



KLIMA-, ENERGI- OG
BYGNINGSMINISTERIET

Kommunaludvalget
Christiansborg
1240 København K

Stormgade 2-6
1470 København K
Tlf. 3392 2800
Fax 3392 2801
kebmin@kebmin.dk
www.kebmin.dk

Kommunaludvalget har i brev af 7. marts 2012 stillet mig følgende spørgsmål 90 alm. del, som jeg hermed skal endeligt skal besvare. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra ikkemedlem (MFU) af udvalget Karsten Lauritzen (V).

Ministeren

30. april 2012

J nr. 2012-1586

Spørgsmål 90:

Vil ministeren oplyse, hvor mange offentlige instanser – inden for ministerområdet – man som borger kan klage til i Danmark, herunder

- hvor mange klager disse offentlige instanser har modtaget fra borgerne i 2011 eller 2010, hvis der ikke forefindes fuldt opgjorte tal for 2011?
- om der er sket en stigning i antallet af klager i løbet af de sidste 10 år?
- hvad en gennemsnitlig klage koster at behandle for hhv. borgere og det offentlige?
- hvor ofte en klager får medhold i sin klage?

Svar:

Inden for Klima-, Energi- og Bygningsministeriets område er der en række klagemuligheder for borgere for så vidt angår klager over offentlige myndigheds afgørelser. Nedenfor følger Klima-, Energi- og Bygningsministeriets besvarelse af spørgsmålet opdelt efter den pågældende myndighed, hvortil der er klageadgang i henhold til lovgivning inden for ministeriets område.

Energistyrelsen

Energistyrelsen er en styrelse under Klima-, Energi- og Bygningsministeriet. I 14 bekendtgørelser inden for Klima-, Energi- og Bygningsministeriets område er der klageadgang til Energistyrelsen. Energistyrelsen fører ikke en formel statistik over antal af klagesager til styrelsen. Det har derfor ikke været muligt at foretage et decideret databasudtræk til brug for besvarelsen, udover hvad der er muligt på baggrund af styrelsens journaliseringssystem. Besvarelsen bygger på tal for 2011.

Antal modtagne klager i 2011

Energistyrelsen har modtaget i alt 104 klager i 2011.

Om der er sket en stigning i antallet af modtagne klager i løbet af de sidste 10 år

For så vidt angår oliefyrsskrotningsordningen (ordningen startede i 2010 og lukkede for ansøgninger pr. 1. juli 2011) er der sket en stigning fra 27 sager i 2010 til 62 sager i 2011. For så vidt angår ordningen vedrørende energimærkning af bygninger har antallet af klager inden for de seneste år ligget stabilt omkring 40 – 45 klager om året.

Energimærkninger vil efter en gradvis overgang på et par år fra 1. maj 2011 kun kunne udarbejdes af certificerede energimærkningsfirmaer. Tidligere blev energimærkninger udarbejdet af personligt beskikkede energikonsulenter med direkte klageadgang til Energistyrelsen. Efter overgang til certificeringsordningen skal en klage over et energimærkningsfirma først indgives til det certificerede energimærkningsfirma, hvorefter der kan klages til Energistyrelsen over firmaets afgørelse. Dette forventes at resultere i færre klager til Energistyrelsen.

Hvad en gennemsnitlig klage koster at behandle for hhv. borgere og det offentlige
Det er gratis for borgeren at klage til Energistyrelsen. Hvor meget det koster det offentlige, når en klagesag skal behandles i Energistyrelsen, afhænger af den enkelte klagesags karakter og omfang herunder høringer, indhentning af ekspertudtalelser mv. En gennemsnitlig klage, eksempelvis på området for energimærkning af bygninger, anslås at koste 20.000 – 40.000 kr. per klagesag.

Hvor ofte en klager får medhold i sin klage

I 2011 var der 61 sager, hvor borgeren fik medhold. I enkelte sager indgås forlig. Hvis et forlig betragtes som helt eller delvist medhold til klager, er tallet 70.

Energitilsynet

Energitilsynet er en uafhængig myndighed, der varetager tilsyns- og klagefunktion på energiområdet i overensstemmelse med elforsyningslovens og varmforsyningslovens formål.

Antal modtagne klager i 2011

Energitilsynet har modtaget 45 borgerklager i 2011.

Om der er sket en stigning i antallet af modtagne klager i løbet af de sidste 10 år

Det kan oplyses, at der er sket et fald i antallet af klager i løbet af de senere år.

Hvad en gennemsnitlig klage koster at behandle for hhv. borgere og det offentlige

Energitilsynet kan ikke umiddelbart på baggrund af de foreliggende data opgøre, hvad en gennemsnitlig sag koster at behandle for henholdsvis borgere og det offentlige.

