

Årsrapport
2023



Innholdsfortegnelse

Om Elklagenemnda	2
Elklagenemndas nye vedtekter og saksbehandlingsregler	2
Elklagenemndas organisering	2
Styrets opprettelse og sammensetning	2
Nemndas sammensetning	3
Sekretariatets sammensetning og lokalisering.....	3
Elklagenemndas saker.....	4
Antall mottatte saker.....	4
Hva klagen gjelder	5
Avviste saker	6
Utfall.....	7
Etterlevelse	8
Saksbehandlingstid	8
Gjennomsnittlig saksbehandlingstid	8
Elklagenemndas effektivitet.....	9
Økonomi	11
Finansiering og regnskap	11

Om Elklagenemnda

Elklagenemndas nye vedtekter og saksbehandlingsregler

Elklagenemnda ble opprettet i 1991 etter avtale mellom Norges Energiverkforbund og Forbrukerrådet. I 2007 inngikk Energibedriftenes Landsforening – nå Fornybar Norge – og Forbrukerrådet en ny avtale med grunnlag i Stortingets vedtak om at overføring og levering av elektrisk kraft til forbrukerkunder skulle omfattes av lov om forbrukerkjøp (forbrukerkjøpsloven). KS Bedrift – nå Samfunnsbedriftene Energi – tiltrådte avtalen.

I 2016 ble lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker og forskrift om klageorganer for forbrukersaker vedtatt. Som følge av vedtakelsene ble det inngått ny avtale mellom Fornybar Norge og Forbrukerrådet. Også denne ble tiltrådt av Samfunnsbedriftene Energi. Avtalen innebar få realitetsendringer fra 2007-avtalen, og ble godkjent av daværende Barne- og likestillingsdepartementet den 1. juli 2016.

Den 24. oktober 2023 ble Elklagenemndas nye avtale og vedtekter vedtatt av avtalepartene Fornybar Norge, Samfunnsbedriftene Energi og Forbrukerrådet. De nye vedtektene ble godkjent av Barne- og familiedepartementet den 15. desember 2023 og trådte i kraft fra samme tidspunkt. Vedtektene av 2023 innebærer flere realitetsendringer av betydning for nemndas organisering, lokalisering og virksomhet. Avtale og vedtekter for Elklagenemnda er vedlagt årsrapporten.

Nemndas og sekretariatets saksbehandling blir nærmere regulert i de utfyllende saksbehandlingsreglene, som på tidspunktet for innsendelsen av inneværende årsrapport er under utarbeidelse.

Elklagenemndas organisering

Styrets opprettelse og sammensetning

I Elklagenemndas vedtekter – som trådte i kraft den 15. desember 2023 – er det fastsatt i pkt. 6.1 at «Elklagenemnda skal ha et styre». Styret skal ha det overordnede ansvaret for Elklagenemndas virksomhet og skal sørge for en forsvarlig organisering av sekretariatet og nemnda, jf. pkt. 6.3.

Elklagenemndas styre ble konstituert ved ekstraordinært årsmøte av 24. oktober 2023 og med virkning fra 25. oktober 2023. Styret ble konstituert med følgende sammensetning, i samsvar med vedtektenes pkt. 6.1:

Styreleder: **Ulf Møller**, Fornybar Norge.

Nestleder: **Tone Molvær Berset**, Forbrukerrådet.

Styremedlem: **Mona Adolfsen**, Samfunnsbedriftene Energi.

Styremedlem: **Gunstein Instefjord**, Forbrukerrådet.

De nærmere reglene om styrets funksjoner og vedtakskompetanse, styremøter mv. følger av vedtektenes kapittel 6.

Elklagenemndas første styremøte ble avholdt den 6. februar 2024.

Nemndas sammensetning

Elklagenemnda består av nemndleder og fire representanter. Nemnda hadde i 2023 følgende sammensetning:

Nemndleder: **Henrik E. Kolderup**, Borgarting lagmannsrett.

Varaleder: **Ragnar Lindefjeld**, Oslo tingrett.

Nemndleder og varaleder er oppnevnt av avtalepartene i fellesskap. Begge mottar godtgjørelse fra Elklagenemnda, jf. vedtektenes av 2023 pkt. 2.1 siste ledd.

