

Om erhvervsklager

Ankenævnet kan i nogle tilfælde behandle klager fra erhvervsdrivende, hvis klagen ikke adskiller sig væsentligt fra en klage i et privat kundeforhold. Dette fremgår af nævnets vedtægter § 2, stk. 6, hvor det hedder:

" Stk. 6. Ankenævnet kan behandle klager fra erhvervsdrivende, såfremt klagen ikke adskiller sig væsentligt fra en klage vedrørende et privat kundeforhold. "

Typer af erhvervsklager

Erhvervsklagesager er delt op i to forskellige typer.

Type 1.

- Den første type er en klagesag, hvor forbrugeren driver en erhvervsvirksomhed, såsom en cafe eller en kiosk og dermed har et CVR nummer tilknyttet. Denne type klagesag er en erhvervsklagesag med en erhvervsvirksomhed uden anvendelse af energiydelsen til privatforbrug. ANE har derfor som udgangspunkt ingen kompetence til at behandle denne type sag, og derfor får forbrugeren en direkte afvisning for behandling af klagesagen med en begrundelse og vedtægtshenvisning, der findes på vores hjemmeside.

Type 2.

- Den anden type er en klagesag, hvor forbrugeren driver en erhvervsvirksomhed fra sin egen privatadresse med et tilknyttet CVR nummer. Et eksempel på denne type klagesag kan være, at forbrugeren kun bruger et af sine værelser i sin bopæl, som værende et arbejdskontor og bruger sin computer til at udføre administrativt arbejde tilknyttet det pågældende erhverv. Det kunne være salg af møbel og gardinstof. Og i denne virksomhed bliver fx 50 % af energiydelsen brugt til privatforbrug.

For at ankenævnet skal kunne vurdere, om en klage fra en erhvervsdrivende hører til de klager, som nævnet normalt optager til behandling, er det vigtigt at,

- Du svarer JA i klageformularen til, at der drives erhvervsvirksomhed på adressen.
- Og at du har udfyldt klageskema C.

Hvis du ønsker at udfylde klageformularen elektronisk, kan du gøre det via dette link:
<https://minsag.forbrug.dk/FKVWeb/CheckComplaintStart.aspx>

Det er også vigtigt, at du så præcist som muligt beskriver, hvad klagen drejer sig om. Husk også at oplyse CVR-nummer.

Regningsklager

Regningsklager er et eksempel på klagesager, der ofte er omfattet af ankenævnets kompetence. De handler om, at klageren ikke er enig i, at det registrerede forbrug har fundet sted i det omfang, som måleren viser. Der skal altså være tale om klager, der handler om størrelsen af energiforbruget, som klageren ikke mener er korrekt.

Det betyder, at klager vedrørende for eksempel et forbrug, der er registreret efter fraflytning, og lignende sager falder uden for begrebet "regningsklager". Sådanne sager skal vurderes efter indholdet af aftalen mellem forbruger og leverandør.

Ligger sagen inden for definitionen af regningsklager, kan sagen ofte behandles af ankenævnet, hvad enten der er tale om en privat klager eller en erhvervsdrivende dog med forbehold for, at energiydelsen udelukkende anvendes i erhvervsvirksomhed. I så fald bliver klagesagen som udgangspunkt afvist jf. Type 1 nævnt ovenfor.

Andre klager

Som udgangspunktet behandler nævnet ikke andre type klager

Der skal være tale om en **situation, som en forbruger kunne være endt i**. Hvis dette ikke er tilfældet, vil det i sig selv bringe klagen uden for nævnets område.

Det kan fx være tilfælde, hvor selve energiaftalen og en særlig erhvervspris for energiydelsen udelukkende tilbydes til erhvervsdrivende. Der kan være stillet særlige krav til aftalen i forbindelse med erhvervsaftaler, herunder krav om særlige bindingsperioder.

Sådanne sager adskiller sig fra forbrugerklager, allerede fordi der er tale om ydelser/vilkår, som ikke tilbydes til forbrugere.

Efter en konkret vurdering, kan andre klager end regningsklager behandles af nævnet. Her har følgende forhold betydning:

- Energiydelsen anvendes både privat og erhvervsmæssigt
- Størrelsen af virksomheden, herunder hvor mange ansatte der er

- Ved udlejning af boliger: omfanget af dette

Samlet set skal en erhvervsklage vedrøre en situation, som også kunne være opstået for en forbruger, og der skal være tale om et blandet privat/erhvervsmæssigt forbrug. Kun hvis begge disse betingelser er opfyldt, kan nævnet beslutte at behandle andre klager end regningsklager fra en erhvervsdrivende.