

Årsmelding 2019



Elklagenemnda

Årsmelding 2019

I – OM ELKLAGENEMNDA

Elklagenemnda ble opprettet i 1991 etter avtale mellom Norges Energiverkforbund og Forbrukerrådet. I 2007 inngikk Energibedriftenes Landsforening, nå Energi Norge, og Forbrukerrådet en ny avtale med utgangspunkt i Stortingets vedtak om at overføring og levering av elektrisk kraft til forbrukerkunder skulle omfattes av Forbrukerkjøpsloven. KS Bedrift tiltrådte avtalen. Avtalen ble godkjent i Statsråd. I 2016 ble det vedtatt en ny lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker. Loven trådte i kraft 1. juli 2016. Energi Norge og Forbrukerrådet har som en følge av den nye loven og tilhørende forskrift inngått ny avtale med vedtekter for Elklagenemnda. Vedtektene ble godkjent av Barne- og likestillingsdepartementet 1. juli 2016. De nye vedtektene innebærer få realitetsendringer. KS Bedrift har som tidligere tiltrådt avtalen.

Forbrukerkjøpsloven § 61 a ble opphevet som følge av at Elklagenemnda ble godkjent etter ny lov. På bakgrunn av den eksisterende bestemmelsen i avregningsforskriften, innebærer opphevingen av § 61 a ikke noen vesentlig endret rettsstilling hva angår opplysningskravet. Det følger av avregningsforskriften at energiselskaper plikter å opplyse forbrukeren skriftlig om adgangen til nemndsbehandling ved utsending av faktura.

Nemndsavtalen er vedlagt denne årsmeldingen.

Alle selskaper som NVE har gitt omsetningskonsesjon etter energiloven og som har forbrukerkunder, uavhengig av selskapets organisasjonsmessige tilknytning eller medlemskap, er tilknyttet klagenemnda. Ethvert slikt selskap med omsetningskonsesjon etter energiloven er pliktig til å slutte seg til Elklagenemnda. Ved årsskiftet var 177 selskaper tilknyttet nemndordningen.

Nemnda behandler klager/tvister som springer ut av kontraktsforholdet mellom nettselskap og/eller kraftleverandør, og forbrukerkunder, i hovedsak husholdningskunder. Tvister mellom energiselskap og næringsutøvere faller utenfor nemndas virkefelt. Tvister mellom selskap som formidler (megler) strømvavtaler og forbrukerkunder, faller også utenfor nemndas virkefelt.

Nemnda behandler ikke klager/tvister som gjelder rene prisspørsmål. Klager vedrørende beregning av nettleie kan rettes inn for Norges vassdrags- og energidirektorat (NVE).

Nemndas uttalelser er rådgivende for partene. Ved vedtak som gir klageren helt eller delvis medhold, skal energiselskapet gi begrunnet melding til klageren og nemnda innen fire uker dersom vedtaket ikke vil bli fulgt.

Saksbehandlingen i nemnda er gratis for forbrukerne. Selskapene betaler årsavgift og gebyr for behandling av saker i nemnda.

Vedtak i saker som er avsluttet i nemnda er offentlige, men nemnda kan likevel beslutte at klager skal være anonymisert. Når det foreligger særlige grunner kan nemnda også vedta at innklagedes navn skal anonymiseres. Taushetsplikt kan i særlige tilfeller innebære at hele vedtaket unntas offentlighet. Med mindre særlige grunner eller taushetsplikt er til hinder for dette, vil navn på innklaget selskap være offentlig. Sakene legges ut på Elklagenemndas nettsider, www.elklagenemnda.no, samt på Lovdata Online.

Forbrukere og næringsdrivende har lett tilgang til regelverk og nemndas praksis på Elklagenemndas nettsider, og kan dermed få god veiledning for minnelige ordninger i tilsvarende saker. Sekretariatet oppdaterer nettsidene fortløpende med nemndas praksis og typisk stilte spørsmål.

II – REGELVERK

Gjennom avtale mellom Energi Norge og Forbrukerombudet er det utarbeidet standardavtaler i 2007 for forbrukere både når det gjelder nettilknytning, nettleie og levering av kraft.

I 2016 ble det utarbeidet ny standard kraftleveringsavtale som avløser tidligere standardavtale av 2007 for levering av kraft. I den nye kraftleveringsavtalen styrkes kundenes rettigheter på enkelte områder.

III - ELKLAGENEMNDA OG SEKRETARIATET

Nemndas sammensetning:

Elklagenemnda har én leder og fire medlemmer. Medlemmene oppnevnes for to år og kan forlenges for inntil to år ad gangen.

Nemndas leder og nestleder oppnevnt av avtalepartene i fellesskap:

Leder: Tingrettsdommer Ragnar Lindefjeld.

Nestleder: Lagdommer Einar Kaspersen.

Nemndas medlemmer oppnevnt fra Energi Norge:

Medlem: Konsernadvokat Jon Aadland, BKK AS.

Medlem: Gruppeleder Lars Lima, Lyse Elnett AS.

Varamedlem: Daglig leder Ola Bergheim, Nore Energi AS etter forslag fra KS Bedrift.

Nemndas medlemmer oppnevnt av Forbrukerrådet:

Medlem: Rådgiver Thomas Iversen.

Medlem: Rådgiver Anne Sofie Faye-Lund.

Sekretariat for nemnda består av en juridisk ansvarlig og en saksbehandler. Sekretariatet skal ha en nøytral og uhildet stilling og skal påse at sakene blir så godt opplyst som mulig fra begge parter før nemnda behandler saken. Sekretariatet har ikke forslagsrett når det gjelder vedtak.

Sekretariatets sammensetning:

Sekretariatsleder: Jasmin Abu Sagr.

Saksbehandler: Andrea Frogner Bekkevold med virkning fra januar 2019 til april 2019.

Karianne Reiten, med virkning fra august 2019.

Elklagenemnda har gjennomført kompetansetiltak ved at sekretariatsleder og saksbehandler har deltatt i flere seminarer og kurs, samt utvalg for sluttbrukermarked. Det er i tillegg utarbeidet standardmaler til bruk i tvisteløsningen.

Sekretariatet har fokus på forenkling og effektivisering av saksbehandlingsrutinene og har til formål å opprette et kunnskapsverktøy i 2020. Det vil inneholde retningslinjer, veiledning til regelverket og prinsipielle nemndsavgjørelser.

Sekretariatet er av den oppfatning at klageorganet fungerer effektivt og tilfredsstillende i henhold til nemndsavtalen og godkjenningsloven.

IV – SAKSBEHANDLINGEN i 2019

Klage sendes skriftlig til Elklagenemndas sekretariat. Klager bør på forhånd ha reklamert overfor energiselskapet uten at tvisten er løst. Klagen bør sendes innen rimelig tid etter at klager har mottatt endelig svar på sin reklamasjon. Klagen kan sendes med post eller som e-post.

I 2019 mottok sekretariatet totalt 842 skriftlige henvendelser (i 2018 var antallet 795). 168 henvendelser/klagesaker ble overført fra 2018 og 193 henvendelser/klagesaker er under behandling/forberedelse i sekretariatet og vil bli viderebehandlet i 2020.

Av de klagesakene som ble behandlet i 2019 avsa nemnda vedtak i 95 saker. Blant de 95 vedtakene var det fire saker som ble avvist fra behandling.

Antall saker behandlet i nemnda i 2019 har vært økende sammenlignet med tidligere år, jf. punkt VI.

Møtehyppigheten i nemnda har vært tilpasset antall saker. I 2019 ble det holdt 9 møter. Antall møter og antall saker per møte vil økes i 2020.

I lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 16 er det en saksbehandlingsfrist på 90 dager fra klageorganet har mottatt nødvendig og relevante dokumenter fra begge parter. I 2019 ble alle saker behandlet innen lovens saksbehandlingsfrist på 90 dager. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid er på ca 84 dager. Saksbehandlingstiden er regnet fra det tidspunkt partene har avgitt sine uttalelser til saken er avsluttet.

Nemndas sekretariat kan i henhold til nemndsavtalen sette frem forslag til minnelig ordning innenfor rammene av gjeldende rett og nemndas praksis. Innkomne henvendelser som ikke behandles i nemnda, er enten ikke blitt fulgt opp av klager, blitt løst i minnelighet eller avsluttet i sekretariatet uten realitetsbehandling. I 2019 ble totalt 695 klager/henvendelser avsluttet i sekretariatet uten nemndsbehandling, mot 657 i 2018 og 508 i 2017. Andre årsaker til at henvendelser avsluttes uten realitetsbehandling kan være at misforståelser oppklares, at partene kommer frem til en minnelig løsning, eller at klagen ligger utenfor nemndas kompetanseområde, eksempelvis klager fra næringskunder.

I tillegg til skriftlige henvendelser mottar sekretariatet en rekke muntlige henvendelser. I 2019 var det 730 slike muntlige henvendelser som oftest på telefon. Henvendelsene kan gjelde spørsmål om gjeldende regelverk, klagemuligheter, hvordan man går frem for å klage, hvordan få stoppet inkasso etc. Hovedtyngden av henvendelsene kommer fra kunder, men også energiselskap henvender seg til nemnda med spørsmål. Energiselskap har gjennom nemndas uttalelser fått god veiledning for minnelige ordninger i tilsvarende saker.

VI – STATISTIKK

Saker behandlet i Elklagenemnda i 2019 fordelt på sakstype og vedtak

	Antall saker	Medhold	Delvis medhold	Ikke medhold	Side
Avtaleinngåelser, leverandørskifte, garantiavtaler, bestemmelser om prisvarsling	23	13	4	6	8
Måling og målefeil, strømforbruk, strømgregning, avregning, etterberegning og etterfakturering, forbruksprofil, stipulering, ventetariff	45 (1 sak avvist fra behandling)	6	3 (1 dissens)	35 (3 dissens)	12
Ansvarsforhold, strømbrydd, spenningsfeil, jordfeil, skade på elektrisk utstyr, feilsøking i eget nett	22 (1 sak avvist fra behandling)	5 (1 dissens)	1	15 (3 dissens)	18
Tilknytningsavgift, anleggsbidrag Fremføring av lavspenningsnett, jordkabel/luftstrekk, trefelling, kvisting	3 (1 sak avvist fra behandling)			2	27
Stenging, stansing, åpningsgebyr, inkasso	2 (1 sak avvist fra behandling)			1	28

Nemnda fattet vedtak i 95 saker. Blant de 95 vedtakene var det 4 saker som ble avvist fra behandling.