Representanter oppnevnt av Forbrukerrådet:

Medlem: **Thomas Iversen**, Forbrukerrådet.

Medlem: **Gustav Norman**, Forbrukerrådet.

Representanter oppnevnt av Fornybar Norge:

Medlem: **Lars Lima**, Lnett AS.

Medlem: **Jon Aadland**, Eviny AS (med virkning til 1. oktober 2023).

Medlem: **Astrid Margrethe Hilde**, Glitre Nett AS (med virkning fra 1. oktober 2023).

Varamedlem: **Gry Pedersen**, Noranett AS.

Varamedlem: **Susanne Grue Holberg**, Tensio TN AS.

Medlemmene oppfyller kravene til kompetanse i forskrift om klageorganer for forbrukersaker § 5 annet ledd, jf. godkjenningsloven § 8 annet ledd.

I 2023 ble det avholdt ti nemndsmøter, hvorav tre ble avholdt ved fysisk møte. 241 saker ble muntlig behandlet i nemnda.

Sekretariatets sammensetning og lokalisering

Elklagenemndas sekretariat består av sekretariatsleder og to juridiske saksbehandlere.

Sekretariatet hadde i 2023 følgende sammensetning:

Sekretariatsleder: **Jasmin Abu Sagr** (i permisjon fra 10. juli 2023).

Fungerende sekretariatsleder: **Ida Skogheim** (med virkning fra 2. mai 2023).

Juridisk saksbehandler: **Maria Roudak** (med virkning fra 1. mars 2023).

Juridisk saksbehandler på deltid: **Victoria Hossain** (med virkning til 31. august 2023).

Juridisk saksbehandler på deltid: **Peter Håndlykken** (med virkning fra 9. august 2023).

Sekretariatet har i 2023 gjennomgått flere organisatoriske endringer. I mars 2023 ble sekretariatets bemanning økt med ett årsverk ved ansettelsen av en saksbehandler på fulltid. I tillegg har sekretariatet hatt minst én saksbehandler på deltid gjennom hele året. Som følge av oppbemanning har sekretariatet iverksatt og gjennomgått flere opplæringstiltak, som også har vært foranlediget av innføringen av det nye elektroniske saksbehandlingssystemet. Dette kommenteres nærmere under vurderingen av Elklagenemndas effektivitet.

Videre er det i vedtektene av 2023 pkt. 3.2 fastsatt at sekretariatet ikke skal være samlokalisert med noen av avtalepartene. Ettersom Elklagenemnda per 2023 er samlokalisert med avtalepart Fornybar Norge, er snarlig omlokalisering nødvendig. Avklaring av samlokalisering med andre nemnder og utredning av alternative lokaler startet opp sommeren 2023, og er på tidspunktet for innsendelsen av årsrapporten under arbeid. Ekstern konsulent ble engasjert sensommeren 2023 i forbindelse med dette arbeidet. Flytting er planlagt gjennomført innen utgangen av 2024.

Elklagenemndas saker

Antall mottatte saker

I 2023 mottok Elklagenemndas sekretariat 1098 skriftlige henvendelser. 764 av disse sakene ble avsluttet i løpet av 2023, enten i sekretariatet eller ved at det ble fattet realitetsavgjørelse i saken. Det utgjør omkring 70 prosentpoeng av alle saker registrert i 2023. 334 av sakene som ble mottatt i 2023 overføres til 2024.

