

AVTALE OG VEDTEKTER FOR ELKLAGENEMNDA

Endret og vedtatt av avtalepartene 24.10.2023

Vedtektene er fastsatt i samsvar med lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker (godkjenningsloven)

Kapittel 1. Generelle bestemmelser

1.1 Avtaleparter og formål

Klagenemnda for forbrukerkunder i strømvtaleforhold, heretter kalt «Elklagenemnda», er opprettet etter avtale mellom Forbrukerrådet, Fornybar Norge og Samfunnsbedriftene Energi.

Elklagenemnda skal gi forbrukere tilbud om rimelig, rettferdig og hurtig tvisteløsning i saker som faller inn under nemndas saksområde. Elklagenemnda skal drive sin virksomhet innenfor rammene av lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker.

1.2 Organisering av Elklagenemnda

Elklagenemnda består av nemnda og sekretariatet.

1.3 Saksområde

Elklagenemnda behandler klager som springer ut av avtaler mellom nettselskap og/eller kraftleverandør (heretter «selskapet») og forbruker om overføring eller levering av elektrisk energi. Avtaler om tilknytning av forbrukerens elektriske installasjon til distribusjonsnettet behandles også.

Når begge parter er enig i det, kan Elklagenemnda også behandle klager fra forbrukere som har levering av fjernvarme eller annen energi enn elektrisk energi.

Elklagenemnda behandler ikke klager som gjelder rene prisspørsmål eller klager på selskap som formidler strømvtaler mellom forbrukerkunder og selskaper nevnt i første ledd.

Elklagenemnda behandler normalt heller ikke spørsmål om dekning av partenes utgifter til advokatbistand og andre saksomkostninger.

1.4 Klagerett

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. Med forbruker menes en fysisk person som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet. Også andre kunder, herunder sameiere og borettslag, som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet, kan få saken behandlet i nemnda.

Når begge parter er enig i det, kan Elklagenemnda behandle klager fra foreninger som ikke hovedsakelig opptre som ledd i næringsvirksomhet.

Klager fra næringsdrivende behandles ikke.

1.5 Energiselskap som er underlagt klagenemnda

Alle selskaper som RME har gitt omsetningskonsesjon etter energiloven og som har forbrukerkunder, uavhengig av selskapets organisasjonsmessige tilknytning eller medlemskap, er tilknyttet Elklagenemnda.

1.6 Informasjonsplikt for energiselskapene

Energiselskap som er tilsluttet Elklagenemnda plikter å opplyse forbrukeren om adgangen til nemndsbehandling.

Kapittel 2. Nemndas organisering

2.1 Nemndas sammensetning og oppnevning

Hver nemnd skal som hovedregel ha en leder og to medlemmer, hvor én representerer selskapssiden og én representerer klager. Leder eller medlem av en klagenemnd kan i enkeltsaker kreve at nemnda skal ha fem medlemmer, med to representanter fra hver side. Dette reguleres nærmere i «Saksbehandlingsregler for Elklagenemnda».

Leder skal oppnevnes av styret, etter en forutgående utlysning. Leder velges for to år av gangen og kan gjenvelges to ganger.

Avtalepartene oppnevner selv sine medlemmer og varamedlemmer i nemnda. Medlemmene skal oppnevnes for to år av gangen og kan gjenoppnevnes to ganger. Samtlige nemndsmedlemmer skal ha nødvendig kunnskap og kompetanse til å behandle saker innenfor nemndas saksområde.

Avtalepartene skal gi hverandre melding om endringer i sammensetningen i rimelig tid før endringen trer i kraft. I forbindelse med skifte av leder skal det gis varsel minst tre måneder før utløpet av oppnevningsperioden.

Styret oppretter vararepresentant for leder (nestleder).

Leder og nestleder mottar godtgjørelse fra Elklagenemnda etter regler fastsatt av styret.

2.2 Kompetansekrav

Leder, leders vararepresentant, medlemmer og varamedlemmer skal ha nødvendig kunnskap og kompetanse innen forbrukerrettigheter. Ledere i nemnd skal være en godt kvalifisert jurist og ha innsikt i og interesse for Elklagenemndas saksområde.