Skriftlige saker de siste 12 år

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Skriftlige henvendelser innkommet sekretariat	183	200	812*	537**	263	268	266	321	398	617	795****	842*****
Saker behandlet i nemnda	61	78	56	111	110	63	83	61	60	47***	73	95
Avtaleinngåelser, leverandørskifte etc.	7	7	4	23	21	6	8	10	13	13	19	23
Måling og målefeil, strømforbruk etc.	30	43	36	61	55	31	41	25	25	18	30	45
Stenging, stansing etc.	1	3	4	5	3	1	1	3	0	0	2	2
Ansvarsforhold, strømbrydd etc.	17	19	10	17	21	18	20	21	16	14	20	22
Tilknytning, anleggsbidrag, fremføring etc.	6	6	0	5	7	7	13	2	5	2	2	3
Medhold	22	19	17	39	15	14	13	10	8	15	21	24
Delvis medhold	5	6	8	6	9	1	5	8	7	8	4	8
Ikke medhold	34	50	28	66	83	45	59	38	44	23	47	59
Dissens	9		12	5	12	3	1	3	4	3	2	8

*812 skriftlige henvendelser hvorav 519 gjaldt Vitel AS og 58 gjaldt Telenet Energi AS sine leveringsvilkår. Antall øvrige henvendelser var 235.

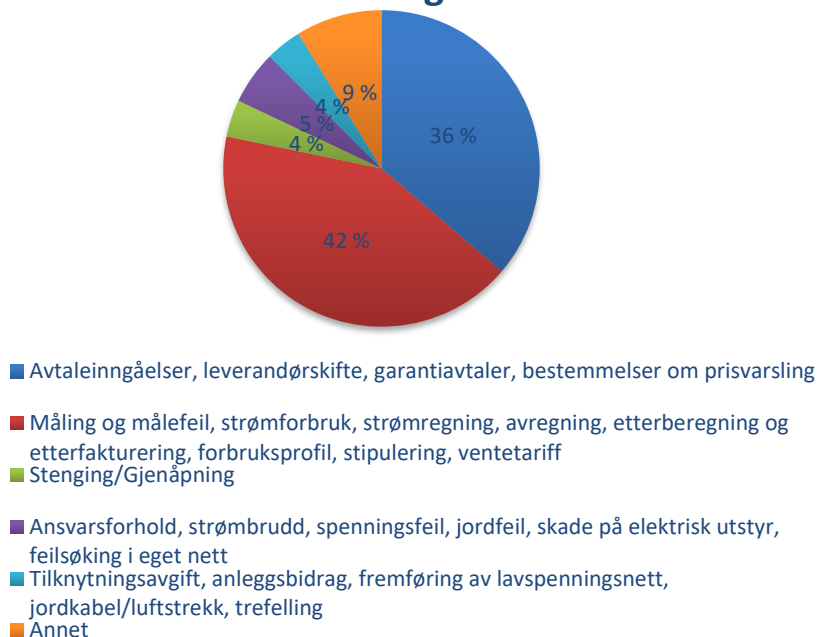
**537 skriftlige henvendelser hvorav 285 gjaldt Telenet. Antall øvrige henvendelser var 252.

*** Årsaken til at antall saker behandlet i nemnda er lavere enn øvrige år er at to nemndsmøter ble avlyst.

****795 skriftlige henvendelser hvorav 316 gjaldt måling og målefeil av forbruk, 288 gjaldt strømvavtaler herav gjaldt 144 selskapet GNP Energy AS.

*****842 skriftlige henvendelser, hvorav 353 gjaldt måling og målefeil av forbruk, 305 gjaldt strømvavtaler.

Skriftlige henvendelser fordelet etter kategori



De siste årene har det vært en markant økning av skriftlige henvendelser til nemndas sekretariat. I 2019 ble det registrert 842 skriftlige henvendelser, mot 795 i 2018, 617 i 2017 og 398 i 2016. I 2019 har saksinngangen stabilisert seg på et høyt nivå, etter en økning på rundt 50 prosent fra 2016 til 2017.

Den markante økningen skyldes i stor grad innføringen av automatiske strømmålere. I 2019 gjaldt 47 % av skriftlige henvendelser målere/målerfeil og ansvarsforhold ved målerbytte. Hovedtyngden av disse henvendelsene var i forbindelse med installasjon av AMS-målere.

Det er en tendens til at flere enn tidligere henvender seg til nemndas sekretariat om saker som gjelder kraftleverandører. I 2019 gjaldt 36 prosent av de skriftlige henvendelse forhold knyttet til kraftleverandører. Da er det henvendelser om avtaleinngåelse og avtalevilkår som fremkommer ofte.

Den store økningen av skriftlige henvendelser i 2019 har resultert i økte restanser i sekretariatet. Sekretariatet har i 2019 arbeidet med å redusere disse restansene. Sekretariatet vil arbeide ytterligere for å redusere restansene i 2020.

VII - ØKONOMI

Drift av nemnda finansieres gjennom årsavgift fra energiselskapene som er tilsluttet nemnda og fra behandlingsgebyr. Det kreves ikke gebyr av klager. Årsavgift og behandlingsgebyr skal dekke alle kostnader for drift av nemnda og sekretariatet, med unntak av reiseutgifter knyttet til forbrukerrepresentantene som dekkes av Forbrukerrådet.

Når Elklagenemndas sekretariat mottar klagesaker må det innklagede selskapet betale et behandlingsgebyr. Hvis saken legges fram for behandling i Elklagenemnda, og klager får helt eller delvis medhold, påløper nok et behandlingsgebyr for det innklagede selskapet.

I 2019 var årsavgiften for energiselskapene på kr 5.100,- pluss mva. og behandlingsgebyret var på kr 5.500,- pluss mva. Årsavgiften og behandlingsgebyret har blitt holdt uforandret siden 2017.

Elklagenemndas omsetning er merverdiavgiftpliktig.

Regnskapet er en adskilt del av Energi Norges regnskap og er godkjent av autorisert revisor.

Driftsinntekter i 2019 utgjorde kr. 1 986 680 og driftskostnader utgjorde kr. 1 295 000 inklusiv lønn og kontorhold. Overskuddet på kr. 691 680 ble tilført egenkapitalen.

Elklagenemndas uttalelser i sammendrag etter sakstype

Avtaleinngåelser, leverandørskifte, garantiavtaler, bestemmelser om prisvarslingsoppsigelse og frikjøp

Sak reg.nr: 16-294

Klage vedrørende inngåelse av avtale – Hafslund Strøm AS

Saken gjaldt tvist om inngåelse av avtale og avtalevilkår. Klager avviste fakturert krav og krevde dette tilbakebetalt. Klager hevdet at han ikke fikk opplysninger om bruddgebyr eller bindingstid. Hafslund Nett AS anførte at klager ble tilbudt en brosjyre som informerte om vilkårene og angreretten, samt vedlagt et angrerettsskjema. Hafslund Nett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig gitt delvis medhold.

Sak reg.nr: 18-008

Klage vedrørende avtale – Trøndelag Kraft AS

Saken gjaldt uenighet om avtale og avtalevilkår. Klager avviste fakturert krav og krevde at selskapet må forholde seg til det som var avtalt. Klager hevdet at selskapet har brutt avtalevilkårene om at han skal være sikret topp-5 pris i standard variabel. Klager viste til prisjusteringene samt den negative saldoen på strømkontoen. Trøndelag Kraft AS viste til at betalingstjenesten Full Kontroll innebærer at kunden har betalt et jevnt beløp per måned. Trøndelag Kraft AS viste til at klager ble informert om alle justeringer av månedlig beløp via SMS. Trøndelag Kraft AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig gitt delvis medhold, ved at avtalen revideres slik at klager betaler for de kilowattimer hun har mottatt til selskapets ordinære spotprismvilkår.

Sak reg.nr: 18-042

Klage vedrørende avtale - bruddgebyr – GNP Energy AS

Saken gjaldt tvist om inngåelse av avtale og avtalevilkår. Klager avviste krav om bruddgebyr. Klager hevdet at avtalen med GNP Energy AS var ugyldig. Klager anførte at GNP Energy AS opplyste at de hadde et samarbeid med nettselskapet. GNP Energy AS hevdet at avtalen var gyldig og opprettholdt sitt krav. GNP Energy AS hevdet at klager ble informert om avtalen og avtalevilkår via SMS-bekreftelse. Klager ble enstemmig gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-069

Klage vedrørende depositum/sikkerhetsstillelse – Agva Kraft AS

Saken gjaldt tvist om inngåelse av avtale. Klager krevde at Agva Kraft AS aksepterte fastprisavtale i 12 måneder. Klager stilte spørsmål ved at det ble foretatt en kredittsjekk etter at han mottok en ordrebekreftelse via tjenesteleverandøren om at alt var i orden. Agva Kraft AS viste til avtalevilkårene og påpekte at det fremgår tydelig av vilkårene at det foretas en kredittvurdering av nye kunder. Agva Kraft AS avviste klagers krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-070

Klage vedrørende avtale – Fortum Markets AS

Saken gjaldt tvist om avtalevilkår. Klager krevde at Fortum Markets AS beregnet forbruket i henhold til avtale om eSpot Kampanje med påslag på 0,5 øre kWh. Klager hevdet at han hadde et

tilgodebeløp på kr. 5 792. Klager anførte at selskapets varsel om prisendring ikke er tilstrekkelig. Fortum Markets AS anførte at prisendringer er varslet via flere fakturaer. Fortum Markets AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig gitt delvis medhold.

