

Årsmelding 2015



Årsmelding 2015

I – OM ELKLAGENEMNDA

Elklagenemnda ble opprettet i 1991 etter avtale mellom Norges Energiverkforbund og Forbrukerrådet. Dagens ordning ble etablert i 2007 etter avtale inngått mellom Energibedriftenes Landsforening, nå Energi Norge, og Forbrukerrådet, og tiltrådt av KS Bedrift. Avtalen ble godkjent i Statsråd 30.03.07 og tar utgangspunkt i Stortingets vedtak om at overføring og levering av elektrisk kraft til forbrukerkunder skal omfattes av Forbrukerkjøpsloven.

Forbrukerkjøpsloven § 61a har en egen bestemmelse for nemndbehandling av tvister. Selv om lovteksten legger opp til en frivilling ordning, gjør NVE i sin tildeling av omsetningskonsesjoner tilknytning til nemnd obligatorisk. Ved årsskiftet var 179 selskaper med i nemndsordningen.

Nettselskap og kraftleverandører som er tilknyttet nemnda, plikter å opplyse skriftlig om adgangen til nemndsbehandling ved utsending av faktura.

Nemndsavtalen er vedlagt denne årsmeldingen.

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 strømvtales 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 hjemmesider, www.elklage.no, samt på Lovdata Online.

II - 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: Lagdommer Espen Lindbøl. Tingrettsdommer Frode Støle, med virkning fra september 2015

Nestleder: Lagdommer Einar Kaspersen

Nemndas medlemmer oppnevnt fra Energi Norge:

Medlem: Advokat Jon Aadland, BKK AS

Medlem: Gruppeleder Lars Lima, Lyse Elnett AS

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

Varamedlem: Advokat Astrid M. Hilde. Advokat Thomas Åtland Ellefsen, Skagerak Nett AS, med virkning fra oktober 2015

Nemndas medlemmer oppnevnt av Forbrukerrådet:

Medlem: Rådgiver Linn Hogner Jahr

Medlem: Rådgiver Anne Kittelsen. Rådgiver Tina Jåsund Løland, med virkning fra oktober 2015

Varamedlem: Rådgiver Martin Tonning. Rådgiver Anne Kittelsen/ Gyrid Giæver/ Odd Arthur Aanensen, med virkning fra oktober 2015.

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: Direktør Snorre Lamark

Saksbehandlere: Eva E. Porsholt. Jasmin Abu Sagr, med virkning fra november 2015.

III – SAKSBEHANDLINGEN i 2015

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 2015 mottok sekretariatet totalt 321 skriftlige henvendelser (i 2014 var antallet 266). 36 henvendelser/klagesaker ble overført fra 2014 og 20 henvendelser/klagesaker er under behandling/forberedelse i sekretariatet og vil bli viderebehandlet i 2016.

Av de klagesakene som ble behandlet i 2015 avsa nemnda vedtak i 61 saker. Blant de 61 vedtakene var 4 vedtak der tidligere vedtak ble opprettholdt, 1 sak ble vedtatt avvist fra behandling.

Antall saker behandlet i nemnda i 2015 sammenlignet med tidligere år, går frem av statistikken.

Sekretariatet ble i 2015 informert om at 1 vedtak som ble fattet i 2015 og 3 vedtak som ble fattet i 2014 ikke ville bli fulgt. Vedtaket som ble fattet i 2015, ble senere fulgt likevel.

Saksbehandlingstiden var i 2015 på 4 måneder (i 2014 på vel 5 måneder) regnet fra tidspunkt klagen er registrert til den er avsluttet. Lang saksbehandlingstid skyldes blant annet at partene ofte har behov for å kommentere hverandres påstander i flere omganger.

Saksbehandlingstiden regnet fra det tidspunkt partene har avgitt sine uttalelser til saken er avsluttet, er vesentlig kortere, i 2015 på ca. 1 ½ måneder. Møtehyppigheten i nemnda er tilpasset antall saker.

Nemndas sekretariat kan i henhold til nemndsavtalen sette frem forslag til minnelig ordning. 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 2015 ble totalt 277 klagesaker/henvendelser avsluttet i sekretariatet uten nemndsbehandling. Andre årsaker til at henvendelser avsluttes uten realitetsbehandling kan være at misforståelser oppklares eller at klagen ligger utenfor nemndas kompetanseområde, eksempelvis klager fra næringskunder.

I tillegg til skriftlige henvendelser mottar sekretariatet en rekke muntlige henvendelser med spørsmål om gjeldende regelverk, klagemuligheter 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.

IV - STATISTIKK

Saker behandlet i Elklagenemnda i 2015 fordelt på sakstype og vedtak

	Antall saker	Medhold	Delvis medhold	Ikke medhold	Se side
Avtaleinngåelser, leverandørskifte, garantiavtaler, bestemmelser om prisvarsling	10 (1 avvist behandling 1 opprettholdt)	4	1	3	7
Måling og målefeil, strømforbruk, jordfeil, strømrregning, avregning, etterberegning og etterfakturering, forbruksprofil, stipulering, ventetariff	25 (2 opprettholdt)	2	4	17	9
Stenging, stansing, åpningsgebyr, inkasso	3	1		2	15
Ansvarsforhold, strømbrudd, spenningsfeil, jordfeil, skade på elektrisk utstyr, feilsøking i eget nett	21 (1 opprettholdt)	3	3 (3 dissens)	14	16
Tilknytningsavgift, anleggsbidrag Fremføring av lavspenningsnett, jordkabel/luftstrek, trefelling, kvisting	2			2	21

Nemnda fattet vedtak i 61 saker. 4 tidligere vedtak ble opprettholdt. 1 vedtak ble avvist fra behandling.

Skriftlige saker de siste åtte år

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

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

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

V - 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.

I 2015 var den årsavgift energiselskapene betaler kr 4.850,- pluss mva.

Når Elklagenemndas sekretariat mottar klagesaker må det innklagede selskapet betale et behandlingsgebyr. Behandlingsgebyret var på kr 5.200,- pluss mva. Hvis saken legges fram for behandling i Elklagenemnda, og klager får helt eller delvis medhold, påløper nok et behandlingsgebyr for det innklagede selskapet.

Elklagenemndas omsetning er merverdiavgiftpliktig.

Driftsinntekter i 2015 utgjorde kr 1 394 650 og driftskostnader utgjorde kr 1 680 846 inklusiv lønn og kontorhold. Underskuddet på kr 286 196 skyldes først og fremst ansettelse av ny nemndleder og ny saksbehandler i Elklagenemndas sekretariatet.

Driftsinntekter i 2014 utgjorde kr 1 498 809 og driftskostnader utgjorde kr 1 372 173.

