

## **Klageregel træder i kraft i dag**

1. oktober 2015 får forbrugerne klageret, det skal vandværkerne informere om. I foråret vedtog Folketinget en ny lov om forbrugerklager. Loven træder i kraft i dag. Loven gælder kun i forhold til vandværkets (private) forbrugere, som nu kan klage over en sag om leveringsforhold. Det er et krav, at vandværket oplyser forbrugerne om muligheden for at klage.

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

Vandværker skal informere forbrugerne om de nye klageregler, der træder i kraft 1. oktober. Styrelsen har formuleret en tekst, som vandværkerne kan skrive ind i deres regulativ. Energistyrelsen skriver, at med denne formulering skrevet ind i vandværkets regulativ, vil vandværket leve op til lovkravene. Energistyrelsen har vurderet, at ændringen i vandværkets regulativ ikke kræver en godkendelse hos kommunen, da der alene er tale om oplysninger om forbrugers rettigheder.

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

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

## **Energistyrelsen foreslår ny tekst til vandværkets regulativ**

### **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).

## **Teksten er erstatning for 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.