Sak reg.nr: 18-096

Klage vedrørende avtale – Akraft AS

Saken gjaldt uenighet om avtale og avtalevilkår. Klager hevdet at avtalen med Akraft AS var ugyldig og krevde at han skulle bli satt på spotprisavtale. Klager viste til at det ikke var bindingstid når han bestilte avtalen. Akraft AS pekte på at klager i e-posten ble anbefalt videre avtaletid etter prøvestrømsperioden. Akraft AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-150

Klage vedrørende avtale – GNP Energy AS

Saken gjaldt inngåelse av avtale og avtalevilkår. Klager hevdet at det ble tilbudt en strømvavtale som skulle være rimeligere enn den avtalen han hadde, i tillegg til en måned gratis og garantistrøm. Klager viste til en sammenligning av prisene og hevdet at han var blitt villedet og feilinformert. Klager hevdet at avtalen med GNP Energy AS var ugyldig og avviste krav om bruddgebyr. GNP Energy AS anførte at klager ble informert om bruddgebyr både i salgssamtalen og i bekreftelsesmeldingen. GNP Energy AS hevdet at avtalen er gyldig og opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-158

Klage vedrørende avtale – Trondheim Kraft AS

Saken gjaldt uenighet om fakturering. Klager avviste fakturert sluttavregning. Klager viste til at hun hadde en avtale om fast lavpris per måned og mente at selskapet måtte forholde seg til det som var avtalt. Trondheim Kraft AS viste til at klager har hatt betalingstjenesten Full Kontroll. Dette innebærer at klager har betalt ett jevnt beløp per måned, beløpene settes ut i fra forventet årsforbruk. Trondheim Kraft AS viste til at beløpet ble oppjustert, da årsforbruket endret seg. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-197

Klage vedrørende avtale – GNP Energy AS

Saken gjaldt inngåelse av avtale og avtalevilkår. Klager avviste krav om bruddgebyr. Klager anførte at det avgjørende for at hun godtok avtalen var tilbud om fast strømpris på 29 øre den første måneden og gratis strøm for den andre måneden. Klager stiller spørsmål ved prisøkningen. Klager hevdet at avtalen med GNP Energy AS var ugyldig. GNP Energy AS viste til at salget var gjennomgått og at alt har blitt informert korrekt i henhold til avtale og avtalevilkår via SMS. GNP Energy AS hevdet at avtalen var gyldig og opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-200

Klage vedrørende avtale og avtalevilkår – Lærdal Energi AS

Saken gjaldt uenighet om avtale og avtalevilkår. Klager avviste fakturert krav. Klager krevde at opprinnelig avtale gjaldt for hele avtaleperioden. Klager hevdet at det ble inngått spotavtale kampanje med lavere kWh enn det som var fakturert. Klager hevdet også at krav om bruddgebyr var urettmessig. Klager hevdet at han ikke har fått informasjon om bruddgebyr ved

avtaleinngåelsen. Lærdal Energi AS opprettholder sitt krav. Lærdal Energi AS anførte at klager selv har bestilt en spotavtale med 2 måneders avtaletid og påpekte at dette fremgår av avtalevilkårene. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-207

Klage vedrørende avtale – NorgesEnergi AS

Saken gjaldt tvist om inngåelse av avtale og avtalevilkår. Klager krevde at NorgesEnergi AS sender en slutfaktura på forbrukt strøm, inkludert kr. 500, samt at NorgesEnergi AS trekker fakturakravene fra inkassoselskapet. Klager hevdet at han ble lurt av selgeren til NorgesEnergi AS og at NorgesEnergi AS ikke har overholdt inngått avtale. NorgesEnergi AS beklaget at klager følte seg lurt og anførte at det er klagers ansvar å vite om han har en avtaleperiode pågående hos en annen strømleverandør. NorgesEnergi AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig gitt delvis medhold, ved at klager kan gå i fra avtalen uten plikt til å betale bruddgebyr.

Sak reg.nr: 18-371

Klage vedrørende avtale – Fjordkraft AS

Saken gjaldt fakturering. Klager avviste fakturert krav. Klager hevdet at det ble inngått avtale hvor prisen var kr. 815 per måned for strøm og nettleie. Klager viste til selskapets nettsider og påpekte at det skal varsles per SMS om overforbruk og det skal justeres ved neste faktura. Fjordkraft AS viste til at klager har hatt betalingstjenesten Full Kontroll. Dette innebærer at kunden har betalt ett jevnt beløp per måned. Beløpene settes ut ifra forventet årsforbruk. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-383

Klage vedrørende avtale – GNP Energy AS

Saken gjaldt tvist om inngåelse av avtale og avtalevilkår. Klager avviste fakturert krav. Klager hevdet at det ble avtalt gratis strøm i desember eller januar samt konkurransedyktige priser. Klager hevdet at GNP Energy AS ikke har overholdt inngått avtale. GNP Energy AS opprettholdt sitt krav. GNP Energy AS viste til at klager har en forvaltningspris i den perioden sluttavregningen gjelder. GNP Energy AS viste til at dette er en sluttavregning for en periode det ikke var fakturert for tidligere. Klager ble enstemmig gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-394

Klage vedrørende avtale – GNP Energy AS

Saken gjaldt avtale og avtalevilkår. Klager krevde at avtale om kr. 699 per måned samt en gratis måned gjaldt frem til 09.03.19. Klager anførte at selskapet ikke kan endre på vilkårene frem til bindingstiden var over. Klager hevdet at prisøkningen var et brudd på en gjensidig forpliktelse. GNP Energy AS hevdet at avtalen var gyldig og opprettholdt sitt krav. GNP Energy AS viste til sine vilkår og anførte at pris kan endres ved prisendringer i markedet. GNP Energy AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-445

Klage vedrørende avtale – GNP Energy AS

Saken gjaldt tvist om inngåelse av avtale. Klager krevde at GNP Energy AS betalte faktura fra netteier for leveringspliktig strøm. Klager hevdet at GNP Energy AS ikke har gitt nødvendig informasjon til netteier, slik at det ikke var blitt opprettet en strømvavtale. Klager påberopte seg god tro. Klager anførte at flere ganger har vært i kontakt med GNP Energy AS og gitt opplysninger om

målerstand og målepunktid, og at han fikk inntrykk av at alt var i orden. GNP Energy AS opprettholdt sitt krav. GNP Energy AS hevdet at de ikke kan klandres for at oppkobling av kundeforholdet har tatt lang tid. GNP Energy AS pekte på at tilkoblingen har blitt avvist av netteier og det er sendt flere tilbakemeldinger til klager på dette. Klager ble enstemmig gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-450

Klage vedrørende etterfakturering på grunn av feilavlesning – Austevoll Kraftlag SA

Saken gjaldt etterfakturering på grunn av feilavlesning. Klager avviste etterfakturert krav. Klager anførte at han hver gang har rapportert målerstand med 5 siffer. Klager finner det merkelig at selskapet ikke har reagert når måleren har 6 siffer. Klager mente at det kan være to mulige årsaker til avviket, enten feil på måleren eller sifferfeil. Austevoll Kraftlag SA mente at kunden har kunnskap om målere over gjennomsnittet og burde kjenne til at samtlige tall for gjeldende måler skulle vært rapportert inn. Austevoll Kraftlag SA opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-461

Klage vedrørende avtale og avtalevilkår – GNP Energy AS

Saken gjaldt avtale og avtalevilkår. Klager avviste krav om bruddgebyr. Klager anførte at selskapet har hatt villedende markedsføring. Klager anførte også at GNP Energy AS opplyste at selskapet hadde et samarbeid med LOS AS, samt at avtalen skulle være garantert rimeligere enn strømvartalen han hadde hos sin daværende leverandør. Klager hevdet at avtalen var ugyldig. GNP Energy AS hevdet at avtalen var gyldig og opprettholdt sitt krav. GNP Energy AS anførte at klager fikk tydelig opplysninger om nettleie, avtaletid og brytningsgebyr. Klager ble enstemmig gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-465

Klage vedrørende avtale – NorgesEnergi AS

Saken gjaldt uenighet om avtale og avtalevilkår. Klager avviste fakturert krav. Klager viste til at det ble inngått en avtale om fordelsproduktet Strømkonto. Klager hevdet at det ikke ble opplyst at det var en avtale om et kredittprodukt ved avtaleinngåelsestidspunktet. Klager hevdet at selskapets markedsføring var villedende, da de ikke har fått informasjon om produktet ved avtaleinngåelsen. NorgesEnergi AS opprettholdt sitt krav. NorgesEnergi AS viste til at årsaken til negativ saldo på opphørt Strømkonto skyldes at det ble inngått avtale med netteier om gjennomfakturering. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-532

Klage vedrørende avtale og avtalevilkår – GNP Energy AS

Saken gjaldt avtale og avtalevilkår. Klager avviste krav om bruddgebyr. Klager anførte at selskapet har hatt villedende markedsføring. Klager anførte også at GNP Energy AS opplyste at selskapet hadde et samarbeid med LOS AS. Klager hevdet at avtalen var ugyldig. GNP Energy AS hevdet at avtalen var gyldig og opprettholdt sitt krav. GNP Energy AS viste til at klager mottok tilbud om strømvartale via telefon, med verifisering i samtalen og deretter bekreftelse via SMS. GNP Energy AS anførte at salgsgrunnlaget var reelt. Klager ble enstemmig gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-537

Klage vedrørende avtale – GNP Energy AS

Saken gjaldt uenighet om avtale og avtalevilkår. Klager avviste fakturert krav. Klager viste til avtalevilkårene og reagerte på selskapets prisendring uten varsel. GNP Energy AS hevdet at kravet

var rettmessig og opprettholdt sitt krav. GNP Energy AS viste til at avtalevilkårene og påpekte at dersom kunden ikke oppfylte krav om avtalegiro og e-faktura så står GNP Energy AS fritt til å endre avtalen til en forvaltningsavtale kalt Folkepakka. Klager ble enstemmig gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-538

Klage vedrørende avtale – GNP Energy AS

Saken gjaldt uenighet om avtale og avtalevilkår. Klager krevde at avtale om kr. 699 per måned gjaldt. Klager viste til varsel om prisendring til kr. 799 per måned. Klager reagerte på selskapets prisøkning. Klager hevdet at dette ikke var i henhold til det avtalte. GNP Energy AS viste til avtalevilkårene og anførte at de står fritt til å endre prisen dersom det er endringer i markedet. GNP Energy AS hevdet at avtalen var gyldig. GNP Energy AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-540

Klage vedrørende avtale og avtalevilkår – GNP Energy AS

Saken gjaldt avtale og avtalevilkår. Klager avviste krav om bruddgebyr. Klager anførte at det ikke er gitt informasjon om angrerett, dokumentasjon på inngått avtale med avtalevilkår på et varig medium. Klager hevdet at avtalen var ugyldig. GNP Energy AS hevdet at avtalen var gyldig og opprettholdt sitt krav. GNP Energy AS viste til at bekreftelsesmeldingen inneholdt avtalevilkårene samt en lenke til angreskjema. Klager ble enstemmig gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-544

Klage vedrørende avtale – GNP Energy AS

Saken gjaldt uenighet om avtale og avtalevilkår. Klager krevde at avtalt pris på 39,90 øre/kWh fra 04.09.18 gjaldt. Klager reagerte på selskapets prisendring. Klager anførte at dersom selskapet hadde varslet om prisendring, ville han hatt mulig til å bytte leverandør og dermed unngått prisøkningen. GNP Energy AS opprettholdt sitt krav. GNP Energy AS mente at de hadde informert klager tilstrekkelig om prisendringer, møtt klager med forståelse og rettet opp i feil i deres system. Klager ble enstemmig gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-681

Klage vedrørende avtale og avtalevilkår – Meløy Energi Kraft AS

Saken gjaldt avtale og avtalevilkår. Klager krevde at avtale om 47,30 øre/kWh inklusiv aktuelle avgifter gjelder for perioden 09.08.18 til 09.08.19. Klager hevdet at det var inngått en avtale om fastpris inkludert alle avgifter. Klager anførte at selskapet har oppdatert nettsidene med informasjon som ikke var på nettsidene da han inngikk avtalen. Meløy Energi Kraft AS opprettholdt sitt krav. Meløy Energi Kraft AS hevdet at de har oppgitt korrekte priser ved prisvarsling og i kontraktsform. Klager ble enstemmig gitt medhold.

