

Nyt godkendt, privat ankenævn: Ankenævnet på Energiområdet

Nu skal forbrugerne kun henvende sig et sted med energiklager.



ANKENÆVN

Af specialkonsulent, Georg Ferdinansen, Ankenævnet på Energiområdet.

Den 1. oktober 2004 godkendte familie- og forbrugerministeren et nyt privat ankenævn på energiområdet. Ankenævnet på Energiområdet begynder sin virksomhed den 1. november 2004 under betjening af Energitilsynets sekretariat.

Ankenævnet behandler klager fra private forbrugere vedrørende forbruger aftaler om køb og levering af el, gas og varme. Ankenævnet behandler også klager over andre varer og tjenesteydelser i den forbindelse. Det kan være serviceaftaler på installationer, hvor energiselskabet forestår administrationen og udfører service. I sådanne sager kan ankenævnet også tage stilling til klager over servicebetingelser, og om arbejdet er udført håndværksmæssigt korrekt.

Med oprettelsen af det private ankenævn på energiområdet sikres forbrugerne en klar, entydig og effektiv klageadgang. Hidtil har både Energitilsynet og Forbrugerklagenævnet behandlet energisager. Ankenævnet overtager nu behandlingen af alle de private forbrugeres civile klager vedrørende køb og levering af el, gas og varme. Energitilsynet fortsætter med at varetage det offentlige tilsyn, fx kontrol med priser og generelle leveringsbestemmelser.

Ankenævnet er oprettet af energibranchens repræsentanter (Dansk Energi, DONG, HNG/NGMN, Naturgas Fyn og DFF) og Forbrugerrådet.

Ankenævnets formand er dommer i Københavns Byret, Poul Gorm Nielsen. Behandlingen af de enkelte klagesager vil således foregå med deltagelse af brancherepræsentanter med kendskab til el-, gas-, eller varmeområdet. Det er et stærkt sammensat nævn, der er nedsat, i bestræbelserne på at sikre forbrugerne en kompetent og hurtig behandling af de klagesager, som kan følge energiliberaliseringen.

Energibranchen finansierer oprettelsen og driften af et privat ankenævn. For at sikre et tæt samspil mellem det private ankenævn og det offentlige energitilsyn har energibranchen valgt, at ankenævnets sekretariat betjenes af Energitilsynets sekretariat. Med denne løsning sikres det, at forbrugerne kun behøver at henvende sig ét sted med en klage. Sekretariatet vil så hurtigt kunne vurdere, om klagen skal behandles af ankenævnet eller af tilsynsmyndigheden.

Hvilke ændringer sker der i forhold til det nuværende klagesystem?

Indtil 1/11. november 2004 behandlede både Forbrugerklagenævnet og Energitilsynet klager, der udspringer af civile tvister mellem forbrugere og energiselskaber. Sådanne klager bliver samlet i det nye ankenævn.

Energitilsynet skal fortsat varetage tilsyns- og klageopgaver på energiområdet efter energiforsyningslovene. Med oprettelsen af det private ankenævn skal en række forbrugerklager, der hidtil er behandlet i Energitilsynet, nu i behandles af ankenævnet. Den nærmere afgrænsning baserer sig på

sondringen mellem behandlingen af konkrete civile klager og varetagelsen af det fremadrettede offentlige tilsyn. Som eksempler på sager, som overflyttes fra Energitilsynet til det nye ankenævn, kan nævnes klager over måler og anlægsfejl, restanceinddrivelse og betalingsbetingelser, fastsættelse af a conto betalinger, flytteafregning og ejerskifte, leveringskvalitet og betalinger for ændring af leveringsomfang.

Hvad med igangværende klagesager?

For alle sager, der er under behandling ved henholdsvis Energitilsynet og Forbrugerklagenævnet, sker der ikke nogen ændringer. I en bekendtgørelse til energilovene har Økonomi- og Erhvervsministeren bestemt, at de sager, som Energitilsynet og Forbrugerklagenævnet har modtaget før den 1./11 2004, behandles færdig efter de hidtil gældende regler.

Hvordan klages til det nye nævn?

Forbrugerne skal indgive en klage på en klageformular, hvorpå forbrugeren blandt andet kan skrive, hvad klagen går ud på, og hvad forbrugeren ønsker at få klagen. Endvidere koster det 150 kr. at få en sag behandlet af Ankenævnet. Klagegebyret tilbagebetales, hvis forbrugeren får medhold, eller hvis sagen må afvises som uegnet til behandling ved Ankenævnet.

Sekretariatet

Sagsbehandlingen foregår på skriftligt grundlag. Der er dog altid mulighed for, at såvel forbrugeren som energiselskabet kan kontakte sekretariatet telefonisk for at få vejledning.

I særlige tilfælde kan der efter forudgående aftale også ske personlig henvendelse. Det gælder både, inden klagesagen igangsættes, og undervejs i forløbet. Sekretariatet har nemlig generelt til opgave at hjælpe parterne med sagens oplysning.