ELKLAGENEMNDAS UTTALELSER I SAMMENDRAG ETTER SAKSTYPE

AVTALEINNGÅELSER, LEVERANDØRSKIFTE, GARANTIAVTALER, BESTEMMELSER OM PRISVARSLING, OPPSIGELSE OG FRIKJØP

Sak: 14-189

Klage vedrørende nektelse av nettleieavtale – Istad Nett AS

Saken gjaldt inngåelse av nettleieavtale for kunde med gjeld fra tidligere anlegg. Klager avviste at gjeld fra tidligere anlegg skulle hindre ny nettleieavtale i ny bolig. Klager skyldte både strøm og nettleie for to tidligere boliger. Nav stilte garanti for at klager skulle få tegne nettleieavtale og mente nettselskapet ikke hadde mulighet til å nekte åpning av ny strømabonnement på grunn av gammel strømrøstase. Istad Nett AS viste til at anlegget var stengt da klager flyttet inn i boligen og mente at de måtte ha anledning til å kreve innbetaling, eventuelt avtale om nedbetaling, for gammel gjeld når nytt abonnement ble opprettet. Nemndas flertall mente at hvert kontraktsforhold måtte ses på separat og at det ikke var anledning til å kreve at gjeld på et annet anlegg skulle være dekket før det ble gitt ny nettleieavtale på nytt anlegg, selv om det var samme person som var kunde på begge anleggene. Under dissens ble klager gitt delvis medhold.

Sak: 14-189 B

Klage vedrørende nektelse av nettleieavtale– Istad Nett AS

Saken gjaldt gjenopptagelse i sak 14-189 behandlet 23.02.15 der klager ble gitt delvis medhold. Nemnda opprettholder sitt vedtak av 23.02.15.

Sak: 15-018

Klage vedrørende avtale – pliktleveranse – Ringeriks-Kraft Nett AS

Saken gjaldt strømleveranse iht. reglene om leveringsplikt. Klager avviste høyere fakturaer etter overføring av strømabonnementet og mente hun fikk feil og ikke tilstrekkelig informasjon av nettselskapet i forbindelse med overføringen. Hun oppfattet at hun kunne overta uten ekstra kostnad, men det viste seg at fakturaene ble langt høyere. Ringeriks-Kraft Nett AS viste til at klager hadde tatt i bruk anlegget uten å ha tegnet kraftleveringsavtale og hadde derfor fått strøm i henhold til reglene om leveringsplikt. Nemnda la til grunn at Ringeriks-Kraft Nett AS hadde informert i henhold til gjeldende bestemmelser og klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak: 15-032

Klage vedrørende utregning av frikraft – Sunnfjord Energi AS

Saken gjaldt fremgangsmåte ved utregning av delt frikraft mht. fastledd. I 2008 behandlet Elklagenemnda sak nr. 08-36 med de samme parter. Klagen gjaldt ubrukt frikraft. Nemnda anbefalte under dissens at klager fikk dele frikraften på forskjellige bruksnummer innen gårdsnummeret uten at nettselskapet skulle påføres ekstra utgifter. Nemnda viste til sitt tidligere vedtak fra 2008 og anså herværende sak for å gjelde en tolkning av det tidligere vedtaket. Nemnda fant ikke grunnlag for å behandle saken på nytt og saken ble enstemmig avvist fra behandling.

Sak: 15-036**Klage vedrørende avtale – NorgesEnergi AS**

Saken gjaldt om kraftleverandøren hadde overholdt prisgarantien i avtalen Topp 10-garanti. Klager ville ha fremlagt bevis for at garantien var overholdt og hevdet kraftleverandøren ikke hadde lagt frem annet enn egendeclarering. Klager ønsket erstatning etter avtalelovens bestemmelser dersom kraftleverandøren ikke hadde overholdt sin garanti. NorgesEnergi brukte en referanseliste bestående av de 20 største leverandørene som leverte variabel kraftpris ved årets begynnelse og gjaldt for ett kalenderår. Leverandørene dekket omtrent 4 av 5 av landets husstander. Prisene ble hentet løpende fra Konkurransetilsynets prisliste eller leverandørenes hjemmesider. Av forretningsmessige årsaker ønsket ikke NorgesEnergi å utlevere selve beregningsmodellen. Nemnda kunne ikke se at klager hadde fått dokumentasjon på en forståelig og gjennomsynlig måte som viste at prisgarantien var overholdt. Klager ble enstemmig gitt medhold i at han kunne kreve fremlagt bevis for at garantien var overholdt.

Sak: 15-040**Klage vedrørende informasjon om leveringsplikt – Krav om økonomisk kompensasjon – Sør Aurdal Energi AS**

Saken gjaldt om energiselskapet hadde gitt tilstrekkelig informasjon om konsekvensene av å motta kraft på leveringsplikt. Klager krevde økonomisk kompensasjon med inntil kr 10 000 fordi han hadde vært på ventetariff/ leveringsplikt fra han kjøpte hytte i 2005. Han viste til at han i andre halvdel av 2013 mottok et brev fra SAE om at han sto på leveringsplikt. Han undret seg over at han ikke var blitt orientert om konsekvensene av dette tidligere. Sør Aurdal Energi AS hevdet klager var tilsendt informasjon ved avtaleinngåelse, gjennom tariffinformasjon, på faktura, i periodiske vedlegg og på særutsendinger. Nemnda la til grunn at energiselskapet hadde informert klager om konsekvensene av å motta kraft på leveringsplikt, om enn ikke i tilstrekkelig grad iht. NVE. Nemnda anbefalte enstemmig at klager burde kompenseres skjønnsmessig med kr 2 500.

Sak: 15-125**Klage vedrørende gyldighet av inngått avtale – Telinet Energi AS**

Saken gjaldt spørsmål om klager kunne gå fra en ettårig fastpriskontrakt før kontraktsperioden var ute, uten å betale avviklingsgebyr (bruddgebyr). Klager avviste at det var inngått avtale og avviste krav om bruddgebyr. Klager hevdet websiden ikke inneholdt fullstendig informasjon om leveringsvilkår, herunder opplysning om forskuddsbetaling og bruddgebyr (avviklingsgebyr ved førtidig opphør av ettårig fastprisavtale). Telinet Energi AS hevdet at klager godkjente deres avtalevilkår ved inngåelse av avtalen. Telinet Energi AS hevdet at det ble inngått avtale. Nemnda kom til at klager hadde forlenget angrerett på grunn av mangelfull informasjon om angreretten. Klager kunne derfor gå fra avtalen uten å betale avviklingsgebyr. Klager ble enstemmig gitt medhold.

Sak: 15-186**Klage vedrørende papirfakturaagebyr – Hafslund Strøm AS**

Saken gjaldt innføring av fakturaagebyr på AvtaleGiro. Klager avviste å betale fakturaagebyr og viste til at det ikke var gitt begrunnelse for gebyret. Klager hevdet innføring av gebyr på papirfaktura var urettmessig. Hafslund viste til avtalevilkårene samt utstedt informasjonsbrev. Hafslund mente de hadde informert om innføring av fakturaagebyr i tilstrekkelig god tid til at klager kunne finne løsninger som fritok for fakturaagebyret. Hafslund la til at ordninger med innføring av gebyr for papirfakturaer syntes å være en etablert praksis. Nemnda kunne ikke se at innføring av fakturaagebyr på AvtaleGiro var urettmessig og klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak: 15-198**Klage vedrørende kundebehandling/saksbehandling ved leverandørbytte – Hafslund Nett AS**

Saken gjaldt kundebehandling/saksbehandling ved leverandørbytte. Klager ble fakturert for leveringspliktig strøm da leverandørbyttet ikke ble gjennomført. Klager ønsket bedre kundebehandling og hevdet at selskapet ikke hadde svart på hans henvendelser. Hafslund stilte seg uforstående til klagers påstander. Hafslund opprettholdt sitt krav, men har unntaksvis kommet med et forlikstilbud. Nemnda la til grunn at Hafslund hadde gitt klager gode og fyllestgjørende svar innen rimelig tid. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak: 15-217**Klage vedrørende inngåelse avtale – Agva Kraft AS**

Saken gjaldt spørsmål om klagers samboer kunne inngå kraftleveringsavtale på vegne av klager. Klager avviste at gyldig avtale var inngått. Klager viste til at hun aldri hadde vært i personlig kontakt eller signert avtale med kraftleverandøren. Agva hevdet at avtalen var solgt ved telefonsalg med klagers samboer. Agva hevdet også at de hadde informert samboer om avtalen, bindingstid og angrerett. Nemnda kom til at bindende avtale ikke var gyldig inngått og klager ble enstemmig gitt medhold.

