbruker om overføring eller levering av elektronisk energi. Avtaler om tilknytning av forbrukerens elektriske installasjon til distribusjonsnettet behandles også.

Når begge parter er enig i det, kan Elklagenemnda også behandle klager fra forbrukere som har levering av fjernvarme eller annen energi enn elektrisk energi.

Elklagenemnda behandler ikke klager som gjelder rene prisspørsmål eller klager på selskap som formidler strømvtaler mellom forbrukerkunder og selskaper nevnt i første ledd.

Elklagenemnda behandler heller ikke spørsmål om dekning av partenes utgifter til advokatbistand.

1.4 Klagerett

Elklagenemnda behandler klager fra forbrukere som har et reelt behov for å få avgjort et omtvistet krav mot en næringsdrivende som kan klages inn for Elklagenemnda. Med forbruker menes en fysisk person som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet. Også andre kunder, herunder sameiere og borettslag, som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet, kan få saken behandlet i nemnda.

Klager fra næringsdrivende behandles ikke.

1.5 Energiselskap som er underlagt klagenemnda

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 har adgang til å slutte seg til nemnda.

1.6 Informasjonsplikt for energiselskapene

Energiselskap som slutter seg til Elklagenemnda, plikter å opplyse forbrukeren skriftlig om adgangen til nemndsbehandling ved utsending av faktura.

Kapittel 2. Nemndas organisering

2.1 Nemndas sammensetning og oppnevning

Nemnda skal ha fem medlemmer ved behandlingen av den enkelte sak. Av disse skal én være nøytral leder, to medlemmer skal være oppnevnt fra Forbrukerrådet og to medlemmer skal være oppnevnt fra Energi Norge.

Leder skal oppnevnes av avtalepartene i fellesskap. Leder velges for to år av gangen og kan gjenvelges to ganger.

Avtalepartene oppnevner selv sine medlemmer og eventuelle varamedlemmer i nemnda. Medlemmene skal oppnevnes for to år av gangen og kan gjenoppnevnes to ganger.

Avtalepartene skal gi hverandre melding om endringer i sammensetningen i rimelig tid før endringen finner sted. I forbindelse med skifte av leder skal det gis varsel minst tre måneder før utløpet av oppnevningsperioden.

Partene oppretter vararepresentant for lederen i fellesskap. Det gjelder de samme krav til kompetanse og upartiskhet for vararepresentanten som for leder.

2.2 Kompetansekrav

Leder og medlemmer skal ha nødvendig kunnskap og kompetanse innen forbrukerrettigheter. Ledere i nemnd skal ha juridisk embetseksamen eller master i rettsvitenskap, og for øvrig ha særlig innsikt i Elklagenemndas saksområde eller utenrettslig klagebehandling.

2.3 Krav til upartiskhet

Samtlige medlemmer skal opptre upartisk.

Nemndsleder og medlemmer skal ved oppnevningen opplyse om ethvert forhold som kan påvirke deres upartiskhet. De skal også opplyse om endringer i løpet av oppnevningstiden. De skal ikke motta instruks fra partene eller deres representanter, og oppnevningen skal være av en slik varighet at kravet til upartiskhet sikres. Godtgjørelse skal være uavhengig av resultatet i saken.

Kapittel 3. Sekretariatets oppgaver mv.

3.1 Nøytralitet

Sekretariatet skal opptre nøytralt og uavhengig under hele klagebehandlingen.

3.2 Lokalisering

Sekretariatet er lokalisert i samme lokaler som Energi Norge.

3.3 Krav til kompetanse og upartiskhet

Ansatte i sekretariatet som behandler klager skal ha nødvendig kunnskap og kompetanse innen forbrukerrettigheter og Elklagenemndas saksområde.

Ansatte i sekretariatet skal ved ansettelsen og under ansettelsen opplyse om ethvert forhold som kan påvirke deres upartiskhet. De skal ikke motta instruks fra partene eller deres representanter, og ansettelsen skal være av en slik varighet at kravet til upartiskhet sikres. Godtgjørelse skal være uavhengig av resultatet i saken.

3.4 Sekretariatets oppgaver

Sekretariatet er ansvarlig for oppgavene under saksforberedelsen som følger av punkt 6.1-6.3

Sekretariatet har ansvar for å følge opp Elklagenemndas nettside og å spre kunnskap om Elklagenemnda.

