

# Status efter det første år med Energiankenævnet

Mange uenigheder afklares, inden de bliver til egentlige klagesager. Det viser det første år med Energiankenævnet.



JURA

*Af jurist Karen Marie Nygaard og økonom Lone Hansen, Dansk Fjernvarme*

Siden den 1. november 2004 har Ankenævnet på Energiområdet – eller "Energiankenævnet" som det også kaldes i daglig tale – behandlet forbrugerklager.

Konkurrencestyrelsens Center for Energi sekretariatsbetjener både ankenævnet og Energitilsynet og fordeler sager til henholdsvis Energiankenævnet og Energitilsynet.

Energiankenævnet behandler forbrugerklager – hvilket vil sige tvister mellem forbrugere og energiselskaber. Mens Energitilsynet som bekendt fortsat varetager tilsyns- og klageopgaver på energiområdet efter energiforsyningslovene, og det vil sige kontrol med priser og generelle leveringsbestemmelser.

I det forløbne år har Energiankenævnet behandlet en række forbrugerklager vedrørende bl.a. målere, afkøling, restanceinddrivelse, flytteafregning, aftalevilkår og ejerskifte.

De mest principielle sager kan ses på nævnets hjemmeside, [www.energianke.dk](http://www.energianke.dk). Gå ind under "Afgørelser", herefter ind under "Varme".

## Energiankenævnet i 2005

I 2005 har Energiankenævnet afsluttet 48 sager på varmeområdet. Dette svarer til godt 25% af samtlige færdigbehandlede klager, idet elområdet tegner sig for langt de fleste klagesager. Af de afgjorte varmesager har klageren fået fuldt medhold i fem sager, medens fire er afgjort med delvist medhold til klageren. Det beskedne antal sager viser, at varmekæderne

generelt sikrer en god dialog med forbrugerne og får afklaret mange uenigheder, inden det bliver til en reel klagesag. Energiankenævnets årsstatistik afspejler også dette faktum, idet fem sager er afgjort ved forlig.

Det forholdsvis lille antal sager har også betydet, at Energiankenævnet ikke har fået så store indtægter fra gebyrer, som det oprindeligt var forudsat, men denne budgetafgivelse kan vi kun opfatte som et positivt tegn på, at fjernvarmekæderne generelt har tilfredse forbrugere.

Hvis en forbruger ønsker at klage, skal der anvendes en klageformular, som findes på Energiankenævnets hjemmeside, og forbrugeren skal endvidere betale et klagegebyr på 150 kr. Hvis forbrugeren ikke får medhold i klagen, er gebyret tabt, men får forbrugeren helt eller delvist medhold i klagen, tilbagebetales gebyret.

Det betyder således også, at den indklagede part (værket) skal betale 7.000 kr. i sagsomkostninger, hvis forbrugeren får medhold, og 2.900 kr. hvis sagen forliges. Hvis værket får medhold, opkræves der ikke gebyr.

## Spørg Dansk Fjernvarme

I forlængelse heraf vil vi opfordre medlemsværkerne til – hvis der eksempelvis er optræk til en sag, eller værket er i tvivl om, hvordan en sag skal håndteres – at kontakte en medarbejder i sekretariatet for en "snak om sagen".

I Dansk Fjernvarmes sekretariat har vi løbende kontakt med medarbejderne i såvel Energiankenævnet som Energitilsynet og vi følger med i de

sager, der behandles i disse instanser. Det betyder, at sekretariatet konkret vil kunne oplyse om tidligere sager om det aktuelle emne samt den praksis, der er på området.

Den viden og de erfaringer, sekretariatet ligger inde med og kan give videre til værkerne, vil gøre det lettere for værket at vurdere, hvordan en given sag skal håndteres. Og dette uanset om sagen umiddelbart kan løses i forhold til forbrugeren, eller om det vedrører råd/vejledning til, hvordan en sag skal håndteres, hvor der er tale om en konkret klagesag.

Derfor kan vi kun opfordre til, at værkerne "bruger" sekretariatet som sparringspartner i sådanne situationer. Det vil også medføre, at de erfaringer, som værkerne gør sig i forskellige situationer - via sekretariatet - kan formidles ud til andre værker.

## Energiankenævnets hjemmeside

På Energiankenævnets hjemmeside er der informationer om ankenævnets virksomhed samt vejledning til forbrugerne om klageadgange. Efterhånden som Energiankenævnet behandler mere generelle spørgsmål, vil disse blive samlet og lagt på hjemmesiden. Det samme gælder principielle og retningssigende afgørelser.

Derudover kan Ankenævnets vedtægter, forretningsorden samt navn på formand og nævnsmedlemmer også ses på hjemmesiden.

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

[kmn@danskfjernvarme.dk](mailto:kmn@danskfjernvarme.dk)