Måling og målefeil, strømforbruk, jordfeil, strømgjeld, avregning, etterberegning og etterfakturering, forbruksprofil, stipulering, ventetarif

Sak reg.nr: 17-218

Klage vedrørende fakturering – Fjordkraft AS

Saken gjaldt uenighet om fakturering. Klager avviste fakturert krav. Klager anførte at han ble avregnet dobbelt for forbruket, ut fra at samme forbruk for samme periode gjentar seg på neste

faktura. Det samme gjaldt målerstand. Klager pekte også på at det har vært en del krediteringer som han ikke klarer å forstå. Klager krevde at fakturaene krediteres og at det opprettes nye korrekte fakturaer. Fjordkraft AS opprettholdt sitt krav. Fjordkraft AS anførte at årsaken til kreditering var målerbytte. Fjordkraft AS viste til at det var sendt klager en oversikt over krediteringer og krav. Klager ble enstemmig gitt medhold.

Sak reg.nr: 17-524

Klage vedrørende etterfakturering – BKK Nett AS

Saken gjaldt etterfakturering på grunn av manglende avlesninger. Klager avviste etterfakturert krav. Klager krevde at det ble foretatt en vesentlig avkortning av kravet. Klager anførte at det var usannsynlig at feilberegningen av strømforbruket kan ha vært så stort. Klager anførte også at det må være grenser for hvor stor feilmargin selskapet kan operere med. BKK Nett AS opprettholdt sitt krav. BKK Nett AS hevdet at klager var varslet tilstrekkelig om konsekvenser og risiko ved å ikke lese av måleren. Klager ble enstemmig gitt medhold.

Sak reg.nr: 17-600

Klage vedrørende etterfakturering – Lyse Elnett AS

Saken gjaldt etterfakturering. Klager avviste etterfakturert krav. Klager mente at det var urimelig at han skal belastes for en feil som hans far har gjort, samt en feil som Lyse Elnett burde ha oppdaget tidligere. Lyse Elnett AS opprettholdt sitt krav. Lyse Elnett AS anførte at de ikke har hatt grunn til å oppdage at det var avlest feil målerstand. Klager ble enstemmig gitt delvis medhold.

Sak reg.nr: 18-025

Klage vedrørende etterfakturering – Skagerak Nett AS

Saken gjaldt etterfakturering etter feilkobling. Klager avviste etterfakturert krav. Klager anførte at måleren er Skageraks eiendom, og at det er Skagerak som har ansvar for at måleren måler riktig. Klager mente at det var høyst sannsynlig at det var Skagerak som har utført en feilkobling ved installasjon av AMS-måleren. Skagerak Nett AS viste til at tilkoblinger som utføres ved målerbytte blir gjennomført med samme oppkobling som den frakoblede, dermed videreføres en allerede innført feilkoblede målerledninger. Skagerak Nett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-046

Klage vedrørende etterfakturering – Lyse Elnett AS

Saken gjaldt etterfakturering på grunn av feilavlesning. Klager avviste etterfakturert krav. Klager mente at det var urimelig at han skal ha hatt så høyt forbruk på 3 måneder. Klager stilte spørsmål ved selskapets beregning av kravet. Lyse Elnett AS opprettholdt sitt krav. Lyse Elnett AS viste til at klagers har avlest feil målerstand og dette har resultert i at klager mottok et tilgodebeløp. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-047

Klage vedrørende etterfakturering – Skagerak Nett AS

Saken gjaldt etterfakturering. Klager avviste etterfakturert krav. Klager hevdet at måleren ikke var avlest feil. Klager anførte at han har avlest måleren fortløpende og at dette var registrert hos nettselskapet. Skagerak Nett AS hevdet at klager har avlest feil målerstand over lengre tid. Skagerak Nett AS hevdet at klager har blitt fakturert et betydelig lavere døgnforbruk enn det reelle. Skagerak Nett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-062**Klage vedrørende måleutstyr - fakturering – Skagerak Nett AS**

Saken gjaldt uenighet om fakturert forbruk. Klager hevdet at det må ha vært en feil ved målerne og at han har betalt for mye. Klager krevde tilbakebetalt det som var fakturert for mye fra oppstart. Skagerak Nett AS opprettholdt sitt krav. Skagerak Nett AS viste til at det ble satt opp kontrollmåler og det ble ikke funnet feil ved måleren. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-091**Klage vedrørende etterfakturering - Haugaland Kraft AS**

Saken gjaldt etterfakturering etter feilavlesning. Klager avviste etterfakturert krav. Klager anførte at hun har fulgt anvisningene fra kundebehandleren i telefonhenvendelsene og at hun har sendt inn kundeavlesninger fortløpende. Haugaland Kraft AS anførte at de har til rutiner for å loggføre kundedialog og påpeker at de ikke kan finne noe i loggen om klagers henvendelser. Haugaland Kraft AS viste til at det ikke har vært noen historikk på måleren, slik at kundeavlesninger har blitt benyttet til fakturering. Haugaland Kraft AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-092**Klage vedrørende stenging og feilfakturering – Hafslund Nett AS**

Saken gjaldt inngåelse av nettleieavtale, feilfakturering og stenging. Klager avviste fakturert krav. Klager hevdet at det aldri har blitt varslet om stenging og hevdet stengingene var urettmessig. Klager anførte at hun ikke på noe tidspunkt har blitt varslet om feil i eierforhold eller om pliktlevering av strøm. Klager viste til at hun har bestilt strømvartale fra ny leverandør, men på grunn av feil hos Hafslund Nett AS, ble bestillingen avvist og måtte gjøres på nytt. Klager anførte at det har vært manglende kommunikasjon samt informasjon og dermed urettmessig fakturering. Hafslund Nett AS opprettholdt sitt krav. Hafslund Nett AS viste til at klager ble registrert med feil nett tariff, og det var årsaken til at bestillingen av strømvartale ikke gikk igjennom. Hafslund Nett AS har tilbudt en kompensasjon for tidsaspektet knyttet til stenging og manglende informasjon knyttet til kreditering av faktura og tilbakebetaling av fakturert krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-099**Klage vedrørende etterfakturering – BKK Nett AS**

Saken gjaldt etterfakturering på grunn av manglende avlesninger. Klager avviste etterfakturert krav. Klager anførte at feilen startet hos selskapet. Klager hevdet at selskapet registrerte feil målerstand, og at selskapets stipulering har vært for lav. Klager viste til at selskapet er ansvarlig for at målerstand blir avlest minst en gang i kalenderåret. BKK Nett AS opprettholdt sitt krav. BKK Nett AS anførte at det ville blitt oppdaget at stipuleringen hadde vært for lav dersom klager hadde respondert på oppfordringene om å lese av målere. BKK Nett AS viste til at kundeavlesningen ble registrert via telefon og det derfor ikke kan bevises hvem om har gjort en feil. BKK Nett AS besluttet å ta dette tapet. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-103**Klage vedrørende etterfakturering - Norgesnett AS**

Saken gjaldt etterfakturering av ikke-fakturert forbruk. Klager avviste etterfakturert krav. Subsidiært krevde klager at etterfakturert krav ble redusert til vanlig prisnivå for strøml levering med hjemmel i culpa. Klager påberopte foreldelsesreglene og en analogisk anvendelse

av conductio indebeti. Norgesnett AS opprettholdt sitt krav. Norgesnett AS anførte at de har levert en vare som er blitt brukt. Under dissens ble klager gitt delvis medhold, ved at det må foretas en ny beregning av etterberegningskravet og at det kun etterberegnes for tre år.

Sak reg.nr: 18-115

Klage vedrørende AMS-måler - feilfakturerings – Hafslund Nett AS

Saken gjaldt uenighet om fakturering. Klager hevdet at selskapets beregning var feil og krevde tilbakebetalt det som var fakturert for mye. Klager krevde også en skriftlig unnskyldning, alternativt en kompensasjon. Klager anførte at Hafslund Nett AS har registrert feil måler på boligene. Klager anførte at de mottok fakturaer for begge boligene på grunn av at Hafslund Nett AS ikke kunne få orden på navn og adresser. Hafslund Nett AS anførte at klager er fakturert på feil måler og at han har betalt for mye for hele perioden. Hafslund Nett AS stilte seg utenforstående til at klager mente at kompensasjonen ikke har kommet han til gode. Hafslund Nett AS avviste klagers krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-161

Klage vedrørende fakturering – Hafslund Nett AS

Saken gjaldt uenighet om fakturert forbruk. Klager hevdet at fakturert forbruk etter målerbyttet var feil og krevde tilbakebetalt det som var betalt for mye. Klager viste til forbrukshistorikken og hevdet at det ikke var riktig at hun har hatt en økning i strømforbruket. Klager mente at det var urimelig at hun skal påkoste kontrollmåling. Hafslund Nett AS viste til historisk forbruk og hevdet at historisk forbruk på den nye måleren er identisk med tidligere forbruk. Hafslund Nett AS hevdet at registrert forbruk er korrekt og opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-172

Klage vedrørende fakturering – Tinn Energi Nett AS

Saken gjaldt uenighet om fakturert forbruk. Klager avviste fakturert krav. Klager mente at å benytte målt forbruk i vinterhalvåret som grunnlag for å vurdere årsforbruk er urimelig. Klager tilbakeviste selskapets anførsel om feilavlesning og anførte at et slikt gjennomsnittsforkbruk var unormalt høyt. Tinn Energi Nett AS opprettholdt sitt krav. Tinn Energi Nett AS hevdet at faktureringen var korrekt. Tinn Energi Nett AS anførte at klagers avlesning i april 2017 var feil og at dette var årsaken til det omstridte forbruket. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-186

Klage vedrørende fakturering – Skagerak Nett AS

Saken gjaldt etterfakturerings av ikke-fakturert forbruk. Klager avviste fakturert forbruk. Klager mente at det ikke kan stemme at det var brukt så mye strøm. Klager viste til at manglende måleravlesninger skyldes at hytten ofte står ubrukt. Klager hevdet at det har vært strømbrydd, og sier at var skader på kjøkkengulvet, kjøleskap og fryser. Skagerak Nett AS viste til at det ble avdekket et etterslep ved målerbytte som skyldes manglende avlesninger. Skagerak Nett AS anførte at de har ansvar for strøm inn til hytta, og har ingen mulighet til å se hvilke apparater som bruker strøm. Skagerak Nett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold

Sak reg.nr: 18-188**Klage vedrørende etterfakturering – Lyse Elnett AS**

Saken gjaldt etterfakturering av ikke fakturert forbruk. Klager avviste etterfakturert krav. Klager påberopte seg god tro. Klager mente at det ikke forelå forhold som tilsa at de hadde grunn for, eller burde hatt grunn for, å forstå at de ikke ble fakturert for all strømleveranse. Klager hevdet at de ikke var kjent med verken måleren eller manglende fakturering. Lyse Elnett AS opprettholdt sitt krav. Lyse Elnett AS viste til at ved registrering ble det lagt inn feil tariff, noe som medførte feil i fakturagrunnlaget. Det ble ikke sendt faktura til klager i perioden fra mai 2015 til januar 2017. Lyse Elnett AS mener at sameiet burde være kjent med at det var ett målepunkt for fellesstrøm for hver av de tre blokkene i sameiet. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-203**Klage vedrørende etterfakturering – Glitre Energi Nett AS**

Saken gjaldt etterfakturering av ikke-målt forbruk. Klager avviste etterfakturert krav. Klager krevde at etterfakturert krav ble redusert med 50 %. Klager viste til at det ble avdekket feil ved måleren først 7 måneder etter målerbytte. Klager mente at nettselskapet burde ha oppdaget feilen tidligere. Glitre Energi Nett AS opprettholdt sitt krav. Glitre Energi Nett AS anførte at det ligger et ansvar hos klager som står nærmest til å vurdere forbruket sitt og dermed burde reagert på et slikt dropp i forbruk. Glitre Energi Nett AS har valgt å imøtekomme klager ved å rabattere etterfakturert krav med 25 %. Nemnda avviser saken fra behandling. Uttalelsen er enstemmig.