3.5 Avvisningskompetanse

Sekretariatet kan avvise saker etter vedtektene punkt 5.1, bokstav a, b, c og d.

Kapittel 4. Innlevering av klage

4.1 Krav til klagen

Klage skal sendes skriftlig til sekretariatet. Sekretariatet skal legge til rette for at klage skal kunne sendes inn både elektronisk og på papir. Etter anmodning skal sekretariatet bistå med å sette opp klagen. I klagen skal det gjøres rede for de grunner klagen bygger på, og relevant dokumentasjon fremlegges. Vedligger ikke slik dokumentasjon kan sekretariatet be om å få det lagt frem. Sekretariatet kan også anmode forbruker om å innhente sakkyndig vurdering.

Før en klagesak tas til behandling skal klageren ha forsøkt å løse saken direkte med motparten. Saken kan ellers avvises, jf. pkt 5.1.

Klagen til Elklagenemnda må sendes til sekretariatet innen ett år etter at klager innga skriftlig klage til motparten.

4.2 Bistand fra tredjepart

Klagebehandling tilbys også i de tilfeller der partene får bistand av en tredjepart. Sekretariatet skal informere partene om dette før klagebehandlingen begynner. Sekretariatet skal samtidig informere partene om at partenes utgifter til advokatbistand i forbindelse med klagebehandlingen ikke kan kreves erstattet i Elklagenemnda, jf. punkt 1.3.

4.3. Forbrukerens adgang til å trekke saken

Forbrukeren kan når som helst trekke saken fra klagebehandlingen. Forbrukeren skal informeres om dette før behandlingen av saken begynner.

Kapittel 5. Avvisning

5.1 Avvisningsgrunner

En sak kan avvise dersom

- a) klageren ikke har forsøkt å løse saken direkte med motparten.
- b) klagen er useriøs eller grunnløs.
- c) saken er under behandling eller har blitt behandlet av et innmeldt klageorgan, eller av domstol.
- d) fristen for å klage er oversittet, jf. pkt. 4.1 tredje ledd.
- e) saken ikke lar seg behandle uten at dette i særlig grad går utover klageorganets effektivitet.

5.2 Avgjørelse om avvisning

Sekretariatet kan avvise saker etter pkt. 5.1, bokstav a, b, c og d. Avgjørelsen kan påklages til nemnda.

5.3 Krav til avvisningen

Avgjørelse om avvisning skal være skriftlig og begrunnet.

Avgjørelsen skal meddeles partene innen tre uker fra sekretariatet mottok klagen, eller fra det tidspunkt sekretariatet mottok nødvendig dokumentasjon fra klager for å kunne ta

stilling til avvisningsspørsmålet. Avvises klagen skal klager sammen med avgjørelsen informeres om adgang til å påklage avgjørelsen til nemnda.

Kapittel 6. Sekretariatets saksbehandling

6.1 Partenes rett til å uttale seg

Når det er avgjort at saken ikke skal avvises skal sekretariatet oversende klagen med vedlegg til motparten og be om en uttalelse om sakens faktiske og rettslige sider. Alle saksdokumentene skal forelegges motparten til uttalelse. Partene kan anmodes om å komme med sluttbemerkninger. Sekretariatet skal sette rimelig frister for uttalelser og sluttbemerkninger.

6.2 Saksbehandlingsfrist

Sekretariatet skal informere partene skriftlig så snart det har mottatt nødvendige og relevante dokumenter fra begge sider at saksbehandlingen kan begynne. Saksbehandlingen begynner normalt når klage og tilsvarende er mottatt. Resultatet av klagebehandlingen skal gjøres tilgjengelig/kjent for partene innen 90 dager fra dette tidspunktet. I særlig komplekse saker kan fristen forlenges. Partene skal informeres om forlengelsen og om ny frist.

Sekretariatet skal aktivt styre saksforberedelsen for å oppnå rask, prosessøkonomisk og forsvarlig behandling.

6.3 Saksbehandlingen i sekretariatet

Faller en sak utenfor nemndas saksområde skal sekretariatet orientere klager om riktig klageorgan.