Når klagen er modtaget, sender sekretariatet den til energiselskabet, som anmodes om inden 2 uger at afgive en udtalelse til Ankenævnet - dvs. et svar på klagen. Når energiselskabets udtalelse foreligger, sender sekretariatet svaret til forbrugeren, som får lejlighed til at komme med sine eventuelle bemærkninger.

Udvekslingen af udtalelser og bemærkninger mellem forbrugeren og energiselskabet via sekretariatet fortsætter, så længe der stadig fremkommer nyt, som har betydning for sagens vurdering.

Der er også muligt for, at sekretariatet derudover selvstændigt indhenter oplysninger enten hos parterne, hos sagkyndige eller hos andre. Parterne får tilsendt kopi af oplysninger og materiale, sekretariatet indhenter.

Når sekretariatet mener, at sagen er oplyst, klagøres den til behandling.

Afgørelser

I visse tilfælde viser det sig i forbindelse med sagsbehandlingen, at der ikke kan fremskaffes tilstrækkelige oplysninger til at afgøre sagen. Det kan være, at der er så modstridende oplysninger, at en stillingtagen forudsætter en yderligere bevisførelse, fx i form af parts- og vidneforklaringer afgivet under strafansvar. En sådan bevisførelse kan ikke ske ved Ankenævnet. Ankenævnets formand kan i disse tilfælde afvise sagen som uegnet, og gebyret tilbagebetales.

Nogle tilfælde kan sagen afgøres på grundlag af en fast praksis. I disse tilfælde kan Ankenævnet bemyndige formanden til at træffe afgørelse.

I alle andre tilfælde forelægges sagen for Ankenævnet. Det består af en dommer som formand og fire nævnsmedlemmer. To er udpeget af Forbrugerrådet og to er udpeget af brancheorganisationerne fra det energiområde, som klagen angår. Sekretariatet forelægger sagen mundt-

ligt for nævnet, der drøfter sagen og træffer afgørelse ud fra en juridisk og energifagmæssig vurdering.

Hvad indebærer en afgørelse?

Ankenævnet træffer afgørelse efter en juridisk og energifagmæssig bedømmelse af sagens omstændigheder. Afgørelsen er skriftlig og er ledsaget af en begrundelse. Afgørelsen sendes til både forbruger og energiselskabet senest 5 arbejdsdage efter formanden har underskrevet afgørelsen.

I afgørelsen tager Ankenævnet stilling til, hvem af parterne der skal have medhold. Er det energiselskabet, som får medhold, vil det fremgå af afgørelsen, at Ankenævnet ikke kan give forbrugeren medhold i klagen.

Er man som klager ikke enig i afgørelsen, har man mulighed for at få sagen bedømt af domstolene.

Hvis forbrugeren har fået medhold, fremgår det af kendelsen, hvad energiselskabet skal gøre, eksempelvis hvor stort et beløb, det skal tilbagebetale til eller undlade at opkræve. Energiselskabet får normalt en frist på 30 dage til at opfylde afgørelsen.

Efterlever energiselskabet ikke afgørelsen, kan forbrugeren i et vist omfang få hjælp til at indbringe sagen for domstolene. Der gælder fx nogle lempeligere regler for at få fri proces, lige som en tilknyttet retshjælpsforsikring i de fleste tilfælde vil dække sagsomkostninger. Er sagen principiel, er der mulighed for, at Forbrugerrådet kan bringe sagen for domstolene efter en speciel retshjælpsordning. Sekretariatet vil i forbindelse med afgørelserne vejlede om muligheden for at gå videre til domstolene.

Drift af ankenævnet

Udgifterne til ankenævnets drift vil blive opkrævet i medfør af de tre betalingsbekendtgørelser på energiområdet, som bl.a. også finansierer driften af Energitilsynet, samt gennem betaling og opkrævning af sagsomkostninger fra energiselskaberne ved tabte eller forligte sager.

Sagsomkostninger for en tabt sag er 7.000 kr., men hvis sagen forliges efter bistand fra sekretariatet er sagsomkostninger 2.900 kr.

Forbrugeren skal betale et klagegebyr på 150 kr., men det tilbagebeta-

les, hvis forbrugeren får medhold.

Ankenævnet indgår en driftsaftale med Konkurrencestyrelsen om ydelse af sekretariatsbistanden. I aftalen er det nærmere beskrevet, hvilken bistand, der skal ydes, ligesom der opstilles resultatmål i aftalen.

Hjemmeside + Spørgsmål & Svar"

Ankenævnet får sin egen hjemmeside: www.energianke.dk På hjemmesiden vil der blive givet almindelige informationer om ankenævnets virksomhed samt vejledning til forbrugeren om klageadgange. Efterhånden som ankenævnet støder på mere generelle spørgsmål, vil disse blive samlet og lagt ud under rubrikken

Principielle og retningsgivende afgørelser vises på hjemmesiden. Det samme gør ankenævnets vedtægter, forretningsorden samt navne på formand og nævnsmedlemmer.

Ankenævnets adresse mv. bliver:

Ankenævnet på Energiområdet
Energitilsynet
Nyropsgade 30
1780 København V
Tlf.: 72 26 82 00