MÅLING OG MÅLEFEIL, STRØMFORBRUK, JORDFEIL, STRØMREGNING, AVREGNING, ETTERBEREGNING OG ETTERFAKTURERING, FORBRUKSPROFIL, STIPULERING, VENTETARIFF**Sak: 14-207****Klage vedrørende etterfakturering på grunn av manglende selvavlesning – Hadeland EnergiNett AS**

Saken gjaldt etterfakturering på grunn av manglende selvavlesninger og om det forelå korrekt grunnlag for å stenge, samt grunnlag for erstatning i tilfelle urettmessig stenging. Klager leide bolig og trodde at de regningene hun betalte dekket hennes strømkostnader. Klager mente stenging ikke skulle funnet sted. Hadeland EnergiNett AS viste til at det ved hvert årsskifte ble sendt ut selvavlesningskort til klager med informasjon om at manglende avlesning ville resultere i at forbruket ville bli stipulert. Det ble avdekket et stort avvik mellom avlest målerstand og stipulert målerstand og klager ble etterfakturert. Nemnda mente det ikke burde vært stengt, men at nettselskapet hadde anledning til å etterfakturere for tre år. Klager ble enstemmig gitt delvis medhold.

Sak: 14-214**Klage vedrørende faktura for varmtvannsforbruk – Hafslund Varme AS**

Saken gjaldt etterfakturering for 2012 og 2013 pga. feil med måleren. Klager avviste etterfakturert krav og undret seg over at det tok så lang tid før selskapet fant ut at det var feil med måleren. Klager mente selskapet ikke kunne etterfakturere når de ikke hadde rettet opp feilen på måleren på nesten tre år. Hafslund Varme AS viste til at måleren sendte nullverdier i 2012 og 2013 og forbruket ble stipulert. Måleren ble kontrollert i 2014, feil rettet og klager etterfakturert. Nemnda fant at Hafslund Varme AS kunne etterfakturere i henhold til vilkårene og klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak: 14-219**Klage vedrørende fakturert forbruk og spørsmål om foreldelse – Nordlandsnett AS**

Saken gjaldt tvist om forbruk på måler som hadde stoppet. Klager krevde tilbakebetalt fra 2007 til 2013 og hevdet at måleren viste en betydelig økning i forbruket fra 2007 og at forbruket gikk ned med ca. 20% etter at måler ble byttet i 2013. Klager avviste selskapets tilbud om kreditering av 17% av forbruket i en toårsperiode. Klager påberopte seg god tro og mente at nettselskapet i henhold til korrekt foreldelsesfrist måtte ta ansvar og refundere for feilmåling fra høsten 2007. Nordlandsnett AS viste til at måleren hadde stoppet og at det ikke var mulig å kontrollere måleren i prøvebenk. Nordlandsnett AS hevdet de ikke kunne klandres for ikke å ha avdekket unormal forbruksøkning i 2007. De hadde derfor forholdt seg til foreldelsesfrist på 3 år i sitt tilbud til klager. Nemnda fant at selskapets tilbud var en rimelig og fornuftig løsning. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak: 14-219 B - Gjenopptagelse**Klage vedrørende fakturert forbruk og spørsmål om foreldelse – Nordlandsnett AS**

Saken gjaldt gjenopptagelse i sak 14-219 behandlet 23.02.15 der klager ikke ble gitt medhold. Nemnda opprettholder sitt vedtak av 23.02.15.

Sak: 14-237**Klage vedrørende forbruk – krav om refusjon og dekning av utgifter – BKK Nett AS**

Saken gjaldt forbruk målt over 1 fase måler på 3 fase anlegg i ett år. Klager krevde refundert for mye innbetalt i strøm i ett år, kr 7 885, pluss kompensasjon, totalt kr 17 444. Klager påsto et lavere forbruk mens BKK Nett AS viste til at feil måler medførte redusert forbruk for kunden da kun 2/3 av forbruket ble målt. Nemnda la til grunn at klager ikke hadde noe berettiget krav og klager ble enstemmig ikke gitt medhold

Sak: 14-237 B - Gjenopptagelse**Klage vedrørende forbruk – krav om refusjon og dekning av utgifter – BKK Nett AS**

Saken gjaldt gjenopptagelse i sak 14-237 behandlet 23.02.15 der klager ikke ble gitt medhold. Nemnda opprettholder sitt vedtak av 23.02.15.

Sak: 14-238**Klage vedrørende fakturert forbruk for veilyssom som var ute av drift
– Hafslund Nett AS**

Saken gjaldt fakturert forbruk for veilyssom som var ute av drift. Klager avviste krav for nettleie av umålt forbruk på 600 kWh/år i lysmast fordi masten hadde vært ute av drift i seks måneder. Hafslund Nett AS fakturerte nettleie for et forbruk på 600 kWh/år for bruken av veilyset uavhengig av hvor mye veilyset ble benyttet i løpet av et år. Nemnda kunne ikke se at det var urimelig å fakturere et fastbeløp per år for dette. Da prisen ikke ble ansett å være urimelig, måtte klager akseptere vilkåret og betale. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak: 14-243**Klage vedrørende forbruk – Lyse Elnett AS**

Saken gjaldt tvist om forbruk etter jordfeil i anlegg. Klager avviste et så stort forbruk og mente en jordfeil måtte være årsaken og at måleren målte feil. Da forbruket plutselig spratt opp, trolig da jordfeilen oppsto, var det nærmest intet forbruk i anlegget. Klager hevdet måleren gikk helt korrekt både før og etter hendelsen. Lyse Elnett AS viste til at det var et stort sprang i forbruket hvor det påløp 40 170 kWh på ca. fire måneder. Lyse antok at de problemer i installasjonen klager hadde redegjort for muligens kunne være forklaringen til det store spranget i forbruket. Nemnda la til grunn at det ikke var sannsynliggjort feil med måleren og at klager hadde risikoen for feil i egen installasjon. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak: 14-250**Klage vedrørende etterfakturering – Hafslund Nett AS**

Saken gjaldt etterfakturert krav fra netteier og kraftleverandør. Klager avviste etterfakturert krav. Klager var etterfakturert for tre år på grunn av for lavt stipulert forbruk. Klager hevdet Hafslund ikke hadde fulgt opp plikten til å påse at måler ble lest av årlig og hevdet han ikke kunne bære ansvaret for denne mangelen hos selskapet. Hafslund Nett AS mottok ikke måleravlesning i perioden juni 2011 til november 2014 selv om de månedlig sendte e-postmelding med oppfordring om avlesning. De hadde også sendt separat standardbrev per post. Hafslund hevdet kunden var ansvarlig for at de til enhver tid hadde korrekte kundedata. Nemnda la til grunn at Hafslund hadde fulgt opp § 5-2 og derfor hadde rett til å avregne differansen mellom avlest og stipulert forbruk for tre år. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak: 15-021**Klage vedrørende etterfakturering pga. feilavlesning – NTE Nett AS**