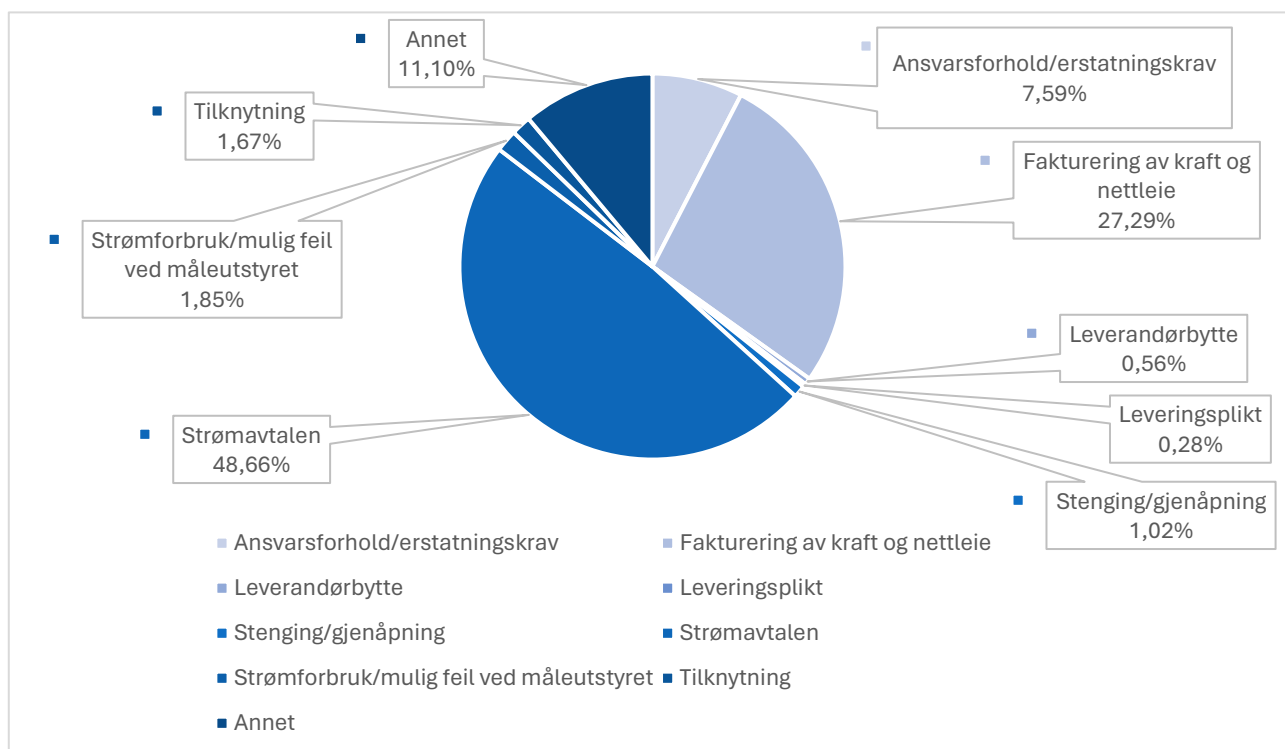
En inntakst på 1098 skriftlige henvendelser innebærer en nedgang på 29,53 prosentpoeng fra 2022, da det ble registrert 1558 henvendelser til sekretariatet. Dette er i kontrast til økningen på 59 prosentpoeng fra 2021 til 2022, fra henholdsvis 920 til 1558 henvendelser. Også i årene før dette har antallet skriftlige henvendelser til sekretariatet steget jevnt, med et snitt på 23 prosentpoeng per år fra 2015. Sekretariatet vurderer saksinntakst til å ha stabilisert seg på et høyt nivå, men har altså sett en nedgang i antallet henvendelser i 2023.

En viktig årsak til den høye saksinnkomsten er den offentlige oppmerksomheten rettet mot strømmarkedet. Strøm har med økt hyppighet og i mer utstrakt grad vært gjenstand for offentlig diskusjon og debatt de seneste årene, særlig foranlediget av den geopolitiske situasjonens innvirkning på det europeiske kraftmarkedet. Den økte oppmerksomheten, kombinert med høye strømpriser og økt bevissthet omkring forbrukerrettigheter, har ikke tvilsomt bidratt til klageinnkomsten. I 2023 har dette avtatt noe, men Elklagenemnda opplever fremdeles et høyt trykk av henvendelser.

Hva klagen gjelder

Kategoriseringen av de innkomne klagenes baseres på sakenes hovedtema, slik det blir registrert ved innsendelsen av klageskjemaet. Det er klager selv som velger hvilken kategori saken hører naturlig inn under, men eventuelle unøyaktigheter korrigeres av saksbehandler etter innsendelsen. Ved fremsettelse av flere krav, kategoriseres klagen etter det sentrale tvistepunktet.

I diagrammet nedenfor illustreres sakenes fordeling etter sakskategori.