Sak reg.nr: 18-231**Klage vedrørende etterfakturering – Skagerak Nett AS**

Saken gjaldt etterfakturering etter feilkobling. Klager avviste etterfakturert krav. Klager stilte spørsmål ved selskapets anførsel om at han burde oppdaget feilkoblingen da feilkoblingen var gjort 15-20 før overtakelse. Klager mente at han ikke skal belastes for en feil som er gjort før han overtok boligen. Skagerak Nett AS opprettholdt sitt krav. Skagerak Nett AS anførte at klager ikke kan ha vært i god tro til et spesielt lavt forbruk i en såpass stor bolig. Skagerak Nett AS viste til forbruksdata og mente at en observant kunde burde reagert på en sterk reduksjon i fakturabeløp knyttet til avregningen for boligen sammenlignet med avregningsfakturaene til tidligere bolig. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-293**Klage vedrørende AMS-måler – etterfakturering – Mørenett AS**

Saken gjaldt etterfakturering av ikke-fakturert forbruk. Klager avviste etterfakturert krav. Klager hevdet at det må ha vært feil ved måleren og at måleren plutselig har gjort flere hopp i registrert forbruk. Klager anførte at han har avlest sifrene på måleren korrekt. Mørenett AS viste til at det ble avdekket et etterslep ved målerbytte. Mørenett AS viste til at det ble sendt målermontør til klagers bolig hvor det ble gjennomført fire tester, uten å finne feil. Måleren ble tatt med til selskapet og det ble utført kontroll på måleren 7 ganger, i tillegg til telleverkstest. Mørenett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-294**Klage vedrørende etterfakturering – Skagerak Nett AS**

Saken gjaldt etterfakturering av ikke-fakturert forbruk. Klager avviste fakturert forbruk. Klager hevdet at hans kraftleverandør ikke har levert korrekt målerstand til nettselskapet. Klager avviste

fakturert krav. Skagerak Nett AS viste til at måleren ikke har blitt avlest og det har vært stipulert lavere forbruk enn det som har vært det reelle forbruket. Skagerak Nett AS viste til at klager har fått påminnelse om måleravlesning på hver faktura. Skagerak Nett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-295

Klage vedrørende etterfakturering – Agder Energi Nett AS

Saken gjaldt etterfakturering. Klager avviste etterfakturert krav. Klager hevdet at etterfakturert krav var urimelig og viste til forbrukshistorikk på ny og gammel måler. Agder Energi Nett AS viste til at det ble avdekket et etterslep ved målerbytte på grunn av manglende avlesninger. Agder Energi Nett AS hevdet at etterfakturert forbruk var rettmessig og opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-298

Klage vedrørende fakturering – Hafslund Nett AS

Saken gjaldt fakturering av ikke-fakturert forbruk. Klager avviste fakturert krav. Klager viste til forbrukshistorikken og hevdet at det må være en feil ved den gamle måleren som har ført til et hopp i registrert forbruk. Klager anførte at Hafslund Nett AS ikke har vært villige til å kontrollere den gamle måleren. Hafslund Nett AS opprettholdt sitt krav. Hafslund Nett AS anførte at årsaken til at fakturaen var noe høyere, skyldes at forbruket etter all sannsynlighet var noe for lavt beregnet. Hafslund Nett AS viste til at de ikke hadde noen henvendelse om mulig feil på måleren før den ble byttet. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-315

Klage vedrørende bytte av AMS-måler -etterfakturering – Skagerak Nett AS

Saken gjaldt etterfakturering av ikke-fakturert forbruk. Klager avviste etterfakturert krav. Klager hevdet at det må være feil ved måleren og at han betalte for mye. Klager sier at han gjentatte ganger har bedt om kontroll av måleren, uten at han har fått svar. Skagerak Nett AS anførte at forbruket på ny måler var korrekt. Skagerak Nett AS viste til historisk forbruk på den gamle måleren og påpekte at den gamle måleren har vist for lavt forbruk fra 2015 til målerbytte. Skagerak Nett AS anførte at de har fått bekreftet at det har vært feil med denne gamle måleren. Skagerak Nett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-330

Klage vedrørende etterfakturering – Skagerak Nett AS

Saken gjaldt etterfakturering på grunn av feilkoblet måler. Klager avviste etterfakturert krav. Klager påberopte seg god tro. Klager viste til at det er nyrestaurert bryggerhus. Klager hevdet at det aldri har vært en halvering av forbruk. Klager hevdet at kravet var uberettiget. Klager pekte på at de som kunde ikke kan gå inn i et sikringsskap for å lete etter feil. Skagerak Nett AS opprettholdt sitt krav. Skagerak Nett AS viste til at det ble avdekket feilkobling i anlegget ved målerbytte. Det var byttet om på 2 faser som tilsier at 1/3 av forbruket. Skagerak Nett AS anførte at klager burde reagert på en halvering av avregnet forbruk og strømkostnader etter målerbytte i 2002. Klager ble enstemmig gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-375**Klage vedrørende etterbetaling/godskriving etter tariffendring – Eidsiva Nett AS**

Saken gjaldt etterbetaling/godskriving etter tariffendring. Klager krevde å få tilbakebetalt det han har betalt for mye i perioden fra 2006 til 2018. Klager anførte at han ikke har forutsetninger for å se om det er korrekte sikringer i forhold til tariff. Klager påpekte at anlegget ikke var endret etter installasjon i 2006. Eidsiva Nett AS avviste klagers krav. Eidsiva Nett AS viste til at det var lagt ved informasjon til nettleiefakturaen, der kundene ble oppfordret til å kontrollere om hovedsikring/overbelastningsvern i sikringsskapet stemmer overens med den tariff kunden blir fakturert for. Klager ble under dissens ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-378**Klage vedrørende fakturering – Varanger Kraft Nett AS**

Saken gjaldt fakturering. Klager hevdet at det er fakturert for mye og krevde tilbakebetalt. Klager viste til forbrukshistorikken på den gamle og nye måleren, og hevdet at det må være en feil ved den gamle måleren. Klager anførte at han tok kontakt med selskapet like etter målerbytte for å forsikre seg at måleren ikke ble kassert. Klager mente at selskapet ikke har gjort nok for å finne frem den gamle måleren. Varanger Kraft Nett AS viste til at måleren ble kassert, slik at det ikke var mulig å få måleren kontrollert. Varanger Kraft Nett AS hevdet at sannsynligheten for feilmålinger var svært liten. Varanger Kraft Nett AS hevdet at faktureringen var rettmessig og avviste klagers krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-381**Klage vedrørende etterfakturering – Agder Energi Nett AS**

Saken gjaldt etterfakturering på grunn av feilkoblet måler. Klager avviste fakturert krav. Klager hevdet at Agder Energi Nett AS er ansvarlig for at korrekt måler ikke var installert. Klager pekte på at måleren var plombert og sa at det må ha vært kontroll av måleren i disse årene. Klager hevdet at estimert forbruk var urettmessig høyt. Klager hevdet at strømmålerens forbruk var korrekt, og mente at selskapet må forholde seg til dette. Agder Energi Nett AS opprettholdt sitt krav. Agder Energi Nett AS anførte at i forbindelse med utbygging av måler er montørens oppdrag kun å bytte til AMS-målere, ikke å se nærmere på anleggene for å avdekke eventuelle feil. Agder Energi Nett AS viser til at forbruket ble redusert med en tredel, da klager informerte om at det ikke har vært forbruk på den ene fasen. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-403**Klage vedrørende fakturering av pliktleveranse – TrønderEnergi Nett AS**

Saken gjaldt fakturering av pliktleveranse. Klager avviste fakturert krav. Klager anførte at han ikke har opptrådt klanderverdig og mente at det ikke var rimelig at han skulle hatt kunnskap om verken innmelding av anlegget eller pliktleveranse. TrønderEnergi Nett AS viste til at klager på det tidspunktet anleggene ble ferdigmeldt ikke hadde noe aktivt kundeforhold på noen målepunkt, og TrønderEnergi Nett AS ble pliktig til å levere strøm ved nettselskapets leveransepliktige kraftleveranse. TrønderEnergi Nett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-438**Klage vedrørende etterfakturering – Nordmøre Energiverk AS**

Saken gjaldt etterfakturering av forbruk på grunn av manglende avlesninger. Klager avviste etterfakturert krav. Klager viste til standardavtalen og pekte på at Nordmøre Energiverk AS skulle ha påsett at måleren ble avlest minst en gang i kalenderåret. Klager anførte at kravet må bortfalle da Nordmøre Energiverk AS ikke har fremlagt slik dokumentasjon som er krevd. Klager hevdet at det er feil prisberegning og umulig å dokumentere korrekt pris. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-439**Klage vedrørende etterfakturering – TrønderEnergi Nett AS**

