

Dagligdagen i Energiankenævnet

Hos Energiankenævnet kan både forbrugere og fjernvarmeværker få råd og vejledning om gældende regler og praksis.



JURA

Af specialkonsulent Georg Ferdinandsen, Ankenævnet på Energiområdet

Energiankenævnets "Hotline"

Energiankenævnet besvarer telefoniske henvendelser dagligt mellem kl. 10-12 og 13-15.

Her forsøger vi at vejlede forbrugerne ved at give dem oplysninger om gældende regler og praksis. Ofte kan en henvendelse afsluttes med oplysninger eller gode råd til, hvordan forbrugeren bør kontakte forsyningen, og gennem en positiv dialog prøve at få løst et aktuelt problem.

Andre henvendelser afsluttes med at sende et klageskema, og dermed indledes der en klagesag.

Hotline kan også benyttes af forsyningerne til at få afklaret eventuelle spørgsmål, både af generel karakter, men også i relation til en eventuel konkret klage, som forsyningen er ved at behandle.

Et par glimt fra dagligdagen

Et tilbagevendende problem er manglende årsaflysninger.

Energiankenævnet behandler en række sager, hvor årsaflysninger ikke er sket i 3-8 år. Når en aflysning så sker, viser det sig, at det skønnede årsforbrug har været væsentlig lavere end det faktiske forbrug, og der skal ske en efterbetaling.

Denne efterbetaling kan måske være velfærdstruende for forbrugerne, da kravet på efterbetaling kan være betydeligt, f.eks. har der i sager været krav om efterbetaling fra 20.000 og op til 50.000 kr.

Ud over forældelsen vurderer Energiankenævnet for hver sag, om der er



Specialkonsulent Georg Ferdinandsen, Ankenævnet på Energiområdet.

omstændigheder, der kan indebære, at forsyningen har mistet adgangen til at efterregulere længere tilbage end afregningsåret plus foregående år.

Når der skal tilbagereguleres og opkræves for et større forbrug end det skønnede, rejser der sig også spørgsmål om, hvilken pris der skal afregnes med. Energiankenævnet er ved at skulle tage stilling til dette spørgsmål i en sag, hvor der er krav

om tilbagebetaling flere år tilbage. Her kræver forsyningen efterreguleringen betalt med sidste afregningsårs varmepris, mens forbrugeren har anført, at efterreguleringen bør fordeles skønmæssigt på det antal varmeår, som reguleringen angår.

Dialog med forbrugeren

Energiankenævnet støder ofte på, at forsyningen ikke har givet forbrugeren nok information om det problem, som forbrugeren har klaget over. Især er der problemer, når der er opstået uenighed om årsregningen og problemer med betalinger af a conto rater. Her er det et godt råd f.eks. at udarbejde en forståelig kontooversigt, så forbrugeren kan få overblik over, hvorledes betalingskravet er fremkommet.

Hvis der er spørgsmål eller kommentarer til ovenstående, er man velkommen til at kontakte Energiankenævnets sekretariat.

gf@ks.dk

FAKTA OM ENERGIANKENÆVNET

FAKTA OM ENERGI ANKENÆVNET

- Energiankenævnet er et privat klagenævn, der begyndte sin virksomhed den 1. november 2004.
- Nævnet er oprettet af en række organisationer og selskaber i energisektoren, blandt andet Dansk Fjernvarme og Forbrugerrådet.
- Ankenævnet behandler klager om køb og levering af energi fra forsyninger. Klageren skal stå i direkte kundeforhold med energiselskabet.
- Ankenævnet træffer afgørelse efter en juridisk og energifagmæssig bedømmelse af sagens omstændigheder. Afgørelsen er skriftlig og er ledsaget af en begrundelse.

(Kilde: www.energianke.dk)