

## KONTAKTINFORMASJON

---

### ELKLAGENEMNDA

Postboks 7184 Majorstuen  
0307 Oslo

---

e-post: [elklage@elklage.no](mailto:elklage@elklage.no)  
web-side: [www.elklage.no](http://www.elklage.no)

### ELKLAGENEMNDAS SEKRETARIAT

- » tar imot klager og gir veiledning til forbrukeren i forbindelse med klagesaken
- » har en nøytral rolle i saksforberedelsene
- » gir generelle uttalelser til begge parter om juridiske sider ved tvisten
- » søker å legge fram forslag til minnelige løsninger ut fra gjeldende rett, og på bakgrunn av tidligere avgjørelser

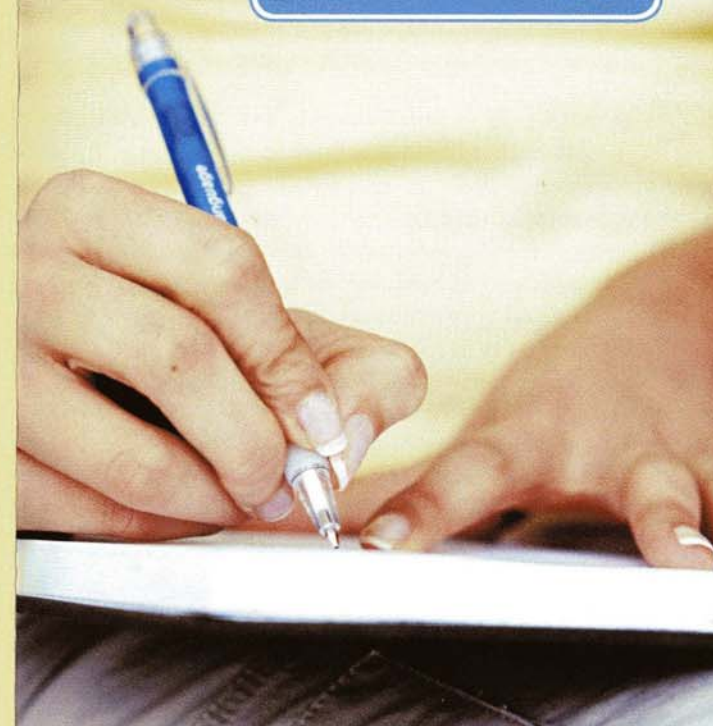
# Elklagenemnda

## ELKLAGENEMNDA

---

EN NEMND FOR  
BEHANDLING AV  
KLAGESAKER MELLOM  
FORBRUKERE OG  
ENERGISELSKAP

---



## VEILEDNING TIL FORBRUKEREN I FORBINDELSE MED KLAGESAKER PÅ ENERGISELSKAP

Elklagenemnda er opprettet etter avtale mellom Energibedriftenes landsforening (EBL) og Forbrukerrådet. Avtalen ble godkjent av regjeringen i mars 2007. KS Bedrift har også sluttet seg til avtalen.

Nemnda består av fem medlemmer, to oppnevnt av Forbrukerrådet og to oppnevnt av energiselskapene, og ledes av en uavhengig jurist.

### HVILKE TYPER SAKER KAN NEMNDA BEHANDLE?

Nemnda behandler klager som springer ut fra kontraktsforhold mellom energiselskap og forbrukere. Med energiselskap menes nettselskap og kraftleverandører.

Eksempler på klagesaker:

- » forhold ved inngåelse av avtaler og om avtalevilkårene er oppfylt
- » gjennomføring av leverandørbytter
- » spørsmål om strømforbruket er korrekt og om mulig feil ved måleutstyret, samt stipulering og fakturering av kraftleveranse
- » fakturering av nettleie
- » spørsmål om leveringsplikt
- » stenging
- » ansvarsforhold i forbindelse med avbrudd og spenningsvariasjoner hvor kunden har hatt økonomisk tap eller fått skade på elektrisk utstyr

- » tilknytningsavgift til strømmettet
- » anleggsbidrag
- » fremføring og plassering av strømmnett, stolper og trafoer

Elklagenemnda behandler ikke saker vedrørende rene prisspørsmål og salgstariffer. Det er for eksempel ikke en sak for nemnda om du synes prisen per kWh er for høy. Mener du at du ikke har fått den pris som er avtalt, kan du imidlertid klage til nemnda.

Nemnda behandler ikke klager fra næringsutøvere.

Klagebehandlingen i nemnda er gratis for klageren.

### HVORDAN KLAGER JEG?

Dersom du vil klage på ditt energiselskap, bør du først reklamere skriftlig overfor selskapet. Hvis dere ikke kommer til enighet, eller hvis du ikke får svar innen rimelig tid, kan du klage til nemndas sekretariat.

Sekretariatet har ikke noe besøkskontor og sakene kan kun fremsettes skriftlig.

Du trenger ikke noe eget klageskjema. Du må redegjøre skriftlig for klagen per post eller e-post.

- Klagen må ha følgende elementer og du må:
- » oppgi hvem du klager på (nettselskap eller kraftleverandør)
  - » oppgi hva du klager på/hva ditt krav er
  - » gi en begrunnelse for klagen
  - » legge ved kopi av dokumenter som har betydning for saken.

Klagen bør sendes innen rimelig tid etter at du har mottatt endelig svar på din reklamasjon.

### RESULTATET AV KLAGEN

Nemnda tar stilling til bevis- og rettsspørsmål som er av betydning for avgjørelsen. Vedtaket begrunnes skriftlig og sendes begge parter i saken.

Nemndas uttalelse er rådgivende for partene. Dersom selskapet ikke vil følge et vedtak som gir klageren helt eller delvis medhold, skal energiselskapet informere klageren og nemnda innen fire uker.