Saken gjaldt etterfakturering av forbruk på grunn av manglende avlesninger. Klager avviste etterfakturert krav. Klager påberopte seg god tro. Klager anførte at de har vært kunde hos selskapet i 13 år og betalt fakturaer fortløpende. Klager anførte at de ikke har mottatt purring eller oppfordring om å lese av måleren. Klager anførte også at TrønderEnergi Nett AS har sendt påminnelser om avlesning til feil e-postadresse. Klager mente at beregningen av etterfakturert krav var urimelig. TrønderEnergi Nett AS opprettholdt sitt krav. TrønderEnergi Nett AS anførte at de ikke har oppfylt standardavtalen og derfor avskrevet 25 % av merforbruket. TrønderEnergi Nett AS viste til klagers anførsel om feil e-postadresse, og anførte at det er kundens ansvar å gi oppdatert kontaktinformasjon. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-443**Klage vedrørende AMS-måler - etterfakturering – Norgesnett AS**

Saken gjaldt etterfakturering av ikke-fakturert forbruk. Klager avviste fakturerte krav. Klager anført at måleren var avlest fortløpende og måleravlesning var innrapportert per SMS. Klager påberopte seg god tro. Klager mente at det var et dårlig system som ikke gir klar tilbakemelding da de ikke hadde forstått at det manglet bokstaver ved innsendelse av avlesningene og at de ikke var blitt gjort oppmerksomme på at kodeord var uteglemt. Norgesnett AS viste til at det var utstedt påminnelse om måleravlesning per SMS. Norgesnett AS anførte at det ikke var satt på kodeord i klagers SMS-svar som har medført at meldingene ikke har kommet frem til selskapet. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-455**Klage vedrørende etterfakturering - BKK Nett AS**

Saken gjaldt etterfakturering av ikke-fakturert forbruk. Klager hevdet at kravet var urimelig da hun ikke har blitt informert om at hun har blitt fakturert på stipulert grunnlag. Klager avviste fakturert krav. BKK Nett AS erkjente at de ikke har overholdt sin plikt om å varsle klager om stipuleringen. BKK Nett AS anførte at forbruket var reelt, det er strøm som faktisk er forbrukt. BKK Nett AS hevdet at etterfakturert krav er rettmessig og opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-468**Klage vedrørende etterfakturering – Agder Energi Nett AS**

Saken gjaldt etterfakturering av forbruk på grunn av manglende avlesninger. Klager hevdet at det må være en feil ved måleren. Klager viste til at forbruket etter målebytte var vesentlig lavere enn det forbruket på den forrige måleren viste ved demontering. Klager anførte også at hun ikke har

mottatt noen purring på avlesning i løpet av de siste tre årene. Klager avviste etterfakturert krav. Agder Energi Nett AS viste til at det ble avdekket et umålt forbruk på grunn av manglende avlesninger ved målebytte. Agder Energi Nett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-471

Klage vedrørende etterfakturering – Ustekveikja Energi AS

Saken gjaldt tvist om faktureringsfeil. Klager avviste etterfakturert krav. Klager påberopte seg god tro. Klager viste til at han har vært i den tro at ting har vært i orden da han har blitt bedt om å lese av strømmen. Klager mente at selskapet har dårlige kontrollrutiner. Ustekveikja Energi AS anførte at det i forbindelse med sluttavregning ble oppdaget at klager i hele avtaleperioden kun har blitt fakturert for elsertifikater og ikke selve strømprisen. Ustekveikja Energi AS opprettholdt sitt krav. Under dissens ble klager ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-473

Klage vedrørende fakturering – Akraft AS

Saken gjaldt fakturering av ikke-fakturert forbruk. Klager avviste fakturert krav. Klager påberopte seg god tro. Klager anførte at forbruksmønsteret har endret seg gjennom året, slik at han ikke har hatt grunn til å forstå at avviket var urimelig høyt. Klager hevdet at etterbetalingen skyldtes forhold hos Akraft AS. Akraft AS opprettholdt sitt krav. Akraft AS anførte at det ble oppdaget at klager har blitt stipulert for lite i forhold til faktisk forbruk. Akraft AS viste til at forbruk som blir fakturert fra kraftleveradøren og netteier alltid skal samsvare og påpekte at kunden selv er ansvarlig for at dette stemmer. Klager ble enstemmig gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-507

Klage vedrørende etterfakturering – BKK Nett AS

Saken gjaldt etterfakturering av ikke-fakturert forbruk. Klager avviste fakturert krav. Klager stilte spørsmål til hvorfor strømforbruket har blitt høyere etter at AMS-måleren ble installert. Klager viste til det historiske forbruksmønsteret og anførte at forbruket har økt med 70 % etter at AMS-måleren ble installert. BKK Nett AS opprettholdt sitt krav. BKK Nett AS viste til at klager ble stipulert fordi det ikke ble oppnådd kontakt med den nye måleren. BKK Nett AS viste til at det er avtalt med klager at det vil bli montert kontrollmåler i serie med eksisterende strømmåler. BKK Nett AS anførte at dersom måleren viser feil, vil BKK Nett AS bytte måler og korrigere det økonomiske oppgjøret. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-577

Klage vedrørende etterfakturering – Hjartdal Elverk AS

Saken gjaldt etterfakturering av ikke-fakturert forbruk. Klager avviste etterfakturert krav. Klager mente at han har gjort tilstrekkelige med forsøk på å gjøre riktige måleravlesning når mulig i forbindelse med tilstedeværelse på hytten og rapportert via SMS. Klager hevder at feilrapporteringen må tilskrives nettselskapet. Klager påberopte seg aktsom god tro. Hjartdal Elverk AS viste til at feilmeldingen har skjedd flere ganger og stiller spørsmål ved at klager ikke har tatt kontakt. Hjartdal Elverk AS anførte at klager selv bør ha fattet mistanke om feilavlesning, med tanke på mengde energi som bruker. Hjartdal Elverk AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-588**Klage vedrørende AMS-måler – plassering av antenne – Hafslund Nett AS**

Saken gjaldt plassering av antenne ved målerbytte. Klager krevde alternative løsningsforslag fra Hafslund Nett AS, slik at AMS-måler tilfredsstillte kravene til AMS-måler samt er mer diskret. Klager hevdet at det ikke var informert om omfanget av antennene utenfor måleskapet. Klager hevdet at montøren har informert om at det finnes alternative løsninger med AMS-målere med ekstern-antenne som er mer diskret og bedre tilpasset. Hafslund Nett AS viste til at eksterne antenner benyttes for å sørge for god radiokommunikasjon for de nye AMS-målerne. Det benyttes en installasjonsinstruks hvor det er angitt i hvilke tilfeller man skal benytte ulike typer antenner. Hafslund nett AS avviste klagers krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-589**Klage vedrørende etterfaktureringsfeil – Ustekveikja Energi AS**

Saken gjaldt etterfaktureringsfeil. Klager avviste etterfakturert krav. Klager påberopte seg god tro. Klager viste til e-fakturadetaljene og mente at det så ut som at det var fakturert for kraft. Klager påpekte at stipulert kraftmengde også står oppført på fakturadetaljene. Ustekveikja Energi AS opprettholdt sitt krav. Ustekveikja Energi AS anførte at det i forbindelse med sluttavregningen ble oppdaget at klager i hele avtaleperioden kun har blitt fakturert for elsertifikater og ikke selve strømprisen. Under dissens ble klager ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-603**Klage vedrørende etterfaktureringsfeil – Lyse Elnett AS**

Saken gjaldt etterfaktureringsfeil av forbruk på grunn av manglende avlesninger. Klager krevde at etterfakturert krav ble redusert med mer enn 25 %. Klager hevdet at etterfakturert krav var urimelig. Klager anførte at Lyse Elnett AS har misligholdt sine plikter etter standardavtalen. Klager anførte at det skal fremgå tydelig av fakturaen dersom stipulerte verdier benyttes som faktureringsgrunnlag. Lyse Elnett AS opprettholdt sitt krav. Lyse Elnett AS anførte at de ikke har dokumentasjon på at deres rutiner har blitt fulgt, og beklager at klager ikke har fått påminnelse i den aktuelle perioden. Lyse Elnett AS hevdet at klager ikke har oppfylt sine forpliktelser i henhold til standardavtalen. Lyse Elnett AS anerkjent at nettselskapets plikt i henhold standardavtalen ikke etterfulgt i tilstrekkelig grad og har tilbudt et forlik ved at kravet reduseres med 25 %. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-627**Klage vedrørende etterfaktureringsfeil – Skagerak Nett AS**

Saken gjaldt etterfaktureringsfeil av ikke-fakturert forbruk. Klager avviste etterfakturert krav. Klager påberopte seg god tro. Klager anførte at hytten har vært svært lite benyttet i den aktuelle vinterperioden og derfor har det ikke vært grunn til å reagere på forbruket. Klager mener at det er feil å bruke stipulert forbruk fra 2015, da hytten ble renoveret i denne perioden og hytten ble mye brukt. Klager anførte at han har avtalegiro og mente at det ikke kan forventes at kundene skal gå inn og sjekke hver enkelt faktura. Skagerak Nett AS opprettholdt sitt krav. Skagerak Nett AS viste til at det ved kontroll av måler ble avdekket at måleren var feilkoblet. Skagerak Nett AS anførte at klager burde reagert på det lave forbruket og kontaktet nettselskapet. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-685**Klage vedrørende etterfakturering – Dalane Nett AS**

Saken gjaldt etterfakturering av ikke-fakturert nettleie. Klager avviste fakturert krav. Klager påberopte seg aktsom god tro. Klager viste til at han har efaktura og at han har betalt fakturaene fortløpende i den tro at alt skulle være i orden. Dalane Nett AS opprettholdt sitt krav. Dalane Nett AS anførte at det følger av fakturaen at det kun ble fakturert for kraft og mente at klager burde ha reagert på dette. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-694**Klage vedrørende etterfakturering – VOKKS Nett AS**

Saken gjaldt etterfakturering av ikke-fakturert forbruk. Klager påberopte seg god tro. Klager hevdet at hun har levert måleravlesning oftere enn det som fremgår av avlesningshistorikken. Klager påpekte at hun ikke har mottatt purring om manglende måleravlesning. Klager avviste fakturert krav. VOKKS Nett AS anførte at manglende avlesninger har resultert i at det i en periode har vært avregnet mindre enn det som faktisk har vært forbrukt. VOKKS Nett AS anførte at måleren har målt korrekt. VOKKS Nett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig gitt delvis medhold.