Av de 1098 skriftlige henvendelsene som kom inn til sekretariatet i løpet av 2023, angikk en vesentlig del av disse forhold omkring strømvavtalen. Sekretariatet mottok 526 skriftlige henvendelser vedrørende strømvavtalen, hvilket utgjør rundt 49 prosentpoeng av hele saksinnkomsten. Saker innenfor denne saks kategorien gjelder typisk spørsmål

om hvorvidt bindende avtale er inngått, hvilke vilkår som er avtalt og angrerettutøvelse. Særlig sistnevnte har satt sitt preg på statistikken for året 2023.

Avviste saker

I 2023 ble 141 saker avvist i sekretariatet. Det utgjorde omkring 13 prosentpoeng av de mottatte henvendelsene.

Klageorganets adgang til å avvise saker er regulert i godkjenningsloven § 14. Det følger av bestemmelsen at klageorganet kan avvise en sak dersom en av de angitte avvisningsgrunnene foreligger. Selv om avvisningsgrunnene i godkjenningsloven er uttømmende angitt, er det forutsatt fra lovgivers side at det også er adgang til å avvise saker som faller utenfor nemndas virkeområde.

Elklagenemndas virkeområde er angitt i vedtektene pkt. 1.3. Av første ledd fremgår at:

«Elklagenemnda behandler klager som springer ut av avtaler mellom nettselskap og/eller kraftleverandør [...] og forbruker om overføring eller levering av elektrisk energi.»

Videre er det i pkt. 1.4 bestemt at:

«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.»

Hovedårsakene til at saker avvises fra behandling i Elklagenemnda er at de faller utenfor nemndas virkeområde eller at klagen er fremmet av en person uten klagerett. Disse fordeler seg prosentvis likt. Klagen er eksempelvis inngitt av en juridisk eller fysisk person som ikke er å anse som en privat forbruker. Av praktisk betydning er også de tilfeller der klagen er rettet mot et selskap som ikke er tilknyttet Elklagenemnda.

Sekretariatet har videre avvist saker fra behandling med grunnlag i litispensens, jf. godkjenningsloven § 14 bokstav c. I to saker var sakene på tidspunktet for klageinngivelsen allerede fremsatt for eller behandlet i forliksrådet, hvilket utgjør ett prosentpoeng av de avviste sakene.

I ett tilfelle ble saken avvist grunnet fristoversittelse ved klageinngivelsen, jf. godkjenningsloven § 14 bokstav e.

I 2023 ble tre saker avvist i nemnda. Alle disse ble avvist med grunnlag i at sakene falt utenfor nemndas virkeområde eller manglende klagerett, jf. henholdsvis vedtektene pkt. 1.3 og 1.4.

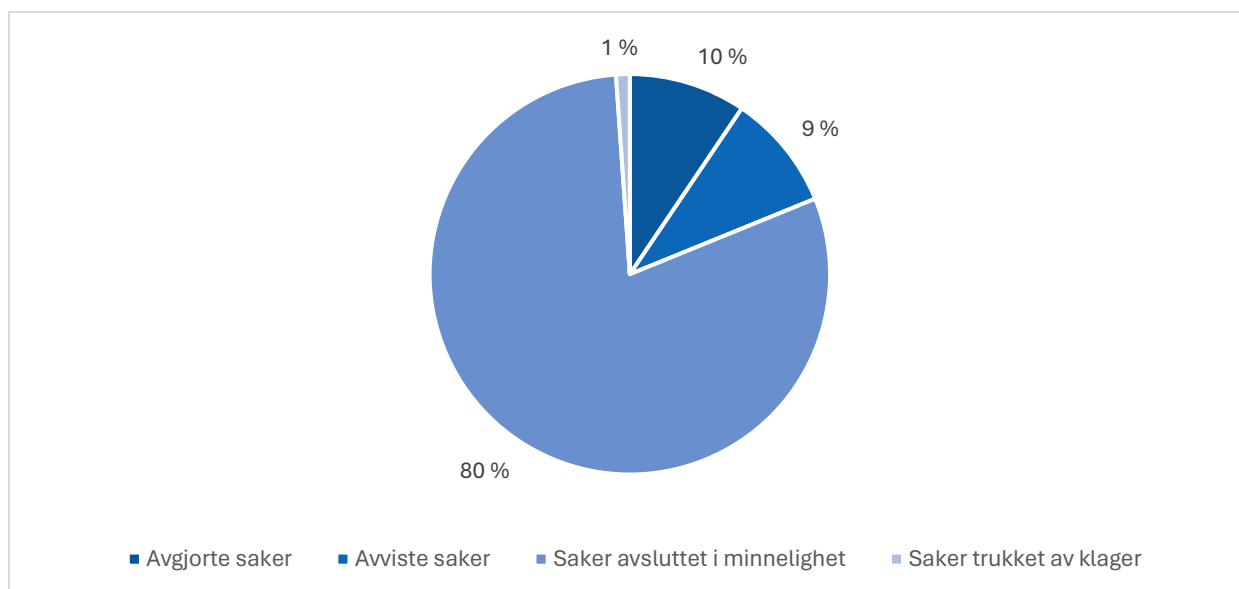
Øvrige avvisningsgrunner er ikke benyttet.