Saken gjaldt etterfakturering pga. feilavlesning. Klager avviste etterfakturert krav. Klagers strømmåler hadde to ulike tallrekker og ved inntasting ble tallrekken for overforbruk godkjent, mens tallrekken for totalforbruk ikke ble godkjent. Klager gikk derfor ut fra at dette var riktig tallrekke. NTE Nett AS viste til at klager hadde lest av feil telleverk og klager ble dermed avregnet kun for forbruk over 2 kW. NTE krevde etterbetaling for det siste året selv om regelverket åpnet for at de kunne kreve for de tre siste årene. Nemnda fant at nettselskapet hadde lagt frem et godt tilbud til en minnelig løsning og klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak: 15-024**Klage vedrørende forbrukets størrelse – Hafslund Nett AS**

Saken gjaldt fakturering av forbruk. Klager avviste krav og krevde erstatning for tort og svie. Klager hevdet hun hadde et lavere forbruk enn fakturert og avviste et så stort fakturert forbruk. Klager mente måleren løp løpsk. Hafslund Nett AS hevdet klager etter kreditering og ny fakturering var fakturert korrekt og at det ikke skulle være feil med måleren. Nemnda kunne ikke se at det var noe feil med faktureringen og klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak: 15-037**Klage vedrørende etterfakturering – Skagerak Nett AS**

Saken gjaldt fakturert forbruk etter at måler hadde stoppet. Klager avviste etterfakturert krav og hevdet han hele tiden hadde rapport forbruk i god tro og at han ikke hadde registrert feil med måleren. Skagerak Nett AS viste til at det ved kontroll ble konstatert at måleren var defekt. Klager ble fakturert på bakgrunn av historisk forbruk. Nemnda fant at selskapet kunne etterfakturere og klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak: 15-051**Klage vedrørende fakturering – VOKKS Nett AS**

Saken gjaldt om det var fakturert i henhold til informasjon gitt av nettselskapet. Klager avviste fakturagebyr og hevdet han ikke fikk den rabatt som var lovet ved bruk av nettbaserte løsninger. Klager mente fakturaene var mangelfullt skrevet. VOKKS Nett AS sendte informasjon om fakturagebyr på papirfaktura og rabatt. De hadde datautfordringer i forbindelse med synliggjøringen av rabatt og gebyr i fakturaene og innrømmet at prosessen hadde vært rotete. Nemnda la bestemmelse i forskrift til grunn og klager ble enstemmig gitt medhold.

Sak: 15-064**Klage vedrørende etterfakturering – Skagerak Nett AS**

Saken gjaldt etterfakturering på grunn av feilkoblet måler. Klager avviste etterfakturert krav ut i fra at han trodde elektroinstallatørarbeidet i 2013 var utført riktig. Skagerak Nett AS sjekket måleren etter henvendelse fra klagers elektroinstallatør. Måleren var feilkoblet av installatøren. Feilen ble rettet og klager ble etterfakturert. Skagerak Nett AS viste til at klager hadde mottatt og benyttet strømmen og mente klager skulle betale for den selv om fakturaen ble forsinket på grunna av installatørens feilkobling av måleren. Nemnda la til grunn at klager måtte betale for forbrukt strøm og klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak: 15-075**Klage vedrørende fakturering – Eidsiva Nett AS**

Saken gjaldt uenighet om forbruk og fakturering. Klager avviste krav og hevdet nettselskapet hadde oppgitt feil målerstand i mottatte måleravlesningskort og at han var fakturert på feil grunnlag. Eidsiva Nett AS viste til at de ikke hadde mottatt måleravlesninger fra klager de siste par år og at forbruket derfor var blitt stipulert. Nemnda kunne ikke se at det var påvist feil i faktureringen og klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak: 15-076**Klage vedrørende etterfakturering – feil montert måler
– Hafslund Nett Øst AS**

Saken gjaldt etterfakturering på grunn av feil montert måler. Klager avviste etterfakturert krav og fant det urimelig at hun skulle betale for feil som skyldes monteringen av strømmåleren da huset var nytt i 1997. Hafslund Nett Øst AS hadde fakturert klager månedlig med ca. kr 270 og mente klager burde undersøkt dette nærmere i de 17 årene som var gått. Nettselskapet avskrev klagers faktiske forbruk i 14 år og etterfakturerte for tre år med et beregnet årsforbruk på 15 000 kWh. Nemnda la til grunn at klager måtte betale for forbrukt strøm og anså det etterberegnete årsforbruket på 15 000 kWh som et godt tilbud. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak: 15-096**Klage vedrørende etterfakturering – Troms Kraft Nett AS**

Saken gjaldt hvorvidt netteier hadde rett til å etterfakturere kunden for umålt forbruk. Elektriker avdekket i 2014 at en av strømfasene var umålt. Klager hevdet han var ukjent med dette. Klager mente feilmålingen oppsto 2005/2006 i forbindelse med oppføring av garasje da en strømstolpe ble flyttet og det ble lagt ny inntakskabel til boligen og inntaksboks ble byttet. Klager viste til at dette arbeidet ble utført av TKN og hevdet de således var kjent med endringer i anlegget. Klager avviste etterfakturert krav. Troms Kraft Nett AS mottok i 2014 ferdigmelding fra el-entreprenør som da skulle skifte sikringsskap. Ferdigmeldingen inneholdt opplysninger om at den 3. fasen hadde stått umålt i forbindelse med omlegging av ny hovedkabel og sikringer noen år tidligere. TKN kunne ikke se å ha mottatt noen ferdigmelding fra daværende el-entreprenør i 2005/2006 og dermed hadde ikke TKN hatt kjennskap til at endringer i den elektriske installasjonen krevde bytte av måleutstyr. TKN etterfakturerte for tre år. Nemnda la til grunn at når det ikke forelå ferdigmelding, fikk det konsekvenser for klager. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak: 15-101**Klage vedrørende etterfakturering - Midtnett Buskerud AS**

Saken gjaldt etterfakturering. Klager avviste etterfakturert krav. I denne saken la nemnda til grunn at klager ikke var part i avtalene om nettjenester eller kraftleveranse som Midtnett Buskerud AS påberopte seg ut i fra at klager ikke var bruker av nettjenester eller kjøper av elektrisk kraft på anlegget. De bestemmelsene i avtalene som selskapet hadde brukt ga ikke grunnlag for kravet. Selskapet hadde heller ikke påvist andre rettsgrunnlag for kravet. Nemnda anbefalte enstemmig er at krav mot klager burde frafalles.

