Elklagenemnda

Årsrapport 2022 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 departement.

Nemndsavtale og vedtekter for Elklagenemnda, kalt nemndsavtalen, og årsmeldingen for 2022 er vedlagt denne årsrapporten.

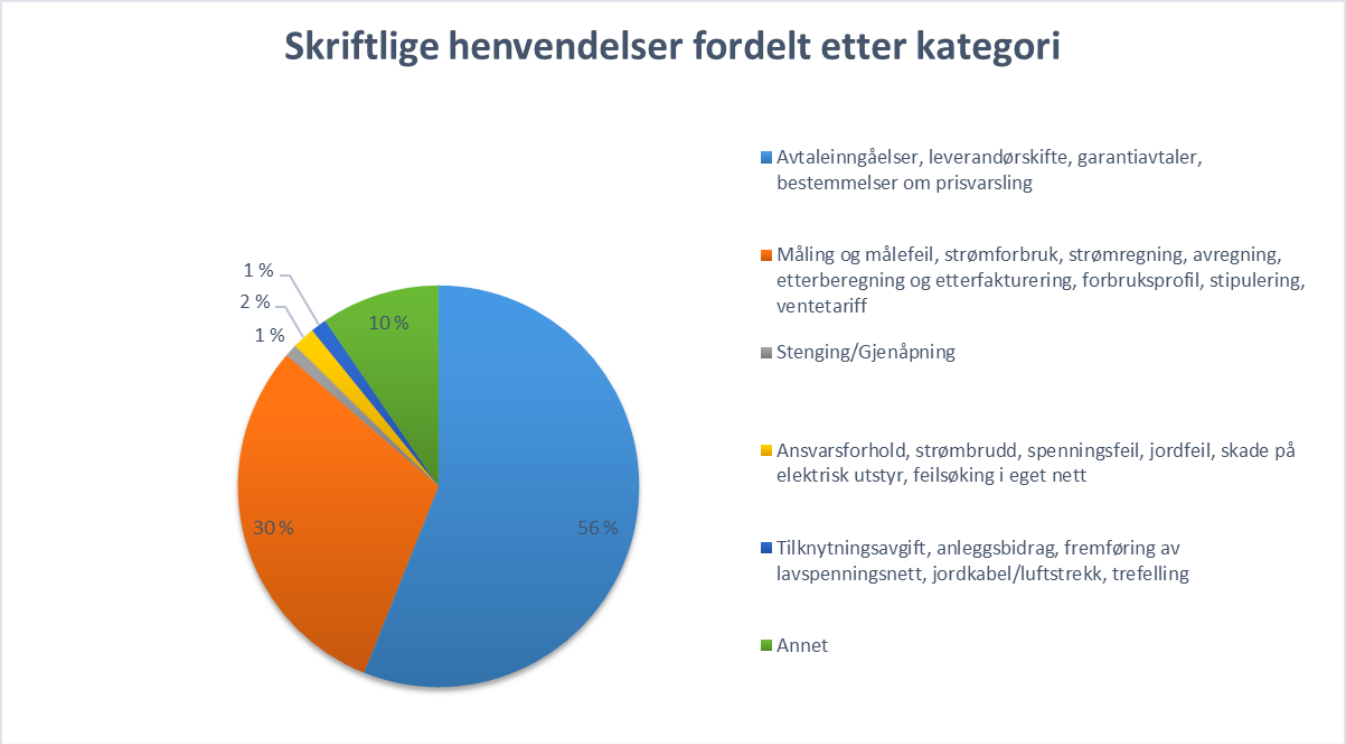
Årsrapport for 2022 er strukturert etter rapporteringskrav fra Barne- og familiedepartementet.

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

a) Antall mottatte klager og hva klagene gjelder

I 2022 mottok sekretariatet i Elklagenemnda totalt 1558 skriftlige henvendelser.

I Elklagenemnda er det hovedsakelig fem alminnelige tvisteområder. Disse fordeler seg på i) avtaleinngåelse og avtalevilkår, leverandørskifte, endring og varsling av pris, ii) uenighet om måling og målefeil, strømforbruk, strømregning, forbruksprofil, stipulering, ventetariff, etterberegning og etterfakturering, iii) stenging og gjenåpning av anlegg, iv) ansvarsforhold ved strømbrudd, spenningsfeil, jordfeil, skade på elektrisk utstyr og feilsøking i eget nett, og v) tvister vedrørende tilknytningsavgift, anleggsbidrag, fremføring av lavspenningsnett, jordkabel/luftstrekk og 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.

De siste årene har saksinngangen stabilisert seg på et høyt nivå.

I 2022 økte saksinngangen med 59 prosent fra 2021. I 2022 ble det registrert 1558 skriftlige henvendelser, mot 920 i 2021, 593 i 2020, 842 i 2019, 795 i 2018 og 617 i 2017.