Saksbehandlingen er skriftlig. Partene skal kunne utveksle informasjon om saken elektronisk eller per post. Sekretariatet skal sørge for at saken blir så godt opplyst som mulig og kan i den forbindelse be partene om ytterligere informasjon fra partene.

Sekretariatet skal veilede partene i klageprosessen og bidra til å finne en minnelig løsning innenfor rammen av gjeldende rett og nemndas praksis.

Sekretariatets behandling av saken er ikke begrenset av de anførslene og rettsgrunnlagene som klager har brakt inn i saken.

I saker som legges fram for nemnda skal sekretariatet gi en kort skriftlig fremstilling av saksforholdet, partenes anførsler og påstander. Saksammendragene skal sendes til nemndas medlemmer senest en uke før nemndsmøtet finner sted.

Sekretariatet, i samarbeid med nemndsleder, er ansvarlig for å sette opp møteplan for nemnda. Sekretariatet sørger for at de medlemmer som skal møte, på forhånd får oversendt sekretariatets redegjørelse og sakens dokumenter.

Kapittel 7. Saksbehandlingen i nemnda

7.1 Nemndas saksbehandling

Nemndas saksbehandling er skriftlig. Saker behandles i møte for lukkede dører eller i fjernmøte. Med fjernmøte menes et møte der ikke alle deltakerne er til stede, men deltar ved hjelp av fjernmøteteknikk. Saker kan også behandles elektronisk i saksbehandlingssystemet til Elklagenemnda. Sakene behandles på grunnlag av de faktiske opplysningene som er fremkommet under saksforberedelsen. Har motparten ikke kommet med uttalelse, kan nemnda avgjøre saken på grunnlag av saksfremstillingen i klagen. Nemnda kan utsette saken for å innhente ytterligere informasjon.

En representant fra sekretariatet skal være tilstede på nemndas møter og føre protokoll. Representanten sørger for at det i protokollen nedtegnes hvem som er til stede, hvilke saker som behandles, avgjørelser og eventuelle dissenser. Representanten kan gi opplysninger om saken og saksforberedelsen, men skal for øvrig ikke uttale seg om saken. Etter nemndsmøte skriver representanten et sammendrag av diskusjonen og nemndas argumenter fra behandlingen av saken som sendes til nemndas leder.

Nemndas behandling av saken er ikke begrenset av de anførselene og rettsgrunnlagene som klager har brakt inn i saken.

Nemnda er beslutningsdyktig når leder og minst ett medlem fra Forbrukerrådet og ett medlem fra Energi Norge er til stede. Avgjørelse i saken skal treffes i møte og ved alminnelig flertall.

7.2 Om nemndas avgjørelse

Etter nemndas behandling av saken ferdigstiller nemndas leder et skriftlig forslag til avgjørelse basert på det som ble bestemt i møtet. Forslaget til avgjørelse sendes de øvrige medlemmene for endelig godkjenning.

Nemndas avgjørelse skal begrunnes. Den er ikke rettslig bindende for partene.

Det skal det fremgå av avgjørelsen om den er enstemmig og opplyses om partstilhørigheten til medlem som utgjør mindretallet. Mindretallets syn skal også begrunnes. Partene skal informeres skriftlig eller på varig medium om resultatet og begrunnelsen. Avgjørelsen skal være godkjent av nemndas medlemmer før utsendelse til partene.

Dersom klager får helt eller delvis medhold skal innklagede gi en begrunnet tilbakemelding til sekretariatet og klager innen 30 dager dersom uttalelsen ikke vil bli fulgt.

Kapittel 8. Gjenåpning

8.1 Adgangen til å begjære gjenåpning

Partene i en sak som sekretariatet eller nemnda har avgjort og som er avsluttet, kan begjæres gjenåpnet. Gjenåpning forutsetter at den som begjærer gjenåpning legger fram nye vesentlige opplysninger som anses av betydning for sakens utfall og som ikke tidligere kunne ha vært fremlagt.

Før saken behandles skal motparten gis anledning til å uttale seg.

Nemndsleder kan med endelig virkning beslutte at begjæringen skal avvises.

