

29. september 2015

DANVA, [danva@danva.dk](mailto:danva@danva.dk)

Danske Vandværker, [info@danskevv.dk](mailto:info@danskevv.dk)

## Regulativ for almene vandforsyninger og ændring af forbrugerklageloven

Energistyrelsen skal oplyse, at der er foretaget ændringer i reglerne om forbrugerklager, som har betydning for vandforsyningernes regulativer.

Indledningsvist skal det bemærkes, at bl.a. § 53, i om vandforsyning m.v., der fastsætter bestemmelser om almene vandforsyningers regulativer, er overflyttet fra Miljøministeriet til Energi-, Forsynings- og Klimaministeriet. Dette er sket med en kongelig resolution af 28. juni 2015. Derfor sendes denne oplysning fra Energistyrelsen, som fremover vil være den ansvarlige myndighed i forhold til vejledning om normalregulativer for almene vandforsyninger.

Energistyrelsen skal hermed gøre opmærksom på lov nr. 524 af 29. april 2015 om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven). Loven træder i kraft den 1. oktober 2015.

Forbrugerklageloven hører under Erhvervs- og Vækstministeriet. Det er således Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, der kan vejlede nærmere om denne lov. Loven kan ses [her](#).

Energistyrelsen skal dog henlede opmærksomheden på, at forbrugerklageloven i § 4 indeholder en bestemmelse om generelle aftalevilkår for blandt andet almene vandforsyninger. Da de i § 4 omtalte generelle aftalevilkår kan omfatte vandforsyningers regulativer, vil Energistyrelsen hermed vejlede nærmere i forhold til normalregulativet, jf. gældende vejledning om normalregulativ for almene vandforsyninger, Naturstyrelsen, 2014.

§ 4 i forbrugerklageloven indeholder følgende:

**§ 4.** Erhvervsdrivende skal give forbrugerne information om det alternative tvistløsningsorgan, jf. stk. 3, hvortil forbrugeren kan indbringe en tvist mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren. Informationen skal indeholde oplysninger om tvistløsningsorganets adresse og hjemmeside. Informationen skal være klar, forståelig og lettilgængelig på den erhvervsdrivendes hjemmeside, hvis en sådan findes, og, hvis det er relevant, i de generelle aftalevilkår.

*Stk. 2.* Opstår der en tvist mellem en forbruger og en erhvervsdrivende, og afviser den erhvervsdrivende helt eller delvis forbrugers krav, skal den erhvervsdrivende give samme information til forbrugeren som efter stk. 1, 1. pkt. Informationen skal gives skriftligt på papir eller andet varigt medie.

*Stk. 3.* Erhvervs- og Vækstministeriet udarbejder en liste over de alternative tvistløsningsorganer, der er omfattet af loven, og som skal anmeldes til Europa-Kommissionen, jf. artikel 20 i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om ATB på forbrugerområdet.

Energistyrelsen vurderer, at teksten i vandforsyningernes regulativ bør afspejle den nye lovgivning om forbrugerklager. Det kan ske ved at udskifte den hidtidige tekst i regulativet med en ny tekst om forbrugerklagelovens § 4, der er i overensstemmelse med den nye lovgivning om forbrugerklager. Det er Energistyrelsens vurdering, at udskiftningen ikke kræver kommunalbestyrelsens godkendelse, idet der alene oplyses om gældende ret.

### **Teksten i den hidtil gældende vejledning om normalregulativ for almene vandforsyninger, Naturstyrelsen, 2014:**

”Forbrugerklagenævnet kan behandle klager fra forbrugere over vandforsyningens afgørelser, herunder om overholdelse af regulativets bestemmelser, hvorvidt opkrævning af takster m.v. sker i overensstemmelse med regulativet, forældelse af fordringer, konsekvensen af fejl på en vandmåler samt fortolkning af takstbladets overensstemmelse med regulativet.”

### **Foreslået ny tekst på grundlag af forbrugerklagelovens § 4:**

”Forbrugere kan indbringe klager vedrørende tvister med vandforsyningen for:

Konkurrence – og Forbrugerstyrelsen

Carl Jacobsens Vej 35

2500 Valby

[www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk)”

Denne klageadgang er fastsat i forbrugerklagelovens kapitel 5 om mediation. Dette koster 100 kr., som ikke tilbagebetales. Er der ikke fundet en mindelig løsning ved mediation, kan der klages til Forbrugerklagenævnet. Dette koster 400 kr. Dette beløb tilbagebetales, hvis klageren får medhold.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan fastsætte beløbsmæssige over- og undergrænser m.v. for størrelsen på det omtvistede beløb, som betingelse for indbringelse af klager. Læs nærmere herom på [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk).”

Energistyrelsen kan oplyse, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen på et møde den 8. september 2015 overfor Energistyrelsen har oplyst, at ovennævnte tekst vurderes at opfylde kravet i forbrugerklagelovens § 4 vedrørende de generelle aftalevilkår. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har endvidere oplyst, at lovens udgangspunkt er, at der kan klages over alle forhold, samt at det kan forventes, at nævnet ikke vil behandle tvister, som en myndighed har truffet afgørelse om.”

Vejledningen om Normalregulativ for almene vandforsyninger kan hentes som pdf-dokument:  
[http://naturstyrelsen.dk/media/nst/9147708/normalregulativ\\_for\\_almene\\_vandforsyninger.pdf](http://naturstyrelsen.dk/media/nst/9147708/normalregulativ_for_almene_vandforsyninger.pdf)

Normalregulativet kan endvidere hentes som word-dokument på Naturstyrelsens hjemmeside:  
<http://naturstyrelsen.dk/vandmiljoe/vand-i-hverdagen/drikkevand/hvem-leverer-drikkevandet/>

Med venlig hilsen

Anne-Marie Madsen