2.3 Krav til upartiskhet

Samtlige medlemmer skal opptre upartisk.

Leder, nestleder og medlemmer skal ved oppnevningen opplyse om ethvert forhold som kan påvirke deres upartiskhet. De skal også opplyse om endringer i løpet av oppnevningstiden. De skal ikke motta instruks fra partene eller deres representanter, og oppnevningen skal være av en slik varighet at kravet til upartiskhet sikres.

Kapittel 3. Sekretariatets oppgaver mv.

3.1 Nøytralitet

Sekretariatet skal opptre nøytralt og uavhengig under hele klagebehandlingen.

3.2 Lokalisering

Sekretariatet skal ikke være samlokalisert med noen av avtalepartene.

3.3 Krav til kompetanse og upartiskhet

Ansatte i sekretariatet som behandler klager skal ha nødvendig kunnskap og kompetanse innen forbrukerrettigheter og Elklagenemndas saksområde. Ansatte i sekretariatet skal ved ansettelsen og under ansettelsen opplyse om ethvert forhold som kan påvirke deres upartiskhet. De skal ikke motta instruks fra partene eller deres representanter, og ansettelsen skal være av en slik varighet at kravet til upartiskhet sikres.

3.4 Sekretariatets oppgaver

Sekretariatet er ansvarlig for oppgavene under saksforberedelsen som følger av punkt 4.1-4.3.

Sekretariatet har ansvar for å følge opp Elklagenemndas nettside og å spre kunnskap om Elklagenemnda.

3.5 Sekretariatets myndighet til å treffe realitetsavgjørelse

Sekretariatet kan treffe realitetsavgjørelse der det foreligger fast praksis eller prinsipiell avgjørelse fra nemnda i tilsvarende saksforhold.

3.6 Sekretariatets myndighet til å fremme løsningsforslag

Sekretariatet kan fremme forslag til løsning som partene kan akseptere eller avvise. Avvises forslaget av en av partene, går saken videre til nemnda.

Kapittel 4. Innlevering av klage

4.1 Krav til klagen

Klage skal sendes skriftlig til sekretariatet. Sekretariatet skal legge til rette for at klage skal kunne sendes inn både elektronisk og på papir. Etter anmodning skal sekretariatet bistå med å sette opp klagen. I klagen skal det gjøres rede for de grunner klagen bygger på, og relevant dokumentasjon fremlegges. Vedliggjer ikke slik dokumentasjon, kan sekretariatet be om å få det lagt frem. Sekretariatet kan også anmode forbruker om å innhente sakkyndig vurdering.

Før en klagesak tas til behandling, skal klageren ha forsøkt å løse saken direkte med motparten. Saken kan ellers avvises, jf. pkt. 5.1.

Klagen til Elklagenemnda må sendes til sekretariatet innen ett år etter at klager innga skriftlig klage til motparten.

4.2. Adgang til å trekke saken

Klageren kan når som helst trekke saken fra klagebehandlingen. Klageren skal informeres om dette før behandlingen av saken begynner.

Kapittel 5. Avvisning

5.1 Avvisningsgrunner

En sak kan avvises dersom

- a) klageren ikke har forsøkt å løse saken direkte med motparten.
- b) klagen er useriøs eller grunnløs.

- c) saken er under behandling eller har blitt behandlet av et innmeldt klageorgan, eller av domstol.
- d) fristen for å klage er oversittet, jf. pkt. 4.1 tredje ledd.
- e) saken ikke lar seg behandle uten at dette i særlig grad går utover klageorganets effektivitet.

5.2 Avgjørelse om avvisning

Sekretariatet kan avvise saker etter pkt. 5.1, bokstav a, b, c og d). Avgjørelsen kan påklages til nemnda. Nemnda kan avvise saker etter pkt. 5.1 e).