Sekretariatet registrerer at høye strømpriser og en del medieutspill om utfordringene i sluttbrukermarked for strøm har ført til et større fokus blant forbrukere på strømavtaler. 56 % av de skriftlige henvendelsene i 2022 gjaldt strømleverandører. Hovedtyngden av klagehenvendelsene kommer fra forbrukere som har inngått en strømavtale og stiller spørsmål ved avtalens vilkår.

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. Dessuten veileder sekretariatet både forbrukere og næringsdrivende over e-post, samt per telefon.

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

I 2022 ble totalt 258 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 2022 ble 149 saker behandlet i nemnda. Blant de 149 vedtakene var det 2 prosent av vedtakene som ble avvist fra behandling.

- 50 prosent av sakene som ble avvist fra behandling i nemnda ble avvist med hjemmel i nemndsavtalen pkt 5.1 bokstav e da saken ikke lar seg behandle uten at dette i særlig grad går utover klageorganets effektivitet.
- 50 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 67 % av klagehenvendelsene som har funnet sin løsning i kontakt med Elklagenemndas sekretariat. 25 % av klagehenvendelsene er under behandling/forberedelse i sekretariatet og vil bli viderebehandlet i 2023. 8 % av klagene ble behandlet i nemnda.

Nemnda fattet vedtak i 149 saker.

- 43 prosent av klagesakene endte med fullt medhold (for forbruker).
- 7 prosent av klagesakene endte med delvis medhold (for forbruker).
- 44 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 2022 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

Det er stor variasjon i saksbehandlingstid fra sak til sak. Den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden regnes fra tidspunktet klagehenvendelsen er registrert til den er avsluttet.

For å gi et oversiktlig bilde av saksbehandlingstiden har sekretariatet inndelt den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden i to kategorier. For det første saker som er behandlet innen lovens saksbehandlingsfrist. For det andre saker som ble gitt forlenget saksbehandlingsfrist og er behandlet utenfor lovens frist.

Den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden er på 32 dager for saker som ble behandlet innen lovens saksbehandlingsfrist. For saker som ble gitt forlenget saksbehandlingsfrist er den gjennomsnittlig saksbehandlingstid 170 dager. Saker med lang saksbehandlingstid skyldes hovedsakelig sakens kompleksitet, høy saksinngang og kapasitetsbegrensninger i sekretariatet og nemnda.

g) Antall saker som behandles innen lovens saksbehandlingsfrist på 90 dager og antall saker som har fått forlenget saksbehandlingsfrist, jf. loven § 16.

Elklagenemnda behandlet totalt 1426 saker i 2022, hvor 1118 saker ble behandlet innen lovens saksbehandlingsfrist på 90 dager. 308 saker ble gitt forlenget saksbehandlingsfrist og er derfor behandlet utenfor lovens frist, jf. godkjenningsloven § 16.

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 2022 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

Sekretariatet har økt bemanningen i 2022 og derfor gjennomført flere opplæringstiltak. Det er gitt opplæring i rutiner for saksbehandling og innføring i nemndas saksområde.

Sekretariat har i 2022 deltatt i flere digitale kurs avholdt av Energi Norge.

k) En evaluering av klageorganets effektivitet, samt forbedringstiltak

I 2022 har sekretariatet hatt mange restanser og kapasitetsbegrensninger. En markant økning i saksinngangen, kombinert med lav bemanning i perioder og manuell saksbehandling, har ført til et større behov for løsninger med høy grad av automatikk og lite manuell registrering. Det er besluttet at et nytt saksbehandlingssystem skal innføres i 2023. Saksbehandlingssystemet vil bidra til en automatisering av klageregistrering og saksbehandlingsrutiner samt nemnds arbeid. Ved en automatisering av klageregistrering og saksbehandlingsrutiner, vil saksbehandlingen bli effektivisert og sekretariatet vil ha mer kapasitet til veiledning av forbrukere.

Vi har, for tredje år på rad, økt antall saker per nemndsmøte sammenlignet med tidligere. I 2021 ble 149 saker behandlet i nemnda. Det er flere saker som skal tas opp til realitetsbehandling og dermed blir satt i behandlingskø i påvente av nemndsbehandling. For å effektivisere saksbehandlingen vil nemnda i 2023 fatte flere pilotvedtak som gir veiledning i tilsvarende saker og som sekretariatet kan benytte for å veilede klageparter til minnelige løsninger.

Sekretariatet registrerer at det i siste kvartal av 2022 har kommet en del klagehenvendelser om samme saksområde og mot samme energiselskap. Sekretariatet har derfor besluttet at det i 2023 skal opprettes samlesaker for å effektivisere saksbehandlingen, dvs. en oppsamling av tilsvarende saker.

I 2022 har det vært perioder hvor sekretariatet ikke har vært tilstrekkelig bemannet for å håndtere den økende saksinngangen. Betydelig økt saksinngang og for lav bemanning har medført en restanse ved utløpet av 2022. Sekretariatet vil arbeide for å redusere restansene i 2023. Det er besluttet å øke bemanningen i sekretariatet med 1 årsverk.