Sak: 15-106**Klage vedrørende fakturering – Gudbrandsdal Energi AS**

Saken gjaldt uenighet om forbruk og fakturering. Klager mente han ble avregnet for forbruk dobbelt ut i fra at det samme forbruket for samme periode gjentok seg på neste faktura. Gudbrandsdal Energi AS avviste at klager ble dobbeltfakturert og viste til at klager for en periode ble kreditert og så avregnet med ny mengde kWh. På grunn av manglende målerstand på termindato stipulerte de for den fakturerte måneden i henhold til regelverket. Nemnda la til grunn at det ikke var noe feil i forklaringen til energiselskapet og at klager ikke var dobbeltfakturert. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak: 15-108**Klage vedrørende etterfakturering av ikke-målt forbruk – Skagerak Nett AS**

Saken gjaldt etterfakturering av ikke-målt forbruk. Klager viste til at det var en oppgradering av det elektriske anlegget i 2005 fra 1-fase- til 3-faseinntak og at det i 2014 ble oppdaget at det fortsatt sto 1-fasemåler i anlegget. Klager hevdet det var utenfor hans kontroll om elektroinstallatør i 2005 hadde sendt inn ferdigattest til energiselskapet eller om slik attest var forlagt hos energiselskapet. Klager kunne ikke se at han hadde hatt bedre forutsetninger enn Skagerak til å oppdage at strømforbruket i omstridt periode hadde vært for lavt. Klager påberopte seg aktsom god tro og avviste etterfakturert krav. Skagerak viste til at målerens fasetilknytning ikke hadde vært korrekt slik at klager kun hadde vært delvis avregnet for faktisk forbruk. Skagerak mente klager ikke kunne ha vært i aktsom god tro med et så lavt fakturert forbruk. Skagerak hadde avskrevet forbruk utover tre år som foreldet og i tillegg, som sikkerhetsmargin, redusert kravet med 20 %. Nemnda fant at Skagerak kunne etterfakturere og klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak: 15-141**Klage vedrørende etterfakturering for forbruk i fritidsbolig – Sunnfjord Energi AS**

Saken gjaldt etterfakturering som følge av at målerstanden ble redusert av energiselskapet. Klager avviste etterfakturert krav og viste til at selskapet ikke tok kontakt med henne da de reduserte målerstanden. Klager hevdet god tro. Selskapet viste til at utgangspunktet for at målerstanden ble redusert var at innlevert målerstand fra klager ble ansett for å være urimelig høy sammenlignet med historisk forbruk. Selskapet avviste god tro hos klager da de mente at klager burde ha tatt kontakt med selskapet om målerstand og avregninger, da klager bare mottok giroer med beløp til gode. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak: 15-177**Klage vedrørende etterfakturering – Hafslund Nett AS**

Saken gjaldt etterfakturert krav. Klager var etterfakturert for tre år på grunn av for lavt stipulert forbruk. Klager avviste etterfakturert krav og hevdet at Hafslund ikke hadde fulgt opp plikten til å påse at måler ble lest av årlig og hevdet han ikke kunne bære ansvaret for denne mangelen hos selskapet. Hafslund mottok ikke måleravlesning i perioden 2010 til 2015. Hafslund viste til at det var tilsendt årlig oppfordring om måleravlesning, samt tilsendt separat brev og ordinær oppfordring om måleravlesning flere ganger årlig. Hafslund hevdet kravet var rettmessig. Nemnda la til grunn at Hafslund hadde fulgt opp nettleieavtalens § 5-2 og derfor hadde rett til å avregne differansen mellom avlest og stipulert forbruk for tre år. Klager ble enstemmig gitt delvis medhold.

Sak: 15-180**Klage vedrørende fakturering av strømforbruk – Sunnhordland Kraftlag "SKL"**

Saken gjaldt uenighet om fakturert strømforbruk. Klager bestred det målte forbruket og krevde tilbakebetalt det som var betalt for mye. Klager viste til at det hadde vært en suselyd i måleren og at forbruket hadde fordoblet seg de siste årene frem til måleren ble byttet. Måleren ble kassert uten at den ble kontrollert. Selskapet avviste tilbakebetalingskravet og viste til at det ikke ble satt opp kontrollmåler da det ble vurdert at måleren ikke hadde målt for mye. Nemnda kunne ikke se at det var tilstrekkelig sannsynliggjort et lavere forbruk. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak: 15-187**Klage vedrørende tilbakebetaling i forbindelse med feil tariff – Eidsiva Nett AS**

Saken gjaldt krav om tilbakebetaling av deler av innbetalt nettleie grunnet bruk av uriktig nettariff. Klager krevde tilbakebetalt det som var fakturert for mye på grunn av feil tariff i perioden 2000 - 2015. Klager hevdet det ikke var gjort endringer i sikringsstørrelsen siden han kjøpte huset. Klager mente han ikke kunne lastes for feilfaktureringen, da han ikke var fagkyndig og ikke hadde hatt mulighet til å kontrollere sikringsskapet. Eidsiva viste til at de hadde sendt brev med svarslipp, hvor kundene ble gitt oppfordring om å sjekke hovedsikring og antall faser på anlegget og om hovedsikringen i sikringsskapet stemte overens med den de ble fakturert for. Nemnda kunne i dette tilfellet ikke se at klager kunne lastes for ikke å ha oppdaget at nettselskapet benyttet uriktig tariff, men bemerket at klager hadde undersøkelsesplikt og ikke kunne kreve tilbakebetaling utover tre år. Klager ble enstemmig gitt delvis medhold.

Sak: 15-232**Klage vedrørende feil ved måler – etterfakturering – NTE Nett AS**

Saken gjaldt etterfakturering etter bytte av stanset måler. Klager krevde tilbakebetalt nettleiens fastbeløp for den perioden måleren sto samt at krav på beregnet strømforbruk ble slettet. Klager mente at selskapet måtte bære ansvaret når måleren ikke var i orden. NTE mente at klager burde ha forstått at strømforbruket skulle betales selv om måleren var defekt. Nemnda anbefalte at stipuleringen burde baseres på det historiske forbruket fra september til mai de siste tre årene før feilen ble oppdaget. Klager ble enstemmig gitt delvis medhold.

STENGING, STANSING, ÅPNINGSGEBYR, INKASSO**Sak: 14-253****Klage vedrørende stenging – krav om tilbakebetaling av gebyr – TrønderEnergi Nett AS**

Saken gjaldt om stengeprosedyrer var fulgt. Klager krevde gebyret på kr 3 250 refundert og hevdet selskapet ikke fulgte stengeprosedyrer fordi han ikke hadde mottatt varsel hverken skriftlig eller per telefon. TrønderEnergi Nett AS hevdet de hadde fulgt stengeprosedyrer og dokumenterte dette ved kopi av betalingsoppfordring/stengevarsel. De hevdet det også ble forsøkt å oppnå kontakt per telefon. Nemnda fant at TrønderEnergi Nett AS hadde fulgt stengeprosedyrene og at nettselskapet da hadde rett til å kreve gebyr. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak: 15-071**Klage vedrørende stenging – Skagerak Nett AS**

Saken gjaldt om manglende betaling av inkassosalær kunne tjene som stengegrunnlag. Nav viste til at klager over lengre tid hadde vært på etterskudd med betaling av fakturaer til Skagerak Nett AS og at han konsekvent hadde unnlatt å betale renter og salærer som var påløpt på grunn av for sen betaling. Klager hadde imidlertid alltid betalt de faktiske strømutfgiftene (nettleie). Nav mente at det ikke forelå et vesentlig mislighold ut i fra at klager ikke skyldte nettleie og at det ikke var grunnlag for å stenge strømmen i dette tilfellet. Skagerak Nett AS mente at både erkjennelsen av forsinkede betalinger og samme ovenfor lovlig påløpte kostnader over lengre tid, hver for seg, men uansett samlet, var et klart uttrykk for en grunnleggende illojalitet ovenfor nettselskapet som kontraktsmotpart og at det neppe var tvilsomt at kravet til vesentlighet var tilfredsstillt og at det forelå stengegrunnlag. Nemnda fant at det i sum forelå et vesentlig kontraktsbrudd fra klagers side overfor nettselskapet og klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak: 15-131**Klage vedrørende stenging – Skagerak Nett AS**