Sak reg.nr: 18-786**Klage vedrørende fakturering – Agder Energi Nett AS**

Saken gjaldt etterfakturering av ikke målt forbruk på grunn av feilkoblet måler. Klager hevdet at målt forbruk etter feilrettingen var feil og at han betaler for mye. Klager stilte spørsmål ved at forbruket har hatt en økning på 92,30 % etter målebytte. Klager viste til forbrukshistorikken og hevdet at han ikke har hatt en økning av strømforbruket. Agder Energi Nett AS viste til at det ble oppdaget at de mottok verdier for produksjon av strøm på anlegget. Det var ikke registrert at klager skulle produsere strøm. Det ble avdekket at en fase var snudd feil vei, som forårsaket at det var målt produksjon på anlegget i stedet for forbruk. Agder Energi Nett AS hevdet at forbruk målt etter feilretting var korrekt og rettmessig fakturert. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Ansvarsforhold, strøbrudd, spenningsfeil, jordfeil, skade på elektrisk utstyr, feilsøking i eget nett**Sak reg.nr: 18-049****Klage vedrørende krav om erstatning etter spenningsvariasjoner – Haugaland Kraft Nett AS**

Saken gjaldt krav om erstatning etter spenningsvariasjoner. Klager krevde utgifter til kjøp av nye gjenstander dekket, samt kompensasjon for medgått tid. Klager anførte at han merket spenningsvariasjoner i eneboligen etter at nettselskapet hadde utført arbeid i nettet. Klager hevdet at det elektriske utstyret har stått under for høy spenning i snart 4 år, og levetiden var dermed betydelig redusert. Haugaland Kraft Nett AS avviste erstatningsansvar. Haugaland Kraft Nett AS hevdet at saken ikke var meldt inn til nettselskapet innen rimelig tid fra klager mener spenningsproblematikken oppstod. Haugaland Kraft Nett AS hevdet at det er vanskelig å se årsakssammenheng når det har gått 3-4 år fra problemer oppstod til klager henvendte seg til nettselskapet. Nemnda avviser saken fra behandling. Uttalelsen er enstemmig.

Sak reg.nr: 18-112**Klage vedrørende strømbrudd – krav om erstatning – Skagerak Nett AS**

Saken gjaldt krav om erstatning etter strømbrudd. Klager krevde forsikringens egenandel dekket. Klager hevdet av vaskemaskin ble ødelagt etter strømbrudd. Klager hevdet at Skagerak Nett AS var ansvarlig. Skagerak Nett AS avviste klagers krav. Skagerak Nett AS viste til at det var feil i linjenettet som førte til 9 strømbrudd. Skagerak Nett AS anførte at det ikke har vært registrert noe uvanlig som tilsier at det skulle ødelegge elektrisk utstyr. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-153**Klage vedrørende etterfakturering – Skagerak Nett AS**

Saken gjaldt etterfakturering av ikke-fakturert forbruk. Klager avviste etterfakturert krav. Klager påberopte seg aktsom god tro. Klager anførte at de tidligere bodde i en leilighet og hadde ingen erfaring med hva som var normalt forbruk for en gammel bolig. Klager anførte også at det var installert en varmpumpe, i tillegg til at oppvarming skjer ved vedfyring. Klager hevdet at fakturaene var betalt i den tro at alt var korrekt. Skagerak Nett AS opprettholdt sitt krav. Skagerak Nett AS viste til at det ble avdekket feilkobling i klagers anlegg i forbindelse med målerbytte. Skagerak Nett AS har ikke mottatt noen melding fra installatør om at det er gjort arbeid i målepunktet. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-185**Klage vedrørende strømbrudd – krav om dekning av utgifter til rørlegger – Agder Energi Nett AS**

Saken gjaldt krav om erstatning etter strømbrudd. Klager krevde utgifter til rørlegger dekket. Klager hevdet at strømbruddet førte til frostskafer. Klager anførte at dersom nettselskapet hadde tatt kontakt umiddelbart etter strømbruddet, så kunne skaden ha vært forhindre. Klager viste til at strømbruddet skyldtes arbeidet som ble utført med strømforsyningen. Agder Energi Nett AS avviste klagers krav. Agder Energi Nett AS viste til at en defekt kabel inn til klagers nabohytte ble feilrettet. Dette førte til at klagers jordfeilbryter hadde slått seg ut og klagers hytte ble strømløst. Agder Energi Nett AS hevdet at de ikke har kontroll på egenskapene til jordfeilbryterne i boligene og dette er kundens ansvar. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-194**Klage vedrørende strømutkobling – krav om erstatning – Hafslund Nett AS**

Saken gjaldt krav om erstatning i forbindelse med planlagt strømutkobling. Klager krevde forsikringens egenandel dekket. Klager hevdet at hovedkretskortet på utedelen av varmpumpa ble ødelagt etter strømutkobling. Klager påpekte at servicemannen bekreftet at varmpumpen ble ødelagt på grunn av arbeidet på strømnettet. Hafslund Nett AS viste til at det ble varslet om strømutkobling i utstedt SMS. Hafslund Nett AS hevdet at det ikke har vært noen mangel ved ytelsen og avviste klagers krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-218**Klage vedrørende strømutkobling – krav om dekning av utgifter til hotellopphold – Skagerak Nett AS**

Saken gjaldt krav om erstatning i forbindelse med planlagt strømutkobling. Klager reagerte på at han ikke har mottatt varsel om strømutkobling på et tidligere tidspunkt. Klager stilte spørsmål ved

at selskapet ikke har en løsning om at de kontakter kunder som ikke har blitt varslet. Klager krevde utgifter til hotellopphold dekket. Skagerak Nett AS viste til at det ble sendt en SMS den planlagte strømutkoblingen. Skagerak Nett AS viste til innhentet logg fra deres tjenesteleverandør som viste statistikk over utstedte SMS-er i februar, og påpekte at det viste at meldingen ble sendt, men av ukjent årsak, ikke nådde frem til klagers telefon. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-221

Klage vedrørende jordfeil – Kragerø Energi AS

Saken gjaldt uenighet om spenningskvalitet og fakturert forbruk. Klager hevdet at det må ha vært en feil ved registrert forbruk og avviste fakturert krav. Klager krevde at selskapet må undersøke spenningskvaliteten i hennes bolig. Klager anførte at det kan være en feil i nettet som har påvirket hennes bolig og dermed strømforbruk. Kragerø Energi AS avviste klagers krav. Kragerø Energi AS viste til at de har sjekket for jordfeil i deres nett, men ikke funnet noen feil. Kragerø Energi AS anførte at logget spenning ligger på et normalt nivå. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-223

Klage vedrørende strømbrudd– krav om dekning av forsikringens egenandel – Kragerø Energi AS

Saken gjaldt krav om erstatning etter feil i lavspentnett. Klager krevde forsikringens egenandel dekket. Klager hevdet at hans musikkanlegg ble ødelagt etter feilen i lavspentnettet. Klager anførte at denne svikten i strømforsyningen kom brått på uten forvarsel, og at det dermed ikke var noen mulighet til å forhindre skaden. Kragerø Energi AS viste til at feilen klager var berørt av var et sikringsbrudd i en fase som følge av stor last i lavspentnettet. Kragerø Energi AS anførte at ved tidspunktet for hendelsen, så har ikke Kragerø Energi AS hatt pågående arbeid eller hendelser som skulle tilsi at de kunne varslet klager. Kragerø Energi AS avviste klagers krav. Klager ble enstemmig gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-254

Klage vedrørende strømbrudd – krav om erstatning – Suldal Elverk KF

Saken gjaldt krav om erstatning etter strømbrudd. Klager krevde forsikringens egenandel dekket. Klager krevde også saksomkostninger. Klager viste til at det ble vannskade etter strømbrudd. Klager anførte at årsaken til at korslutningssikringen var defekt, enten skyldes dårlig arbeid eller dårlig utstyr levert av Suldal Elverk KF. Suldal Elverk KF anførte at de ikke var erstatningsansvarlige ved slike tilfeller da de ikke har eller kan ha full kontroll på sikringsbrudd i lavspantanlegg. Suldal Elverk KF pekte på at de kun har ansvar for å skifte ut sikringen så fort de blir informert om strømbrudd. Under dissens ble klager gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-291

Klage vedrørende krav om erstatning – Nordlandsnett AS

Saken gjaldt krav om erstatning etter strømbrudd. Klager krevde forsikringens egenandel refundert. Klager påpekte at det ikke bare er snakk om en ut- og innkobling i nettet, men at det har vært fem ut- og innkoblinger innenfor relativt kort tid. Klager hevdet at hans musikkanlegg og oppvaskmaskin ble ødelagt etter feilen i lavspentnettet. Nordlandsnett AS avviser klagers krav. Nordlandsnett AS viste til at det var flere ut- og innkoblinger av nettet på grunn av en feil på en kabel i området. Nordlandsnett AS hevdet at hendelsen var utenfor selskapets kontroll, og koblingsoverspenninger kan forekomme. Under dissens ble klager gitt ikke medhold.

Sak reg.nr: 18-314**Klage vedrørende plassering av antenne – krav om erstatning – Agder Energi Nett AS**

Saken gjaldt plassering av antenne ved målerbytte. Klager krevde at Agder Energi Nett AS dekket kostnadene knyttet til flytting av antenne til AMS-måler. Klager hevdet at han ikke hadde mulighet til å påvirke lokaliseringen av antennen. Klager krevde erstatning for at Agder Energi Nett AS ikke hadde varslet om ekspropriasjon av veggareal. Agder Energi Nett AS anførte at klager var informert om ekstern antenne og hadde anledning til å fremlegge bemerkning om plassering. Agder Energi Nett AS avviste klagers krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-325**Klage vedrørende spenningskvalitet – VOKKS Nett AS**

Saken gjaldt spenningskvalitet på klagers hytte. Klager krevde utgifter til elektriker dekket, samt utgifter til rørlegger og ny varmpumpe dekket. Klager anførte at varmpumpen måtte skiftes på grunn av varmegang som skyldes lav spenning. Klager anførte at det ikke var feil ved den elektriske installasjonen, samt at jordfeil og jordfeilbrytere var installert. Klager hevdet at feilen utelukkende hviler på VOKKS Nett AS. VOKKS Nett AS avviste klagers krav. VOKKS Nett AS viste til at det var en periode hvor det var ekstremt mye feil i nettet. På grunn av den ekstraordinære situasjonen ble det ikke tilstrekkelig med ressurser til å følge opp spenningsklager. VOKKS Nett AS hevdet at årsaken ligger utenfor deres kontroll. Klager ble enstemmig gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-365**Klage vedrørende strømbrudd – krav om erstatning - Norgesnett AS**

Saken gjaldt krav om erstatning etter strømbrudd. Klager krevde utgifter for ny varmpumpe dekket. Klager hevdet at varmpumpen ble ødelagt etter gjentatte ut- og innkoblinger av strømforsyningen. Klager hevdet at ansvaret ligger hos selskapet da varmpumper ikke er konstruert for slike ekstreme ut- og innkoblinger. Norgesnett AS avviste erstatningsansvar. Norgesnett AS viste til at det var feil i linjenettet som berørte 1000 kunder. Norgesnett AS anførte at det har vært ut- og innkobling av strømforsyningen og dette var noe utstyr må forvente å tåle. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-400**Klage vedrørende strømavbrudd – kompensasjon for langvarig strømavbrudd – Skagerak Nett AS**