5.3 Krav til avvisningen

Avgjørelse om avvisning skal være skriftlig og begrunnet. Avgjørelsen skal meddeles partene innen tre uker fra sekretariatet mottok klagen, eller fra det tidspunkt sekretariatet mottok nødvendig dokumentasjon fra klager for å kunne ta stilling til avvisningsspørsmålet. Avvises klagen, skal klager sammen med avgjørelsen informeres om adgang til å påklage avgjørelsen til nemnda.

Kapittel 6. Styret

6.1 Oppnevning, sammensetning og godtgjøring

Elklagenemnda skal ha et styre. Styret består av fire medlemmer med varamedlemmer. Medlemmer og varamedlemmer oppnevnes av avtaleparter etter følgende fordeling:

- Forbrukerrådet; to medlemmer
- Fornybar Norge/Samfunnsbedriftene Energi; to medlemmer

Styremedlemmer og varamedlemmer mottar ingen godtgjørelse fra Elklagenemnda.

Styreleder og nestleder velges av årsmøtet.

6.2 Medlemmenes funksjonstid

Styreleder oppnevnes av partene for to år av gangen og kan gjenvelges to ganger.

Styrets øvrige medlemmer og varamedlemmer er oppnevnt for to år av gangen og kan gjenvelges to ganger.

Et medlem eller varamedlem trer ut av styret hvis vedkommende ikke lenger er ansatt hos, eller har annen saklig tilknytning til, den avtalepart som har oppnevnt vedkommende. Når et medlem trer ut under funksjonstiden, trer varamedlemmet inn i styret i medlemmets gjenværende funksjonstid. Hvis det er lederen eller nestlederen som trer ut av styret, skal årsmøtet ved første anledning velge ny leder og/eller nestleder blant styrets medlemmer.

6.3 Styrets oppgaver

Styret har det overordnede ansvaret for Elklagenemnda sin virksomhet og skal sørge for en forsvarlig organisering av sekretariatet og nemnda.

Styret skal påse at virksomheten og regnskapet er under betryggende kontroll. Styret skal i nødvendig utstrekning fastsette mål og planer for Elklagenemnda.

Styret skal ansette sekretariatsleder og føre tilsyn med dennes og sekretariatets virksomhet. Styret kan fastsette stillingsbeskrivelse for sekretariatsleder.

Styret fastsetter nødvendige retningslinjer for Elklagenemndas sekretariat og fungerer som bindeledd mellom avtalepartene og sekretariatet.

Styret uttaler seg ikke i klagesaker.

6.4 Styremøtene

Styret holder møter når lederen eller når minst to av medlemmene anmoder om det. Det skal avholdes minimum to styremøter årlig.

Møtene ledes av styrelederen. Hvis styreleder ikke kan delta, ledes møtene av nestleder.

Innkalling til styremøter med saksliste og beslutningsgrunnlag skal sendes styremedlemmer og varamedlemmer i rimelig tid før styremøtet. Også saker som ikke er ført opp på sakslisten kan drøftes, men kan ikke gjøres til gjenstand for bindende beslutning.

Det skal føres protokoll fra styrets møter. Protokollen skal signeres av de møtende medlemmer i påfølgende styremøte. Medlem som ikke er enig i styrets beslutning kan kreve sin oppfatning innført i protokollen.

6.5 Vedtak, avstemningsregler

For at gyldig beslutning skal kunne fattes av styret, må minst tre medlemmer være til stede. Beslutningen treffes med tre fjerdedels flertall av de tilstedeværende styremedlemmer, med unntak av saker av økonomisk karakter, som treffes med alminnelig flertall av de tilstedeværende. Ved stemmelikhet avgjør styreleder/nestleder. Beslutning om oppnevning av nemndas ledere og eventuelle uavhengige medlemmer treffes ved enstemmighet av de tilstedeværende styremedlemmene.

Styret kan avgjøre en styresak skriftlig når alle styremedlemmene er enig i det. En sak som er avgjort skriftlig skal forelegges og protokolleres på førstkommende styremøte.

Kapittel 7. Årsmøtet

7.1 Tidspunkt for årsmøtet, deltakelse

Elklagenemnda skal hvert år innen 1. juli ha et årsmøte.

