

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet
Postboks 8036 Dep,
0030 Oslo

Hørings svar – ny lov om klageorgan for forbrukersaker

Energi Norge viser til høringsbrev med vedlagt høringsnotat vedrørende ny lov om klageorganer for forbrukersaker fra Barne- likestillings og inkluderingsdepartementet av 8. oktober i år.

Energi Norge er en interesseorganisasjon for 280 energibedrifter og organiserer ca. 90% av nettselskapene og kraftleverandørene som lever 95 % av energien til forbrukerkundene i Norge. Energi Norge holder Elklagenemndas sekretariat.

Om Elklagenemnda

Energi Norge og Forbrukerrådet er parter i den nemndsavtale som ligger til grunn for godkjenning av Elklagenemnda i statsråd i henhold til Forbrukerkjøpsloven. Avtalen er også senere tiltrådt av KS Bedrift. Elklagenemndas avgjørelser fattes i stor grad på grunnlag av standardavtaler fremforhandlet mellom Energi Norge og Forbrukerombudet.

Vi viser også til det offentlige utvalg som evaluerte det nasjonale utenrettslige tilbud og avga sin utredning gjennom NOU 2010:11. Energi Norge sendte en høringsuttalelse i den forbindelse og har etter dette hatt møter om organisering av nemnder med Forbrukerrådet. Forbrukerrådet har i år også særskilt evaluert Elklagenemnda, og de tilbakemeldinger vi har fått er svært positive. Vi har i den senere tid også hatt møte med Olje- og energidepartementet (OED).

Omsetningskonsesjonærer som transporterer (nettselskap) eller selger strøm (kraftleverandører) til forbrukerkunder er pliktige til å være medlemmer av en klagenemnd. Samarbeidet mellom NVE og nemndas sekretariat fungerer godt slik at nye konsesjonærer fanges opp og tilbys medlemskap.

Elklagenemndas vedtak er rådgivende, men følges i noe nær 100 % av sakene. Klageadgangen for forbrukerne er gratis. Ordningen finansieres av Energi Norge og gjennom gebyrer til selskapene som innklages. Nemnda har egen hjemmeside som gir informasjon om hvordan man klager og hva man kan klage på mm. Årsrapporter med statistikk finnes samme sted. I 2013 var det 62 klager som ble behandlet i nemnda. Det fleste gjaldt spørsmål om infrastruktur og et fåtall av disse kraftmarkedet som i samme periode hadde en stor dynamikk med over 300 000 nye avtaleinngåelser. De enkelte avgjørelser legges ut på de samme hjemmesidene og finnes også på Lovdata.

Elklagenemnda er sammensatt av to representanter utpekt av Forbrukerrådet og to representanter utpekt av Energi Norge. Lederen av nemnda utpekes i fellesskap av partene og har tradisjonelt vært dommer i Borgarting lagmannsrett. Sekretariatet finansieres av Energi Norge og ledes av jurist med embetseksamen samt saksbehandler- og sekretærressurser. Totalt sett utgjør dette ca. 1,1 årsverk.

Høringsnotatet

Energi Norge deler departementets syn om viktigheten av å gi forbrukerne tilgang til god og effektiv klagebehandling herunder etablere et system som ivaretar forbrukerens interesser uten å måtte gå til domstolene.

Høringsnotatet diskuterer også den økende handel over landegrensene som finner sted. I strømmarkedet er dette pr. i dag mindre relevant. Potensielle klagere kan være bosatt i utlandet/være utenlandske statsborgere, men må ha en tilknytning til Norge enten ved å være kunde hos et nettselskap (geografiske monopoler) eller kunde hos en kraftleverandør med norsk omsetningskonsesjon. Det eksisterer enda ikke et nordisk eller europeisk kraftmarked på forbrukersiden som gjør at strøm kan bestilles og leveres over landegrensene.

Energi Norge er i hovedsak enig i hva som kommer til uttrykk i notatet og ser at mer ensartede prinsipper og saksbehandlingsregler for nemnder generelt innebærer visse fordeler. På den andre siden er det viktig at nye regler er fleksible i den forstand at de ikke fjerner opparbeidede ordninger som erfaringsmessig har vist seg å være fordelaktige for både forbrukere og næringsdrivende. Den normale saksbehandlingstid i nemnda er under 90 dager og synes derfor å tilfredsstillende de nye krav.

Utkast til lov om klageorganer for forbrukersaker

Energi Norge er generelt sett positiv til de foreslåtte bestemmelsene. Dagens elklagenemndsordning tilfredsstillende på noe nær alle punkter også forslag til ny lov. Vi antar at en reforhandlet avtale om Elklagenemnda mellom Energi Norge og Forbrukerrådet lett vil kunne tilpasses endringene. Vi har kun et par bemerkninger:

§2. Virkeområde

Loven foreslås gitt virkning også for Svalbard i den utstrekning Kongen bestemmer. Noe av grunnlaget for Elklagenemndas avgjørelser er å finne i energilovgivningen. Så vidt vites omfattes ikke Svalbard av denne lovgivningen, og energiselskapet på Svalbard er heller ikke avhengig av omsetningskonsesjon fra NVE. Likevel har Svalbard forbrukerkunder på energisiden. Opprettholdes dagens unntak mht energilovgivning, vil disse kundene formelt sett kunne falle utenfor Elklagenemndas kompetanse.

§15. Habilitet

Bestemmelsen synes å forutsette av en nemnd har en leder og nestleder. I Elklagenemndas tilfelle opereres det kun med en leder. Som sagt innledningsvis, er denne leder tradisjonelt en dommer fra lagretten. I tilfelle inhabilitet eller annen frafallsgrunn, er det utpekt en vararepresentant for lederen. Tradisjonelt har dette også vært en dommer fra lagretten.

Utkast til forskrift til lov om klageorganer for forbrukersaker

Også når det gjelder utkast til ny forskrift, er hovedintrykket at dagens ordning tilfredsstillende forslag til nye regler. Det kan stilles spørsmål om bestemmelser som involverer tilsynsorganet. Relevant energimyndighet NVE vil formodentlig ha et behov for å vite om omsetningskonsesjonærer er pliktige til å slutte seg til en nemnd, oppfyller sine forpliktelser, retter seg etter regelverk etc. Hvis tilsynsorganet skal ligge på forbrukermyndighetene, er det nødvendig med en kommunikasjon mellom de to myndighetsorganer, men også mellom nemnd og energimyndighet.

Energi Norge er til disposisjon ved videre arbeid med saken

Vennlig hilsen

Energi Norge

Einar Westre

Einar Westre

Direktør marked og nett



Ole Haugen

Næringspolitisk rådgiver

Kopi: OED, Elklagenemnda