Saken gjaldt uenighet om kompensasjon ved langvarig strømbrudd. Klager krever utbetalt kompensasjon for langvarig strømavbrudd. Klager hevdet at strømavbruddet har hatt en varighet på over 24 timer før 90 % av spenningen var gjenopprettet. Skagerak Nett AS viste til at det har vært totalt strømbrudd hos klager. Skagerak Nett AS anførte at de ikke har registrert noen avbrudd som varer sammenhengende i mer enn 12 timer på klagers adresse og hevdet at kriteriene for utbetaling av kompensasjon ikke var tilstede. Klager ble enstemmig gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-411**Klage vedrørende krav om erstatning – TrønderEnergi Nett AS**

Saken gjaldt krav om erstatning etter strømbrudd. Krevde utgifter til ny vaskemaskin dekket. Klager hevdet at vaskemaskin ble ødelagt etter strømbrudd. Klager anførte at det ikke ble varslet før utkobling. Klager hevdet at skaden kunne vært unngått dersom de hadde blitt varslet. TrønderEnergi Nett AS viste til at det ble gjennomført en utkobling av strømforsyningen da

hovedsikringen skulle byttes. TrønderEnergi Nett AS beklager dersom klager ikke fikk varsel, men fastholdt at det ikke kunne være en årsakssammenheng mellom deres utkobling av strømforsyningen og skade på klagers vaskemaskin. Under dissens ble klager ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-433

Klage vedrørende kompensasjon for langvarig strømbrudd – Agder Energi Nett AS

Saken gjaldt langvarig strømbrudd. Klager krevde kompensasjon for langvarig strømbrudd for begge målepunkt. Klager viste til at han eier to boliger med forskjellige bruksnummer. Agder Energi Nett AS viste til at klager er registrert med to aktive målepunkt og begge målepunkt er tilknyttet samme trafokrets. Agder Energi Nett AS anførte at klager er å anse som en sluttbruker for disse to målepunkt. Agder Energi Nett AS avviste klagers krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-462

Klage vedrørende krav om erstatning – Hafslund Strøm AS

Saken gjaldt krav om erstatning i forbindelse med feilinnmelding. Klager hevdet at det var lagt et betydelig arbeid for å få avdekket feilinnmeldingen, samt å få dette korrigert fra Hafslund og krevde derfor konsulenthonorar for å ha løst saken. Klager krevde erstatning for påførte kostnader og erstatning for tort og svie. Hafslund Strøm AS anførte at redigering av feil inn/utmeldinger tar noe tid, og at dette kan være noe av grunnen til at netteier ved en feil har klart å stenge måleren. Hafslund Strøm beklaget den manglende kundeservice klager har opplevd. Hafslund Strøm AS har tilbudt klager en kompensasjon for den tid klager har brukt på saken og ulempene stenging av måler har påført klager. Hafslund Strøm AS avviste klagers krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-630

Klage vedrørende krav om erstatning etter trefall – Eidsiva Nett AS

Saken gjaldt krav om erstatning etter trefall. Klager krevde utgifter til installatør dekket. Klager viste til at det var et trefall over linjenettet som førte til at inntakskabelen ble revet ut av klagers husvegg og huset ble strømløst. Klager anførte at ledningen falt ned igjen etter at den var utbedret og hevdet at dette skjedde på grunn av at kabelen ble skrudd inn i samme hull som da allerede var ødelagt. Eidsiva Nett AS viste til at det var stor og tung snølast som forårsaket trefall på linjenettet. Eidsiva Nett AS hevdet at det var utenfor nettselskapets kontroll. Eidsiva Nett AS avviste erstatningsansvar. Klager ble enstemmig gitt delvis medhold.

Sak reg.nr: 18-678

Klage vedrørende strømbrudd – krav om erstatning – Norgesnett AS

Saken gjaldt krav om erstatning etter strømbrudd. Klager krevde forsikringens egenandel dekket. Klager anførte at han ikke fikk informasjon om at strømmen var kommet tilbake. Norgesnett AS viste til at det var storm over sør og øst Norge som skapte store konsekvenser for strømmettet. Norgesnett AS anførte at det ikke er overvåking av lavspentnettet og at de er avhengig av at kundene melder fra om det er feil ved strømforsyningen. Norgesnett hevdet at en slik stor er utenfor deres kontroll og som de med rimelighet ikke kunne ventes å ha tatt i betraktning eller overvinne følgene av. Norgesnett AS avviste klagers krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-679**Klage vedrørende strømbrudd – krav om erstatning – Glitre Energi Nett AS**

Saken gjaldt krav om erstatning etter strømbrudd. Klager krevde utgifter til reparasjon av datamaskin dekket. Klager hevdet at hans datamaskin ble ødelagt etter strømbrudd. Klager anførte at det var overhengende sannsynlig at høyspentfeilen var årsaken til ødeleggelsen da dette inntraff på samme tidspunkt. Glitre Energi Nett AS avviste klagers krav. Glitre Energi Nett AS viste til at det var strømbrudd på grunn av høyspentfeil. Glitre Energi Nett AS viste til spenningsmåling og påpekte at målingene var innenfor forskriftskravet. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-766**Klage vedrørende overspenning – Kvinnherad Energi AS**

Saken gjaldt krav om erstatning i forbindelse med overspenning. Klager krevde at Kvinnherad Energi AS dekket utgifter til elektriker for utskifting av overspenningsvernet hos hytteeierne. Klager anførte at det er den som har forårsaket overspenning som er ansvarlig for utgiftene. Kvinnherad Energi AS avviste klagers krav. Kvinnherad Energi AS viste til at de loggførte hendelsene som oppsto skyldtes ytre påvirkninger av vær og vind. Kvinnherad Energi AS anførte at det ikke er netteiers ansvar. Under dissens ble klager ikke gitt medhold.

Tilknytningsavgift, anleggsbidrag, fremføring av lavspenningsnett, jordkabel/luftstrekk, trefelling og kvisting**Sak reg.nr: 18-085****Klage vedrørende anleggsbidrag – TrønderEnergi Nett AS**

Saken gjaldt tvist om anleggsbidrag. Klager krevde at anleggsbidraget var på kr. 30 000. Subsidiært krevde klager at anleggsbidraget var på kr. 60 000. Klager krevde også at det må foreligge en bekreftelse på at innbetaling av anleggsbidraget i prosjektet utover de 75 som var grunnlag for prosjektet refunderes hytteeierne for en periode på 10 år etter at prosjektet er ferdigstilt. TrønderEnergi Nett AS avviste klagers krav. TrønderEnergi Nett AS anførte at nye kunder skal betale kr. 70 000 i anleggsbidrag i henhold til samme avtale som klager, inntil anlegget er nedbetalt. Nemnda avviste enstemmig saken fra behandling.

Sak reg.nr: 18-278**Klage vedrørende omlegging av nettanlegg – Hallingdal Kraftnett AS**

Saken gjaldt omlegging av kabel. Klager avviste fakturert krav. Klager krevde prisavslag for hele kostnaden for omleggingen. Subsidiært krevde klager et forholdsmessig prisavslag. Klager anførte at det knyttet seg vesentlige mangler til Hallingdal Kraftnett AS sin håndtering av omleggingen av anlegget og hevdet at manglene gir rett til prisavslag. Klager påpekte at det er en klar opplysnings- og informasjonsplikt ovenfor kunden. Hallingdal Kraftnett AS avviste klagers krav. Hallingdal Kraftnett AS anførte at klager må selv dekke kostandene med omlegging av kablet. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-599**Klage vedrørende tilknytning – Hafslund Nett AS**

Saken gjaldt tvist om flytting av fordelingsskap og strømkabler. Klager krevde at Hafslund Nett AS fjernet alle kabler som ligger inne på eiendommen unntatt nødvendige tilførselskabler fra

hovednettet til eiendommen. Klager krevde også at Hafslund Nett AS fjernet fordelingsskapet som står inne på klagers eiendom. Klager påpekte at avtale ikke ble tinglyst og hevdet derfor at avtalen ikke var gyldig. Klager mente at Hafslund Nett AS spekulerte både i det juridiske grunnlaget, samt de faktiske forholdene. Hafslund Nett AS avviste klagers krav. Hafslund Nett AS viste til tinglysningsloven og anførte at det ikke var tvil om at klager kjente til fordelingsskapet. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 19-110

Klage vedrørende erstatning – Agder Energi Nett AS

Saken gjaldt krav om erstatning etter spenningsfall. Klager krevde utgifter til reparasjon av varmpumpe dekket. Klager hevdet at varmpumpen ble ødelagt grunnet spenningsfall i nettet. Klager viste til notat fra reparatør, hvor det fremgår at hovedkortet i varmpumpa ble ødelagt på grunn av lav spenning i nettet. Agder Energi Nett AS avviste erstatningsansvar. Agder Energi Nett AS anførte at skaden som oppstod på varmpumpen grunnet lav spenning ble forårsaket av en klemmefeil. Agder Energi Nett AS hevdet at klemmefeilen var å anse som utenfor nettselskapets kontroll. Klager ble enstemmig gitt medhold.

Stenging, stansing, åpningsgebyr, inkasso

Sak reg.nr: 18-316

Klage vedrørende installasjon av AMS-måler – Ymber AS

Saken gjaldt uenighet om installasjon av AMS-måler. Klager avviste at det var stengegrunnlag. Klager krevde å beholde den gamle måleren. Klager anførte at de ikke har nektet Ymber AS tilgang til måleutstyret. Klager anførte at de ikke har misligholdt noen avtale eller unnlatt å betale regninger. Ymber AS anførte at måleren må byttes for å tilfredsstille de nye kravene til AMS-måler, samt for å unngå at Ymber AS skal ha to innsamlingssystem. Ymber AS hevdet at vilkårene for stenging var oppfylt. Ymber AS avviste klagers krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-689

Klage vedrørende stenging – Rauland Kraftforsyningslag SA

Saken gjaldt stenging og stengevarsler. Klager krevde at Rauland Kraftforsyningslag SA slutter å sende stengevarsler. Klager hevdet at Rauland Kraftforsyningslag SA og Kredinor driver med urimelig press for å få kunder til å betale. Klager hevdet at selskapets inndriving av fakturaer var i strid med god inkassoskikk. Rauland Kraftforsyningslag SA hevdet at inkassovarsel og betalingsoppfordring er i henhold til formkrav og frister. Rauland Kraftforsyningslag SA anførte at om klager kunne vært villig til å inngå en nedbetalingsavtale for gammel gjeld, samt en plan for hvordan det som påløpet etter hvert skal betales, vil klager slippe tilleggsomkostninger og stengekrav. Nemnda avviser saken fra behandling.