7.2 Agenda for årsmøtet

Under årsmøtet skal avtalepartene vurdere om klagenemnda og sekretariatet utfører sine oppgaver i henhold til nemndas vedtekter og for øvrig fungerer på en tilfredsstillende måte.

En avtalepart skal i forkant av årsmøtet skriftlig underrette de andre avtalepartene dersom det kan være behov for endring av vedtektene, praksis eller i andre forhold i Elklagenemnda.

Under årsmøtet skal sekretariatets og nemndas budsjett og regnskap diskuteres, og avtalepartene tar stilling til godtgjørelse til nemndas leder. Årsrapporten legges også frem i årsmøtet.

Kapittel 8. Økonomi og regnskap

Sekretariatet har ansvar for å føre regnskap over sekretariatets og nemndas drift.

Avtalepartene dekker sine egne kostnader til oppnevnte medlemmer i nemnda.

Det skal kreves årsavgift for tilsluttede energiselskaper og gebyr av innklaget energiselskap til dekning av nemndas virksomhet.

Kapittel 9. Årsrapport

9.1 Krav til årsrapporten

Elklagenemndas sekretariat skal hvert år utarbeide en årsrapport som inneholder opplysninger om:

- a) antall mottatte klager og hva klagene gjelder,
- b) eventuelle systematiske eller vesentlige problemer som forekommer ofte og fører til tvister mellom forbrukere og næringsdrivende, eventuelt anbefalinger om hvordan slike problemer kan unngås eller løses i framtiden,
- c) antall avviste klager, og hvordan de avviste sakene prosentvis fordeler seg på de ulike avvissningsgrunnene, jf. godkjenningforskriften § 2 annet ledd bokstav d,
- d) prosentandel av klagebehandlingene med utfall til fordel for henholdsvis forbruker og selskapene, og prosentandel av klagebehandlingene som har endt med minnelig løsning,
- e) prosentandelen av klagebehandlingene som ble avbrutt og årsakene til dette, hvis slik informasjon foreligger,
- f) gjennomsnittlig saksbehandlingstid,
- g) antall saker som behandles innen godkjenningslovens saksbehandleingsfrist på 90 dager, og antall saker som har fått forlenget saksbehandleingsfrist, jf. godkjenningsloven § 16,
- h) i hvilket omfang resultatene av klagebehandlingene er blitt etterlevd, hvis slik informasjon foreligger,
- i) klageorganets eventuelle deltagelse i nettverk av klageorganer som skal gjøre det enklere å løse tverrnasjonale tvister,
- j) klageorganets eventuelle opplærings- og kompetansetiltak,
- k) en evaluering av klageorganets effektivitet, samt forslag til forbedringstiltak.

9.2 Innsendelse av årsrapporten

Elklagenemnda skal innen 1. mars hvert år avgi en årsrapport om virksomheten i det foregående kalenderåret. Årsrapporten skal sendes til Barne- og familiedepartementet (heretter "Departementet").

Kapittel 10. Krav til informasjon på nemndas nettside

Elklagenemnda skal ha tydelige og lett forståelige opplysninger på sine nettsider og etter anmodning om:

- a) klageorganets kontaktopplysninger, herunder post- og e-postadresse,
- b) hvilke fysiske personer som har ansvar for klagebehandlingen (ledere, nemndsmedlemmer, ansatte i sekretariatet, og andre som behandler klagen), og på hvilken måte de er oppnevnt, og for hvor lang tid,
- c) sakkunnskap, upartiskhet og uavhengighet hos de personene med ansvar for klagebehandlingen, og om disse er ansatt av eller mottar vederlag utelukkende fra noen av partene.
- d) klageorganets eventuelle deltagelse i nettverk av klageorganer som skal gjøre det enklere å løse tverrnasjonale tvister,
- e) hvilke type saker klageorganet har kompetanse til å behandle, herunder nedre og/eller øvre beløpsgrense som vilkår for å ta en klage til behandling, jf. godkjenningsloven § 6,
- f) klageorganets saksbehandlingsregler og dets adgang til å avvise en sak,
- g) språkkrav til klagen og hvilke språk som benyttes under klagebehandlingen,
- h) hvilke typer saksbehandlingsregler klageorganet kan bruke i klagebehandlingen. Avgjørelser i klagesaker skal bygge på gjeldende rett,
- i) eventuelle forhåndskrav som partene må oppfylle før klagen behandles, f.eks. ha prøvd å løse saken direkte med motparten,
- j) hvorvidt partene kan trekke seg fra klagebehandlingen,
- k) eventuelle kostnader partene må dekke, herunder reglene for fordeling av kostnader ved endt klagebehandling,
- l) gjennomsnittlig klagebehandlingstid,
- m) rettsvirkningene av resultatet av klagebehandlingen, herunder eventuelt sanksjonene ved manglete etterlevelse av en bindende beslutning,
- o) klageorganets årsrapport,
- p) klageorganets vedtekter,
- q) oversikt over klageorganets praksis og sentrale avgjørelser,
- r) EU-kommisjonens liste over klageorganer.

Kapittel 11. Felles bestemmelser

11.1 Habilitet og taushetsplikt

Forvaltningslovens regler om habilitet og taushetsplikt får anvendelse for leder, nemndsmedlemmer og sekretariatet.

11.2 Offentlighet

Nemndas uttalelser er offentlige og publiseres blant annet på klagenemndas hjemmeside. Forbrukeren anonymiseres ved offentliggjørelsen. Den næringsdrivende kan anonymiseres når det foreligger særlige grunner. Reglene om taushetsplikt kan i særlige tilfeller innebære at hele vedtaket unntas fra offentlighet.

11.3 Litispendens

Så lenge en sak er til behandling i nemnda, kan en part ikke bringe saken inn for de alminnelige domstolene. Dette gjelder likevel ikke dersom det har gått mer enn seks måneder fra klagen er mottatt og sekretariatet ennå ikke har lagt frem saken for nemnda. En sak anses for å være til behandling fra det tidspunktet nemnda mottok klagen. En sak som har vært realitetsbehandlet i nemnda, kan bringes inn for tingretten uten forutgående behandling i forliksrådet, jf. tvisteloven § 6-2 nr. 2 bokstav c.

En klage til Elklagenemnda avbryter foreldelsesfristen, jf. foreldelsesloven § 16 nr. 2 bokstav b og godkjenningsloven § 25. Virkningen av avbrutt foreldelse varer 1 år etter at saken er avsluttet.

11.4 Offentlig godkjenning

Elklagenemnda skal til enhver tid gi departementet de opplysninger som departementet krever for å kunne ivareta sin godkjenningsmyndighet. Elklagenemnda skal uten unødig opphold opplyse departementet om endringer i forhold til hva som ble opplyst i søknaden om godkjenning.

Kapittel 12. Ikrafttredelse, endring mv.

12.1 Ikrafttredelse

Avtalen/vedtektene trer i kraft fra det tidspunkt avtalen/vedtektene blir godkjent av departementet. Opprinnelig nemndsavtale oppheves når disse vedtektene trer i kraft.

12.2 Endring av avtale og vedtekter

Hver av partene kan når som helst ta opp spørsmål om endring eller supplering av avtale og vedtekter. Endringer i avtale krever enighet mellom avtalepartene. Dersom krav i eller gitt i medhold av loven endres, skal avtale og vedtekter endres tilsvarende. Når avtalepartene har foretatt de nødvendige endringene, skal dette rapporteres til departementet.

12.3 Vedtektenes varighet

Avtalen/vedtektene gjelder inntil de sies opp av en av partene. Gjensidig oppsigelsestid er tolv måneder.

Dato: 24.10.2023

For Forbrukerrådet:

For Fornybar Norge:

For Samfunnsbedriftene Energi:



Inger Lise Blyverket
Direktør



Åslaug Haga
Administrerende direktør



Truls Wickholm
Direktør