Utfall

Elklagenemnda behandlet til sammen 1534 saker i 2023. 764 av disse ble brakt inn for sekretariatet i 2023.

145 av sakene ble avgjort ved realitetsavgjørelse og 144 saker ble avvist. 1228 saker ble avsluttet i minnelighet etter at saken ble brakt inn for sekretariatet. 17 saker ble trukket av ukjent årsak.

Prosentvis fordelte utfallene seg slik:



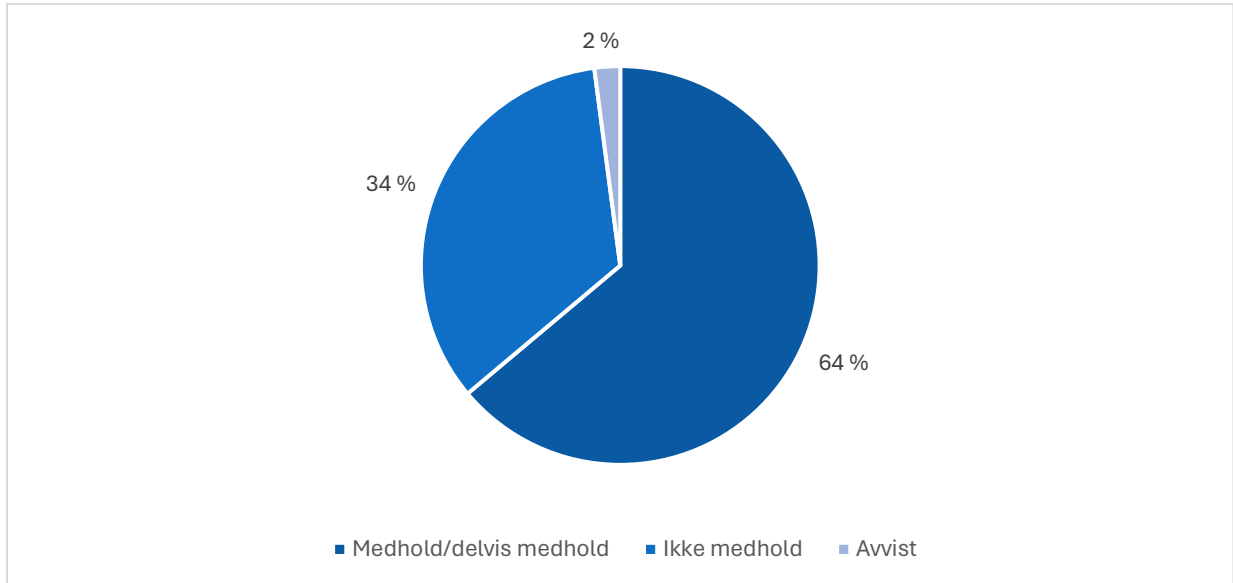
I 2023 fattet Elklagenemnda skriftlig vedtak i 145 saker. 44 av disse ble brakt inn til sekretariatet i 2023.

Nemnda konkluderte med fullt medhold i 85 saker og delvis medhold i sju saker. Til sammen ble 92 klager tatt delvis eller fullt ut til følge, hvilket utgjorde 63 prosentpoeng av den samlede vedtaksmassen.

Klager fikk ikke medhold i 49 saker, tilsvarende 34 prosentpoeng. I fem saker ble tidligere vedtak opprettholdt.

De resterende to prosentpoengene henføres under de avviste sakene.

