

Private forbrugere kan nu klage over leveringsvilkår

Den nye klagemulighed, der trådte i kraft 1. oktober 2015, gælder kun for vandværkets private kunder. Det er også et krav, at vandværket informerer sine forbrugere om de nye vilkår.

Vandværket skal informere forbrugerne

Danske Vandværker har været i dialog med Energistyrelsen om, hvad der skal til for, at vandværket lever op til de nye klageregler.

Kræver ikke ny godkendelse af regulativet

Energistyrelsen har vurderet, at ændringen i vandværkets regulativ ikke kræver en godkendelse hos kommunen, fordi der alene er tale om oplysninger om forbrugers rettigheder.

Danske Vandværker har bedt Energistyrelsen om at orientere Kommunernes Landsforening, så kommunerne er opmærksomme på dette, og der ikke opstår tvivl om, at ændringen kræver en ny godkendelse.

Vi opfordrer alle medlemmer til at rette deres regulativ hurtigst muligt.

På vores hjemmeside kan du hente den tekst, som Energistyrelsen har formuleret, på danskevv.dk > Drift og administration > Forbrugere > Klage. Samme sted kan du også læse, at Energistylens tekst er erstatning for teksten i den hidtil gældende vejledning om normalregulativ for almene vandforsyninger, Naturstyrelsen, 2014.

Energistyrelsen har formuleret teksten herunder, som vandværket kan skrive ind i regulativet – og dermed leve op til de nye regler.

Forbrugere kan indbringe klager vedrørende tvister med vandforsyningen for:

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen
Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby
www.forbrug.dk

Denne klageadgang er fastsat i forbrugerklageovens 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 med videre for størrelsen på det omtvistede beløb, som betingelse for indbringelse af klager.

Læs nærmere herom på www.forbrug.dk.

Klagemulighed – frem og tilbage og frem igen

Først kunne forbrugerne klage til Forbrugerklagenævnet over vandværkerne. Men i december 2014 traf nævnet en afgørelse, der slog fast, at når vandværket er en forening, kan forbrugerne ikke klage over vandværket.

Men et nyt regelsæt er trådt i kraft 1. oktober 2015. De nye regler omfatter udelukkende vandværkernes private forbrugere.

Klagesystemet er opbygget på følgende måde:

- 1) Først skal forbrugerne og vandværket forsøge, om de kan indgå et forlig i mindelighed. Det koster et gebyr på 100 kr.
- 2) Lykkes det ikke at blive enige, kan klagen blive behandlet som en rigtig klagesag. Det koster 400 kr. i gebyr.