Saken gjaldt stenging på grunn av betalingsmislighold. Klager hevdet at stenging på grunn inkassosalær ikke var rettmessig. Klager viste til at hun hadde betalingsproblemer, og mente det skyldtes at Skagerak stipulerte for høye regninger. Skagerak mente at kunden gjennom sin gjennomgående illojalitet ovenfor betalingsfrister og lovlig påløpte kostnader over tid, hadde begått et vesentlig kontraktsbrudd. Skagerak viste blant annet til at avtalt nedbetalingsavtale ble misligholdt, og at klager hadde unnlatt å betale renter og salærer som påløp på grunn av for sen betaling. Nemnda mente at årsaken til betalingsmisligholdet i hovedsak skyldtes klagers manglende betalingsevne. Nemnda bemerket at Skageraks innfordringsrutiner kunne ha gjort situasjonen vanskeligere å håndtere enn den allerede var for klager. Nemnda mente ut i fra en totalvurdering at

det ikke forelå et vesentlig kontraktsbrudd og at stenging derfor ikke var rettmessig. Klager ble gitt enstemmig medhold i at stenging ikke var rettmessig.

ANSVARSFORHOLD, STRØMBRUDD, SPENNINGSFEIL, JORDFEIL, SKADE PÅ ELEKTRISK UTSTYR, FEILSØKING I EGET NETT

Sak: 14-162

Klage vedrørende krav for dekning av utgifter i forbindelse med feilretting/feilsøking – Lyse Elnett AS

Saken gjaldt tvist om fakturert kostnad for feilsøking i klagers anlegg. Klager ringte nettselskapet da boligen var strømløs og hevdet han snakket med selskapet i fem minutter og at reparatør var på anlegget mindre enn én time. Klager ble fakturert for hhv 1,5 time og 3 timer og avviste kravet som for høyt. Lyse Elnett AS sendte ut montør for å søke etter feil og opplyste om at faktura på arbeidet ville bli sendt dersom feilen viste seg å være på kundens anlegg. De fant at årsaken til strømbruddet var at sikringer på loftet var røket. Lyse fakturerte 50 % overtid fordi utrykning fant sted utenom ordinær arbeidstid. Kostnadsposten på 1,5 time var medgått tid til saksbehandling. En enstemmig nemnd fant at selskapet hadde fakturert gjengs timepris, men at selskapet på forhånd burde opplyst om at det fakturerer minimum tre timer montørtid. Flertallet i nemnda fant at selskapet ikke kunne fakturere kunden for mer enn medgått tid uten på forhånd å ha gjort kunden oppmerksom på dette. Mindretallet fant at kunden var forpliktet til å betale det selskapet krevde så lenge dette tilsvarte gjengs pris. Under dissens ble klager gitt delvis medhold.

Sak: 14-179

Klage vedrørende dekning av utgifter for utrykking til strømløs bolig– Lyse Elnett AS

Saken gjaldt manglende informasjon om/og pris for utrykking til strømløs bolig. Klager ringte Lyse Elnett AS fordi strømmen var borte i huset. Selskapet rykket ut uten å finne feil verken i eller utenfor anlegget og anbefalte klager å ta kontakt med elektriker. Elektriker byttet jordfeilbryter. Klager mottok regning fra Lyse for tre timers arbeid for en undersøkelse som tok én time. Klager mente selskapet burde informert om at det var så dyrt med utrykning. Klager var villig til å betale for én time. Lyse Elnett AS hevdet de informerte klager i telefonsamtalen om at kostnader i forbindelse med utrykning ville bli avkrevd klager dersom mangelen viste seg å være på klagers installasjon og ikke på nettselskapets nett. Lyse fakturerte 100 % overtid fordi utrykning fant sted på kveldstid. Kostnadsposten på 0,5 time var medgått tid til saksbehandling. En enstemmig nemnd fant at selskapet hadde fakturert gjengs timepris, men at selskapet burde ha opplyst på forhånd at det fakturerer minimum tre timer montørtid. Flertallet i nemnda fant at selskapet ikke kunne fakturere kunden for mer enn medgått tid uten på forhånd å ha gjort kunden oppmerksom på det. Mindretallet fant at kunden var forpliktet til å betale det selskapet krevde så lenge dette tilsvarte gjengs pris. Under dissens ble klager gitt delvis medhold.

Sak: 14-199

Klage vedrørende skade etter strømutfall - krav om erstatning – Hafslund Nett AS

Saken gjaldt erstatning for ødelagt utstyr etter strømutfall. Klager krevde erstatning etter at deler av boligen var strømløs og et fem år gammelt hjemmekinoanlegg ikke fungerte etter strømbruddet. Et servicesenter reparerte utstyret der kortet/strømforsyningsmodulen var helt utbrent, og de konkluderte med at det var overspenning som forårsaket skaden. Hafslund Nett AS viste til at utfallet av strømforsyningen varte i ca. 3 minutter. Hafslund hevdet at ikke noe utstyr skulle ta skade av en forsinkelse, dvs. at strømforsyningen blir borte. Hafslund hadde ikke opplysninger eller dokumentasjon som indikerte at ytelsen hadde vært utenfor de krav til leveringskvalitet som var fastsatt i forskrift. Hafslund mente klagers anlegg ikke hadde tålt de påkjenninger som det måtte

forventes å bli utsatt for og la til grunn at utstyr skulle tåle visse påkjenninger som kunne oppstå i strømmettet. Hafslund hevdet det ikke hadde vært noen mangel ved ytelsen og avviste erstatningsansvar. Nemnda la til grunn at det ikke var noen mangel ved ytelsen som var årsak til klagers skade. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak: 14-221

Klage vedrørende erstatning for skade på elektriske apparater – krav om dekning av forsikringens egenandel – Trollfjord Kraft AS

Saken gjaldt dekning av forsikringens egenandel. Klager krevde forsikringens egenandel på kr 3 000 refundert etter at flere elektriske apparater ikke virket etter en hendelse i nettet. Trollfjord Kraft AS hadde en hendelse i høyspent distribusjonsnett som førte til overstrøm. Trollfjord hevdet at en fugl hadde satt seg på høyspentanlegget og forårsaket overslag og at dette var utenfor deres kontroll. De avviste erstatningsansvar. Nemnda la til grunn at selskapet ikke tilstrekkelig hadde godtgjort at årsaken til skaden var utenfor deres kontroll. Klager ble enstemmig gitt medhold.