I diagrammet nedenfor illustreres sakenes utfall etter resultat.



Etterlevelse

Elklagenemndas vedtak har ingen tvangskraft overfor partene. Vedtakene er rådgivende, og det er opp til partene selv å forfølge saken videre etter at vedtaket er truffet. Der klagen tas til følge av nemnda, skal det innklagede energiselskapet likevel gi sekretariatet og klager en begrunnet tilbakemelding innen en nærmere angitt frist dersom vedtaket ikke vil bli fulgt. Dette reguleres nærmere i Elklagenemndas saksbehandlingsregler.

Til tross for at nemndas vedtak ikke er rettslig bindende, er graden av etterlevelse høy. I 2023 mottok sekretariatet begrunnet tilbakemelding i to saker om at vedtakene ikke ville bli fulgt. Til grunn for beslutningen i begge saker lå at selskapet opprettholdt en annen forståelse av rettskildene.

Elklagenemnda er av den oppfatning at vedtakene som den klare hovedregel blir etterlevd i praksis.

Saksbehandlingstid

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid

Godkjenningsloven § 16 første ledd oppstiller en saksbehandlingsfrist på 90 dager. Fristen beregnes med utgangspunkt i det tidspunktet når sekretariatet har mottatt nødvendige og relevante saksopplysninger fra begge parter. Nemnda har likevel adgang

til å fatte vedtak på grunnlag av saksfremstillingen i klagen dersom innklagede ikke har kommet med en uttalelse i saken, jf. § 20 annet ledd. Nemnda regner fristutgangspunktet for å være det tidspunktet når saken anses tilstrekkelig opplyst til at det kan tas stilling i saken.

Elklagenemnda behandlet 1534 saker i 2023. Grunnet økt saksinnkomst og begrensede ressurser de foregående årene, har det opparbeidet seg større restanser i Elklagenemndas saksmasse. Det har derfor vært nødvendig å overføre saker til det påfølgende året. Samtlige av sakene overført fra tidligere år ble avgjort eller avsluttet i 2023.

Den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden for alle disse sakene sett under ett, var 142 dager. Tallet medregner de sakene der det ble gitt utvidet frist i medhold av godkjenningsloven § 16 første ledd tredje pkt. Det ble gitt utvidet saksbehandlingsfrist i 442 saker, tilsvarende omkring 29 prosentpoeng. Lovens saksbehandlingsfrist ble dermed overholdt i 71 prosentpoeng av sakene som ble avgjort og avsluttet i 2023.

I de 764 avsluttede sakene som kom inn til sekretariatet i 2023, var den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden på 65 dager. 73 prosentpoeng av disse sakene ble behandlet innenfor lovens 90-dagersfrist.

Årsaken til at flere saker har blitt behandlet utenfor lovens saksbehandlingsfrist er den økte saksinnkomsten i kombinasjon med kapasitetsbegrensninger. Elklagenemnda har også sett en økning i klagesakenes kompleksitet, særlig relatert til angrerettproblematikk. Grunnet det uavklarte og komplekse rettskildebildet, har nemnda sett seg nødt til å utvide saksbehandlingsfristen i flere saker vedrørende angrerett. Det er imidlertid grunn til å bemerke at de sakene som er behandlet ut over lovens saksbehandlingsfrist i hovedsak har befunnet seg i første halvdel av 2023, og at særlig sekretariatets kapasitet har økt i løpet av året.

Elklagenemndas effektivitet

I løpet av 2023 har Elklagenemndas organisering og virksomhet gått gjennom store endringer av betydning for klageorganets effektivitet. Det er foretatt flere investeringer med sikte på effektivisering, automatisering og optimalisering av klagebehandlingen, herunder oppbemanning, innføring av det elektroniske saksbehandlingssystemet og rutineendringer i nemndsbehandlingen.

Over lengre tid har store deler av saksbehandlingsarbeidet i Elklagenemnda vært av manuell og administrativ karakter. I en tid med økt saksinnkomst har det satt sekretariatets ressurser under press, og behovet for automatisering har med økende styrke aktualisert seg. Da det elektroniske saksbehandlingssystemet levert av Albicore

AS – som også Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon, Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester og Reklamasjonsnemnda for Takstmenn benytter seg av – ble innført sommeren 2023, ble sekretariatets effektivitetsnivå hevet betraktelig. Det er ventet at Elklagenemnda, i samarbeid med de andre nemndene som benytter samme system, skal foreta ytterligere investeringer i saksbehandlingssystemet i tiden som kommer.