Kapittel 9. Årsmøtet

9.1 Tidspunkt for årsmøtet

Elklagenemnda skal hvert år innen 1. juni ha et årsmøte som består av representanter fra avtalepartene. KS Bedrift tiltrer avtalen og deltar på årsmøtet.

9.2 Agenda for årsmøtet

Under årsmøtet skal avtalepartene vurdere om klagenemnda og sekretariatet utfører sine oppgaver i henhold til nemndas vedtekter og forøvrig fungerer på en tilfredsstillende måte.

En avtalepart skal i forkant av årsmøtet skriftlig underrette de andre avtalepartene dersom det kan være behov for endring av vedtektene, praksis eller i andre forhold i Elklagenemnda.

Under årsmøtet skal sekretariatets og nemndas budsjett og regnskap diskuteres og avtalepartene tar stilling til godtgjørelse til nemndas leder. Årsrapporten legges også frem i årsmøtet.

Kapittel 10. Økonomi

10.1 Regnskap

Sekretariatet har ansvar for å føre et regnskap over sekretariatets og nemndas drift. Det ordinære regnskapet for nemndas virksomhet skal revideres av revisor.

Avtalepartene dekker sine egne kostnader til oppnevnte medlemmer i nemnda. Godtgjørelse til lederen og eventuelt dennes vararepresentant, dekkes i samsvar med særskilt avtale inngått mellom avtalepartene.

Det kan kreves årsavgift for tilsluttede energiselskaper og gebyr av innklaget energiselskap til dekning av driften i sekretariatet.

Kapittel 11. Årsrapport

11.1 Krav til årsrapporten

Elklagenemndas skal hvert år utarbeide en årsrapport som inneholder opplysninger om:

- a) antall mottatte klager og hva klagen gjelder,
- b) eventuelle systematiske eller vesentlige problemer som forekommer ofte og fører til tvister mellom forbrukere og næringsdrivende, eventuelt anbefalinger om hvordan slike problemer kan unngås eller løses i framtiden,
- c) antall avviste klager, og hvordan de avviste sakene prosentvis fordeler seg på de ulike avvisningsgrunnene, jf. loven § 2 annet ledd bokstav d,
- 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,
- e) prosentandelen av klagebehandlingene som ble avbrutt og årsakene til dette, hvis slik informasjon foreligger,
- f) gjennomsnittlig saksbehandlingstid,

- g) antall saker som behandles innen lovens saksbehandlingsfrist på 90 dager, og antall saker som har fått forlenget saksbehandlingsfrist, jf. loven § 16,
- h) i hvilket omfang resultatene av klagebehandlinger er blitt etterlevd, hvis slik informasjon foreligger,
- i) klageorganets eventuelle deltagelse i nettverk av klageorganer som skal gjøre det enklere å løse tverrnasjonale tvister,
- j) klageorganets eventuelle opplærings- og kompetansetiltak,
- k) en evaluering av klageorganets effektivitet, samt forslag til forbedringstiltak.

11.2 Innsendelse av årsrapporten

Elklagenemnda skal innen 1. mars hvert annet år avgi en årsrapport om virksomheten i de to foregående kalenderårene. Årsrapporten skal sendes til Barne- og likestillingsdepartementet (heretter departementet).

Kapittel 12. Informasjon på nemndas nettside

12.1 Krav til informasjon på nemndas nettside

Elklagenemnda skal ha tydelige og lett forståelige opplysninger på sine nettsider og etter anmodning på et varig medium, om:

- a) klageorganets kontaktopplysninger, herunder post- og e-postadresse,
- b) hvilke fysiske personer som har ansvar for klagebehandlingen (ledere, nemndsmedlemmer, ansatte i sekretariatet, meklere, og andre som behandler klagen), og på hvilken måte de er oppnevnt, og for hvor lang tid,
- c) sakkunnskap, upartiskhet og uavhengighet hos de fysiske personene med ansvar for klagebehandlingen, og om disse er ansatt av eller mottar vederlag utelukkende fra den næringsdrivende,
- d) klageorganets eventuelle deltagelse i nettverk av klageorganer som skal gjøre det enklere å løse tverrnasjonale tvister,
- e) hvilke type saker klageorganet har kompetanse til å behandle, herunder nedre og/eller øvre beløpsgrense som vilkår for å ta en klage til behandling, jf. loven § 2 annet ledd bokstav a,
- f) klageorganets saksbehandlingsregler og dets adgang til å avvise en sak,
- g) språkkrav til klagen og hvilke språk som benyttes under klagebehandlingen,
- h) hvilke typer regler klageorganet kan bruke i klagebehandlingen (f.eks. lovbestemmelser, rimelighetsvurderinger og atferdsregler),
- i) eventuelle forhåndskrav som partene må oppfylle før klagen behandles, f.eks. ha prøvd å løse saken med motparten,
- j) hvorvidt partene kan trekke seg fra klagebehandlingen,
- k) eventuelle kostnader partene må dekke, herunder reglene for fordeling av kostnader ved endt klagebehandling,
- l) gjennomsnittlig klagebehandlingstid,
- m) rettsvirkningene av resultatet av klagebehandlingen, herunder eventuelt sanksjonene ved manglede etterlevelse av en bindende beslutning,

- n) avgjørelsens tvangskraft, dersom det er relevant,
- o) klageorganets årsrapport,
- p) klageorganets vedtekter,
- q) oversikt over klageorganets praksis og sentrale avgjørelser,
- r) EU-kommisjonens liste over klageorganer.

Listen skal gjøres tilgjengelig på varig medium i Elklagenemndas lokaler, dersom dette er praktisk mulig.

Kapittel 13. Felles bestemmelser

13.1 Habilitet og taushetsplikt

Forvaltningslovens regler om habilitet og taushetsplikt får anvendelse for leder, nemndsmedlemmer og saksbehandlere i sekretariatet.

13.2 Offentlighet

Nemndas uttalelser er offentlige og publiseres blant annet på klagenemndas hjemmeside. Forbrukeren anonymiseres ved offentliggjørelsen. Den næringsdrivende kan anonymiseres når det foreligger særlige grunner. Reglene om taushetsplikt kan i særlige tilfeller innebære at hele vedtaket unntas fra offentlighet.

13.3 Innsyn

Avtalepartene kan be om innsyn i konkrete saker som er ferdig behandlet i nemnda. Opplysninger som er underlagt taushetsplikt i lov eller i medhold av lov, er unntatt fra innsyn.

13.4 Litispendens

Så lenge en sak er til behandling i nemnda, kan en part ikke bringe saken inn for de alminnelige domstolene. Dette gjelder likevel ikke dersom det har gått mer enn seks måneder fra klagen er mottatt og sekretariatet ennå ikke har lagt frem saken for nemnda. En sak anses for å være til behandling fra det tidspunktet nemnda mottok klagen. En sak som har vært behandlet i nemnda, kan bringes inn for tingretten uten forutgående behandling i forliksrådet

13.5 Offentlig godkjenning

Elklagenemnda skal til enhver tid gi departementet de opplysninger som departementet krever for å kunne ivareta sin godkjenningsmyndighet. Elklagenemnda skal uten unødig opphold opplyse departementet om endringer i forhold til hva som ble opplyst i søknaden om godkjenning.

Kapittel 14. Ikrafttredelse, endring mv.

14.1 Ikrafttredelse

Avtalen/vedtektene trer i kraft fra det tidspunkt Elklagenemnda blir godkjent av departementet. Opprinnelig nemndsavtale oppheves når disse vedtektene trer i kraft.

14.2 Endring av avtale og vedtekter

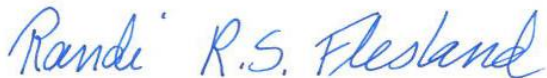
Hver av partene kan når som helst ta opp spørsmål om endring eller supplering av avtale og vedtekter. Endringer i avtale krever enighet mellom avtalepartene. Dersom krav i eller gitt i medhold av loven endres, skal avtale og vedtekter endres tilsvarende. Når avtalepartene har foretatt de nødvendige endringene skal dette rapporteres til departementet.

14.3 Vedtektenes varighet

Avtalen/vedtektene gjelder inntil de sies opp av en av partene. Gjensidig oppsigelsestid er tolv måneder.

Dato: 15.06.16

For Forbrukerrådet:



Randi Flesland
administrerende direktør

For Energi Norge:



Oluf Ulseth
administrerende direktør

Avtalen tiltres: KS Bedrift