

Telefoniske & personlige henvendelser

ÅRET
2016

Måned	EL	GAS	VARME	ANDET	Sum	Gns. pr. arbejds-dag	FinansHotline SPA
Januar	41	6	7	6	60	3,0	3
Februar	44	6	10	9	69	3,3	4
Marts	50	3	9	3	65	3,3	0
April	44	3	6	5	58	2,9	0
Maj	49	0	1	18	68	3,4	0
Juni	58	5	9	11	83	4,0	1
Juli	30	2	7	7	46	2,2	2
August	37	1	3	8	49	2,1	2
September	27	3	8	15	53	2,4	2
Oktober	21	2	6	8	37	1,8	1
November	34	4	8	12	58	2,6	2
December	21	1	5	9	36	2,1	1
I alt	456	36	79	111	682	2,8	18
Procentfordeling	67%	5%	12%	16%	100%		

Sagsbeholdning

Oprettede & afsluttede sager

ÅRET 2016

Måned	EL Oprettet	EL Afsluttet	GAS Oprettet	GAS Afsluttet	VARME Oprettet	VARME Afsluttet	SUM Oprettet	SUM Afsluttet	Månedss- beholdning Overført:	Sagsbe- holdning 100	ANF SUM Oprettet	ANF SUM Afsluttet	ANF Månedss- beholdning Overført:	ANF Sags- beholdning 2
Januar	8	2	3	2	3	0	14	4	10	110	0	1	-1	1
Februar	15	15	2	1	3	7	20	23	-3	107	0	0	0	1
Marts	6	12	1	1	1	2	8	15	-7	100	0	0	0	1
April	8	6	1	1	8	3	17	10	7	107	0	0	0	1
Maj	11	13	0	0	1	4	12	17	-5	102	1	2	-1	0
Juni	8	9	1	4	1	7	10	20	-10	92	0	0	0	0
Juli	12	14	2	0	0	0	14	14	0	92	0	0	0	0
August	8	15	0	4	2	4	10	23	-13	79	0	0	0	0
September	7	10	1	0	3	4	11	14	-3	76	0	0	0	0
Oktober	12	11	0	2	2	3	14	16	-2	74	2	0	2	2
November	14	10	1	0	4	0	19	10	9	83	0	1	-1	1
December	10	11	0	2	0	3	10	16	-6	77	1	0	1	2
I alt	119	128	12	17	28	37	159	182	-23	77	4	4	0	2
Procentfordeling	74,8%	70,3%	7,5%	9,3%	17,6%	20,3%	100%	100%						

ANKENÆVNET PÅ ENERGIMRÅDET

AFSLUTTEDE SAGER

ÅRET

2016

	EL	GAS	VARME	I ALT	%
NÆVNSAFGØRELSE					
Medhold + sagsomkostninger + gebyr	14	1	4	19	10%
Delvis medhold + sagsomkostninger + gebyr	5		2	7	4%
Delvis medhold ÷ sagsomkostninger ÷ gebyr	2	1	1	4	2%
Delvis medhold ÷ sagsomkostninger + gebyr	2			2	1%
MEDHOLD I ALT	23	2	7	32	18%
IKKE MEDHOLD	40	10	11	61	34%
Afvist som uegnet	1			1	1%
Afvist kompetence erhvervsklage	3		1	4	2%
Øvrige	3		1	4	2%
AFVIST I ALT	7	0	2	9	5%
NÆVN I ALT	70	12	20	102	56%
FORMANDSAFGØRELSE					
Medhold + sagsomkostninger + gebyr				0	0%
Delvis medhold + sagsomkostninger + gebyr				0	0%
Delvis medhold ÷ sagsomkostninger ÷ gebyr				0	0%
Delvis medhold ÷ sagsomkostninger + gebyr				0	0%
MEDHOLD I ALT	0	0	0	0	0%
IKKE MEDHOLD	4			4	2%
Afvist kompetence erhvervsklage	1		3	4	2%
FORMANDSAFGØRELSE I ALT	5	0	3	8	4%
FORLIG					
Uden sekretariatsbistand ÷ sagsomkostninger	26	2	3	31	17%
Med sekretariatsbistand + sagsomkostninger				0	0%
FORLIG I ALT	26	2	3	31	17%
AFVIST KOMPETENCE					
Ikke direkte kundeforhold			1	1	1%
Erhvervsklage	2		2	4	2%
Ikke mod energiselskab	1		2	3	2%
Ikke klaget skriftligt til selskab	6	1		7	4%
Øvrige	2			2	1%
AFVIST KOMPETENCE I ALT	11	1	5	17	9%
FORMANDSAFVISNINGER - UEGNET					
Uegnet				0	0%
Uegnet, selskab konkurs, ukendt adresse mm.				0	0%
Uegnet efter sagkyndig bistand				0	0%
Uegnet i øvrigt				0	0%
UEGNEDE I ALT	0	0	0	0	0%
HENVISNINGER					
Til Forbrugerklagenævnet mfl.	1			1	1%
Til Energitilsynet / Energiklagenævnet			2	2	1%
Til anden myndighed				0	0%
Til civil retssag				0	0%
Øvrige	1			1	1%
HENVISNINGER I ALT	2	0	2	4	2%
TILBAGEKALDT	8		4	12	7%
PASSIVITET					
Ikke indsendt klageformular	3	1		4	2%
Ikke indbetalt klagegebyr	2	1		3	2%
Øvrig passivitet				0	0%
PASSIVITET I ALT	5	2	0	7	4%
ANDRE AFSLUTNINGSMÅDER			1	1	1%
SUM	127	17	38	182	100%
TVÆRSUM				182	

EFTERLEVELSE

ÅR 2016

af afgørelser hvor forbruger
har fået eller devis medhold

	EL	GAS	VARME	I ALT	%
EFTERLEVELT					
Energiselskab har efterlevet	15	1	5	21	81%
Energiselskab har efterlevet efter "Gabestok"	0	0	0	0	0%
Ikke afgiver erklæring inden for 30 dages fristen	1	1	0	2	8%
EFTERLEVELSE I ALT	16	2	5	23	88%
IKKE EFTERLEVELT					
Energiselskab nej til at efterleve	2	0	1	3	12%
Fogedforretning ikke ønsket	0	0	0	0	0%
Fri proces, men retssag ikke ønsket	0	0	0	0	0%
Ikke fri proces, retssag ikke ønsket	0	0	0	0	0%
Retssag opgivet p.g.a. energiselskabs forhold	0	0	0	0	0%
IKKE EFTERLEVELT I ALT	2	0	1	3	12%
RETSSAG					
Udeblivelsesdom	0	0	0	0	0%
Dom / Fogedafg. / Retsforlig svarer til afgørelsen	0	0	0	0	0%
Dom / Retsforlig svarer delvis til afgørelsen	0	0	0	0	0%
Dom / Retsforlig med andet resultat	0	0	0	0	0%
Øvrige, fx retssag hæves	0	0	0	0	0%
RETSSAGER I ALT	0	0	0	0	0%
ØVRIGE					
ANDRE EFTERLEVELSESMÅDER	0	0	0	0	0%
SUM	18	2	6	26	100%
TVÆRSUM				26	