Sak: 14-262

Klage vedrørende strømbortfall og krav om erstatning for ødelagt PC – Hafslund Nett AS

Saken gjaldt krav om erstatning for ødelagt PC etter strømbortfall. Klager krevde kr 2 000 i erstatning for ødelagt PC og viste til at etter strømbrydd var hans avanserte PC fra 2005 ødelagt. Hafslund Nett AS hadde utfall av strømforsyningen til ca. 50 000 nettkunder i Oslo-området. Etter vel en halv time var alle kunder innkoblet igjen. Det var en ren ut-/ innkobling av strømforsyningen. Nemnda la til grunn at et anlegg måtte tåle visse påkjenninger som kunne oppstå i strømmettet og at det var påregnelig med ut-/innkobling i nettet. Nemnda fant ikke årsakssammenheng mellom hendelsen i nettet og klagers skade og klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak: 14-263

Klage vedrørende jordfeil – krav om erstatning for utgift til jordefeilsøking i eget anlegg – Lyse Elnett AS

Saken gjelder kundeservice og dekning av regning fra elektriker etter at klagers jordfeilbryter koblet ut klagers anlegg. Klager krevde regning på kr 4 900 fra elektriker dekket fordi hun måtte tilkalle elektriker da huset var uten strøm og hun ikke fikk tak i nettselskapet. Lyse Elnett AS antok at klager hadde ringt feil telefonnummer og viste til at det ble lokalisert periodisk jordfeil i lysanlegg som ble rettet samme dag. Lyse mente at jordfeilbryter normalt ikke ville slå ut ved feil i utenforliggende nett, med mindre den ikke var tilpasset anlegget den var installert i. Nemnda la til grunn at det ikke var en feil ved strømforsyningen som førte til utkobling av jordfeilbryteren og klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak: 15-001

Klage vedrørende strømutkobling – krav om dekning av egenandel – Trollfjord Kraft AS

Saken gjaldt dekning av forsikringens egenandel for skade etter stenging av anlegg i utleiet leilighet. Klager krevde forsikringens egenandel på kr 12 000 dekket fordi han som huseier ikke ble varslet om strømutkobling i leiligheten har leide ut og at han derved ikke kunne unngå vannskader. Trollfjord Kraft AS hevdet de ikke hadde plikt til å varsle huseier dersom det skulle stenges hos leietakere og de presiserte at klager ikke var å betrakte som kunde etter nettleieavtalen. Nemnda la til grunn at klager ikke var kunde eller bruker på anlegget på det tidspunkt klagen gjaldt. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak: 15-001 B**Klage vedrørende strømutfall – krav om dekning av egenandel – Trollfjord Kraft AS**

Saken gjaldt gjenopptagelse i sak 15-001 behandlet 23.03.15 der klager ikke ble gitt medhold. Nemnda opprettholder sitt vedtak av 23.03.15.

Sak: 15-003**Klage vedrørende jordfeil – dekning av utgifter til ombygging av sikringsskap – BKK Nett AS**

Saken gjaldt kostnader til tiltak mot jordfeil med utspring i feil hos andre kunder i nettet. Klager krevde at BKK tok sin del av ansvaret for en stabil strømleveranse til hans bolig og avviste å måtte bære kostnaden for ombygging av sikringsskapet. BKK Nett AS anbefalte at klagers installasjon ble delt etter forventede typer og styrker jordfeil tilpasset de komponenter som lå på kursene. BKK hevdet den enkelte installasjonseier pliktet å drive og vedlikeholde sin installasjon og beskytte seg mot jordfeil fra andre kundeforhold. De avviste å dekke kostnad til skifte av jordfeilbryter. Nemnda la til grunn at nettkunden svarer for feil og mangler i eget anlegg og klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak: 15-014**Klage vedrørende strømbrudd – krav om erstatning for ødelagt utstyr – Haugaland Kraft AS**

Saken gjaldt krav om erstatning for ødelagt elektrisk utstyr etter strømutfall på hytte. Klager var på hytta og platetopp og kjøkkenventilator virket. Et par dager senere fikk klager melding om feil på strømmettet og da de kom til hytta var de elektriske apparatene ødelagt. Elektriker mente overspenning var årsaken til at apparatene var ødelagt. Haugaland Kraft AS bekreftet utfall i nettet, men det ble ikke avdekket noen konkrete feil. Alt ble koplet inn igjen uten problemer. Nemnda la til grunn at selskapet ikke hadde godtgjort at forsinkelsen skyldtes årsaker utenfor deres kontroll og de ble derfor erstatningsansvarlig. Klager ble enstemmig gitt medhold.

Sak: 15-019**Klage vedrørende dekning av utgifter i forbindelse med jordfeil – BKK Nett AS**

Saken gjaldt krav om dekning av kostnad for feilsøking i eget anlegg. Klager krevde utgift til elektriker på kr 4 175 dekket fordi hun hadde fått pålegg om å utbedre jordfeil, men elektriker fant ingen jordfeil. BKK Nett AS viste til at det ble registrert stående jordfeil i området. Under feilsøking ble det målt jordfeil på stikkledning til klagers anlegg. Klager ble informert av DLE. BKK la til grunn at installasjonseier var ansvarlig for å bygge, drive og vedlikeholde sin installasjon i samsvar med de til enhver tid gjeldende forskrifter. Nemnda fant at nettselskapet hadde fulgt gjeldende regelverk og klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak: 15-039**Klage vedrørende langvarig strømavbrudd – krav om kompensasjon – Energi 1 Follo Røyken AS**

Saken gjaldt kompensasjon for langvarig strømavbrudd. Klager krevde kompensasjon for langvarig strømavbrudd og viste til at han hadde hatt strømstans i over 12 timer og måtte kaste mat i frys/kjølerom. Energi 1 Follo Røyken AS viste til at tiden for kompensasjon for strømavbrudd gjaldt fra nettselskapet ble opplyst om strømavbruddet. Kompensasjon ville da bli gitt hvis feilrettingen tok over 12 timer. I dette tilfellet tok det under 12 timer fra det ble informert til feilen var rettet og det var ikke berettiget til kompensasjon. Nemnda fant at klager burde ta spørsmålet om

kompensasjon opp med NVE samt at det ikke var dokumentert noe økonomisk tap. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak: 15-058

Klage vedrørende skade på ledning – krav om erstatning – Lyse Elnett AS

Saken gjaldt erstatningsansvar for skade på nettselskapets kabel. Klager avviste erstatningsansvar for skadet kabel under gravearbeid. Han hadde sendt gravemelding til "gravemelding.no", men nettselskapets kabel ble ikke påvist. Klager hevdet han ikke var kjent med at kabelpåvisningsfirmaet ikke påviste kabler for Lyse. Lyse Elnett AS viste til sin hjemmeside hvor det var opplysning om egen gravemeldings- og påvisningstjeneste og at Lyse skulle kontaktes før graving og annet arbeid i bakken skulle påbegynnes. Lyse mente klager hadde en oppfordring til å undersøke hva som gjaldt for nettselskapet i det området han skulle grave. Nemnda la til grunn at den som graver har ansvar for å undersøke om det finnes kabler i grunnen. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak: 15-070

Klage vedrørende faktura – dekning av utgifter til installatør – Nord Østerdal Kraftlag SA

Saken gjaldt ansvar for å dekke utgift til installatør for sjekk i eget anlegg ved strømbortfall. Klager mente alt tydet på at det var en feil i eget anlegg og krevde utgift til elektriker dekket da det viste seg at feilen var i netteiers nett. Nord Østerdal Kraftlag SA hevdet de ikke kunne påta seg økonomisk ansvar for andre som blir brukt til å finne/eliminere feil i nettet på eget initiativ. Hvis det skal være aktuelt, må det være spesielle grunner til det og det må være avtalt på forhånd. Nettselskapet viste til at vanlig saksgang var opplyst på deres hjemmeside og at det ble opplyst ved telefonhenvendelse til nettselskapet. Under dissens ble klager gitt medhold.