Hvor ofte en klager får medhold i sin klage

Energitilsynet opgør ikke, hvor ofte en klager får medhold i sin klage.

Energiklagenævnet

Energiklagenævnet er et uafhængigt og sagkyndigt klagenævn på Klima-, Energi- og Bygningsministeriets område. Energiklagenævnets opgave er som ankeinstans at træffe afgørelser i sager, hvor der klages over afgørelser truffet af klima-, energi- og bygningsministeren, Energistyrelsen, Energitilsynet, Energinet.dk eller kommunerne efter den energiretlige lovgivning. Energiklagenævnet behandler klager inden for 14 lovområder, der dækker den væsentligste del af den energiretlige lovgivning.

Antal modtagne klager i 2011

Energiklagenævnet har i 2011 modtaget i alt 166 klager fra borgere (både fysiske personer, virksomheder og foreninger).

Om der er sket en stigning i antallet af modtagne klager i løbet af de sidste 10 år

For så vidt angår udviklingen i antallet af modtagne klager er Energiklagenævnet i besiddelse af statistisk materiale fra og med år 2004. Det fremgår af materialet, at der er markante udsving i antallet af modtagne klager gennem årene. Det er derfor vanskeligt at konkludere, om der er tale om en enten stigende eller en faldende tendens i antallet af klager gennem de seneste 8 år.

Hvad en gennemsnitlig klage koster at behandle for hhv. borgere og det offentlige

Omkostninger for klageren: Energiklagenævnet har ikke nærmere kendskab til, hvad en gennemsnitlig klage koster at behandle for borgerne (klagerne). For de lovområder, hvor der i praksis er klagesager, koster det ikke noget klagegebyr at indbringe sagen for Energiklagenævnet.

Omkostninger for det offentlige: I 2011 kostede det Energiklagenævnet i gennemsnit 38.739 kr. at behandle en klage. Der er tale om en gennemsnitlig omkostning. Ved opgørelsen af omkostningerne er indregnet alle nævnets udgifter og indtægter – både kapacitetsomkostninger (ikke-variable omkostninger, f.eks. kontorleje) og variable omkostninger (f.eks. vederlag til nævnsmedlemmerne for behandling af den enkelte sag). Endvidere bemærkes det, at nævnet ud over hovedopgaven med klagesagsbehandling også udfører andre opgaver, der ikke ressourcemæssigt holdes adskilt fra klagesagsbehandlingen. Omkostninger og indtægter forbundet med disse andre opgaver indgår således også i ovennævnte omkostningsopgørelse pr. behandlet klagesag.

Hvor ofte en klager får medhold i sin klage

Energiklagenævnet er ikke i besiddelse af statistisk materiale vedrørende udfaldet af nævnets klagesager. Energiklagenævnet har dog foretaget en manuel gennemgang af samtlige klagesager afsluttet i 2011. Af de 111 klager, der blev afsluttet i 2011, fik klagerne medhold i 46 af klagesagerne. Hermed menes sager, hvor den påklagede afgørelse afsagt af 1. instans blev enten ændret eller ophævet (eller at afgørelsen blev ophævet samtidig med, at sagen blev hjemvist til 1. instans til fornyet behandling). Dette svarer til, at klagerne i 2011 fik medhold i deres klager i 41 % af tilfældene.

Statsforvaltningerne

Statsforvaltningerne hører organisatorisk under Økonomi- og Indenrigsministeriet, men statsforvaltningerne er klageinstans for kommunalbestyrelsens afgørelser, der træffes i henhold til byggeloven. Klima-, Energi- og Bygningsministeriet har indhentet bidrag til besvarelsen fra statsforvaltningerne, der har oplyst følgende:

Antal modtagne klager i 2011

Statsforvaltningerne har i 2011 samlet set modtaget 625 klager.

Om der er sket en stigning i antallet af modtagne klager i løbet af de sidste 10 år

Det er ikke muligt at opgøre, om der er sket en stigning i antal klager på byggelovsområdet i de sidste 10 år, men i perioden siden statsforvaltningernes oprettelse (2007-2011) er den samlede procentuelle udvikling -8,9 procent. Opgørelsen er under forbehold for forskelligartet registreringspraksis på tværs af statsforvaltningerne samt omlægning af registreringspraksis pr. 1. januar 2010.

Hvad en gennemsnitlig klage koster at behandle for hhv. borgere og det offentlige
Statsforvaltningerne har ikke en egentlig opgørelse over, hvad en gennemsnitlig klage koster at behandle for så vidt angår byggeloven som selvstændigt lovområde.

Hvor ofte en klager får medhold i sin klage

Den procentuelle andel af afgørelser på byggelovsområdet, hvor en klager får medhold eller sagen hjemvises til fornyet behandling i kommunen er på tværs af alle statsforvaltningerne 16,2 %.

Med venlig hilsen

Martin Lidegaard

