

Ankenævnet på Energiorrådet

v/ Fuldmægtig Jannik Hermansen



ANKENÆVNET PÅ ENERGIOMRÅDET

Energiting: Beskyttelse af forbrugerne på elmarkedet



ANKENÆVNET PÅ ENERGIOMRÅDET

Agenda

1. Til-/framelding af kundeforhold uden tilladelse
2. Sikkerhedsstillelse med to spor
3. Leveringsnægtelse
4. Strømafbrydelse – Hvem skal jeg kontakte?
5. Spørgsmål

Til-/framelding af kundeforhold uden tilladelse



ANKENÆVNET PÅ ENERGIOMRÅDET

1. Sekretariatet modtager en del henvendelser på, at forbrugerne får til-/afmeldt nye kundeforhold uden deres accept.
2. Situationen kort fortalt:
 1. En person flytter ind hos forbrugeren, og tager sit elabonnement med. Forbrugers abonnement bliver annulleret, fordi der bliver tilmeldt et nyt. Men forbrugeren ønsker ikke at opsige sit abonnement.
3. Der har ikke været klagesager efter engrosmodellen om denne problemstilling, hvorfor det endnu ikke er afklaret.

Sikkerhedsstillelse med to spor



ANKENÆVNET PÅ ENERGIOMRÅDET

1. Der er kommet nye regler efter engrosmodellen som indebærer en anden måde at opkræve sikkerhedsstillelse på. Dette fremgår af elleveringsbekendtgørelsen § 8.
 1. Hvis forbrugeren ikke er i restance = 2 måneder til at stille sikkerhed
 2. Hvis forbrugeren er i restance = mindst 15 hverdage efter fristen i rykker to er gået.
 3. Forbrugeren skal oplyses om konsekvensen af ikke at stille sikkerheden.
 4. Sikkerhedsstillelsen må ikke være større end 5 måneders forbrug.
2. Sekretariatet oplever et fald i antallet af sager om opkrævning af sikkerhedsstillelse efter engrosmodellens indførelse.

Leveringsnægtelse



ANKENÆVNET PÅ ENERGIOMRÅDET

1. Forsyningspligten er blevet erstattet af leveringspligten, hvorefter selskaberne skal levere strøm til forbrugerne mod betaling. Ankenævnet er nedsat som særlig klageinstans for denne situation, jf. elforsyningslovens § 6 b, stk. 9.
2. Der har indtil videre ikke været en sag i nævnet, hvor en forbruger klager over manglende adgang til at indgå et kundeforhold
3. Vi tror årsagen er, at forbrugerne blot vælger et andet selskab. Så problemet kan måske opstå, hvis en forbruger bliver afvist af samtlige elselskaber.

Strømsvigt – Hvem skal jeg kontakte?



ANKENÆVNET PÅ ENERGIOMRÅDET

1. Situationen kort fortalt:

1. Forbrugeren oplever en strømafbrydelse og kontakter en elektriker, som konstaterer, at fejlen er netselskabets ansvar og sender regningen til forbrugeren. Forbrugeren kræver regningen betalt af netselskabet, da fejlen var deres skyld.
2. Efter de nye regler, er det handelsselskabet som man skal kontakte, og så kan de eventuelt henvise til netselskabet.
3. Efter principperne i købeloven er det et krav, at man reklamerer over sin ydelse til sælger og ikke en elektriker (tredjemand). På denne måde får sælgeren ikke mulighed for selv at løse problemet.



ANKENÆVNET PÅ ENERGIOMRÅDET

**Tak for
Opmærksomheden**

ANKENÆVNET PÅ ENERGIOMRÅDET

Kontaktinfo

Jannik Hermansen (fuldmægtig)

Sekretariatet for Ankenævnet på Energiområdet
Konkurrence- & Forbrugerstyrelsen
Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby
E-mail: post@energianke.dk



ANKENÆVNET PÅ ENERGIOMRÅDET