Etter innføringen av klageportalen og saksbehandlingssystemet har all klageregistrering og saksbehandling foregått elektronisk og automatisk. Det har frigjort viktige saksbehandlingsressurser, noe som har vært avgjørende i arbeidet med å redusere restansene etter lengre tid med økt saksinngang. Saksbehandlingssystemet har, i tillegg til å automatisere og ivareta fremdriften i de vesentligste ledd i klagebehandlingsprosessen, tilrettelagt for en ytterligere struktur og etterprøvnbarhet. Som følge av overgangen fra manuell til automatisk saksbehandling, har saksbehandlerne også fått anledning til å inkorporere flere arbeidsoppgaver av juridisk karakter i sin arbeidshverdag. Dette som del av et overordnet mål om rettslig kompetanseheving.

Også i nemnda er det iverksatt tiltak med sikte på å øke kapasiteten og å redusere restansene. De foregående årene er antallet saker som behandles per møte blitt økt, og i 2023 har saksantallet blitt ytterligere oppjustert. I 2023 ble det avholdt ti nemndsmøter, og det ble behandlet minst 20 klagesaker per møte. Til sammen ble 241 saker realitetsbehandlet i nemnda, hvilket innebærer en økning på 62 prosentpoeng fra 2022. Et sentralt tiltak for å oppnå dette, har vært å forene saker med tilsvarende saksforhold og de samme rettslige spørsmål til felles behandling og vedtak. Samlevedtakene mot Haugaland Kraft Energi AS vedrørende angrerett er eksempler på slike vedtak.

I vedtektene av 2023 pkt. 3.5 er det videre inntatt hjemmel for sekretariatet til å treffe realitetsavgjørelse i saker der det foreligger fast praksis eller prinsipiell avgjørelse fra nemnda i tilsvarende saksforhold. Myndigheten er ennå ikke tatt i bruk i påvente av en nærmere regulering i saksbehandlingsreglene, men det er ventet at den vil bidra til å avlaste nemnda i betydelig grad.

Elklagenemnda bedømmer egen virksomhet som betryggende og med tilstrekkelig overskudd til å håndtere dagens saksinngang.

Økonomi

Finansiering og regnskap

Elklagenemnda finansieres gjennom årsavgift og behandlingsgebyr fra energiselskapene som er tilknyttet nemnda. Alle omsetningskonsesjonærer med forbrukerkunder er som utgangspunkt tilsluttet Elklagenemnda, jf. energiloven § 4-1 annet ledd nr. 8. Det er i bestemmelsens forarbeider forutsatt at slik tilslutning som hovedregel utgjør en betingelse for tildeling av omsetningskonsesjon, se Ot.prp. nr. 114 (2004–2005) s. 150.

Elklagenemnda fakturerer de tilknyttede energiselskapene en årlig avgift på kr 5100, – eks. mva. I 2023 var det 158 nettselskap og kraftleverandører tilsluttet nemnda. Det utgjorde kr 805 800, – eks. mva. i innkrevde årsavgifter.

Når en sak bringes inn for sekretariatet, og saken – etter en nærmere bedømmelse av nemndas kompetanse – fremmes til behandling, faktureres innklagede energiselskap for et behandlingsgebyr på kr 5500, – eks. mva. Dersom klagen tas til følge i nemnda, faktureres et ytterligere gebyr av samme størrelse. Det medfører ingen kostnader for forbruker å bringe en sak inn for nemnda.

Årsavgiftens og behandlingsgebyrets størrelse har stått uforandret siden 2017. Det ble i årsmøtet av 24. august 2023 besluttet å opprettholde beløpet inntil videre.

De samlede driftsinntektene i 2023 utgjorde kr 4 378 900, –. Elklagenemndas omsetning er merverdiavgiftpliktig.

Regnskapet er en adskilt del av Fornybar Norges regnskap og er godkjent av autorisert revisor.

Oslo, 28. februar 2024

Ulf Møller
Styreleder
sign.

Ida Skogheim
Sekretariatsleder
sign.