Sak: 15-082

Klage vedrørende spenning - erstatning for ødelagte elektriske apparater – Agder Energi Nett AS

Saken gjaldt krav om erstatning for ødelagt utstyr i fbm. målerbytte. Før strømmen ble koblet ut, ble vaskemaskinens program stoppet, men maskinen ble ikke slått av. Klager fikk heller ikke beskjed om å gjøre det. Da strømmen ble koblet inn etter at måleren var byttet, smalt det i vaskemaskinen og kurs-sikringen slo ut. Platetoppen gikk samtidig med vaskemaskinen. Klager hevdet det måtte ha skjedd noe galt da montøren slo på strømmen. AgderEnergi Nett AS hevdet det ble foretatt en normal utkobling av hovedsikringen til huset for å muliggjøre et målerbytte. Deretter ble hovedsikringen lagt inn igjen med samme spenning som før utkoblingen. AEN påsto at det ikke forelå årsakssammenheng mellom jobben med målerbytte og den påståtte skaden. AEN hevdet årsaken til skaden var i kundens eget anlegg eller elektriske apparater og avviste erstatningsansvar. Selv om skadene oppstod ved innkobling av strømmen legger Nemnda til grunn at det ikke var årsakssammenheng mellom ut- og innkobling i nettet ved målerbytte og klagers skade. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak: 15-095**Klage vedrørende strømavbrudd – krav om erstatning for skade på elektrisk utstyr
– Lyse Elnett AS**

Saken gjaldt erstatning for skade på trafo i heis som følge av strømbrudd. Klager krevde utgifter dekket for utbedring av skade på trafo i heis etter strømbrudd i transformatorstasjon. Klager viste til at heisleverandøren foretok service på heisen bare 10 dager før strømbruddet og at det da ikke ble funnet feil ved strømforsyningen samt at heisleverandøren mente det var nærliggende å anta årsakssammenheng mellom strømbruddet og skaden på heisens trafo. Lyse Elnett AS viste til at det var kortslutning i en bryter i en transformatorstasjon på høyspenningsnettet og at det ikke ble registrert spenningsnivå utenfor de krav som stilles til spenningskvalitet i forbindelse med ut- og innkobling. Lyse Elnett hevdet det ikke forelå årsakssammenheng mellom strømbruddet og skaden hos klager og avviste erstatningsansvar. Nemnda kunne ikke se at det var årsakssammenheng mellom hendelsen i nettet og klagers skade. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak: 15-109**Klage vedrørende strømavbrudd – kompensasjon for langvarig strømavbrudd og økonomisk tap
– Skagerak Nett AS**

Saken gjaldt kompensasjon for langvarig strømavbrudd. Klager krevde kompensasjon for langvarig strømavbrudd og viste til at han hadde hatt strømstans i over 24 timer samt et økonomisk tap for telefonbruk og porto. Klager mente at strømavbruddet måtte ha skjedd minst 12 timer før det ble meldt om feilen idet frysebokser var begynt å tine. Skagerak viste til at strømavbruddet skyldtes uvær og hevdet at årsaken til skaden var utenfor deres kontroll. Skagerak viste til at normal strømforsyning ble gjenopprettet innen 24 timer etter strømavbruddet, og at klager var innrømmet kompensasjon med kr. 600 for ikke levert energi for avbrudd på mer enn 12 timer og mindre enn 24 timer. Nemnda viste til at tiden for kompensasjon for strømavbrudd gjaldt fra nettselskapet ble opplyst om strømavbruddet. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak: 15-115**Klage vedrørende ødelagt vaskemaskin etter installasjonskontroll – Krav om erstatning –
Selbu Energiverk AS**

Saken gjaldt erstatning for ødelagt vaskemaskin. Klager krevde erstatning for ødelagt vaskemaskin og viste til at maskinen ikke fungerte etter installasjonskontroll av kursen. Klager påsto at en kabelklemme i forbindelse med kretskortet i maskinen ble brent under kontrollen. Selbu Energiverk AS viste til at DLE`s kontroll ble gjort på vanlig måte og at apparater med elektronikk skal ha innebygd sikring/rele slik at de ikke skal skades av kontroll. SEL mente skaden måtte ha andre årsaker og avviste erstatningsansvar. Nemnda la til grunn at det ikke var feil i nettet som førte til klagers skade og at det ikke var sannsynliggjort sammenheng mellom utført kontroll og klagers skade. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak: 15-178**Klage vedrørende varslet strømutkobling – krav om erstatning for skade på varmpumpe –
BKK Nett AS**

Saken gjaldt ansvar for økonomisk tap etter varslet strømutkobling. Klager krevde utgifter til elektriker og utgifter for reparasjon av varmpumpe dekket. Klager viste til at det var utført service på varmpumpen to uker før strømutkobling da den ble funnet i god stand og virket som den skulle. BKK Nett AS anførte at det ikke hadde vært registrert noe unormalt i forbindelse med inn- og

utkoblingen og avviste erstatningsansvar. Nemnda kunne ikke se at det var årsakssammenheng mellom ordinær inn- og utkobling og klagers skade og klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak: 15-184

Klage vedrørende strømvbrudd – krav om erstatning for ødelagte matvarer – Troms Kraft Nett AS

Saken gjaldt erstatning for ødelagte matvarer som følge av strømvbrudd. Klager hevdet at det må ha vært et langvarig strømvbrudd idet matvarene var tint opp og frosset igjen. Klager krevde forsikringens egenandel dekket. Selskapet avviste erstatningsansvar. Selskapet viste til at var to strømvbrudd. Det ene avbruddet hadde en varighet i to minutter, og det andre avbruddet skyldtes feil i overliggende nett. Nemnda la til grunn at det ikke var årsakssammenheng mellom hendelsen i nettet og klagers skade. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak: 15-216

Klage vedrørende spenningsvariasjoner etter installasjonskontroll – krav om dekning av utgifter – Troms Kraft Nett AS

Saken gjaldt dekning av utgifter etter installasjonskontroll. Det var to tilfeller hvor det var spenningsvariasjoner og feilen var på nettselskapets side av grensesnittet. Klager krevde dokumentert tap dekket. Klager krevde også erstatning for tort og svie samt fremtidige skader på elektriske komponenter. Selskapet hadde, på grunn av tvil om ansvarsforholdet, fremsatt et forlikstilbud til klager. Nemnda mente at innklagede kunne ha levert en mer klar-/ fyllestgjørende uttalelse, men la til grunn at TKN ikke bestred årsakssammenheng samt at selskapet uttalte at feil var på deres side av tilknytningspunktet som dannet grensesnittet mellom kundens og TKNs ansvar. Nemnda kunne ikke se at klager kunne innrømmes dekning av fremtidig økonomisk tap og erstatning for tort og svie. Nemnda anbefalte at klager fikk sitt dokumenterte tap dekket. Klager ble enstemmig gitt delvis medhold.

**TILKNYTNINGSAVGIFT, ANLEGGSBIDRAG
FREMFORING AV LAVSPENNINGSNETT, JORDKABEL/LUFTSTREKK,
TREFELLING OG KVISTING**

Sak: 15-062

Klage vedrørende kostnad for omlegging av lavspentlinje – Agder Energi Nett AS

Saken gjaldt tilbud og aksept av endringskostnad for omlegging av lavspentlinje. Klager skulle bygge hus og stolper måtte flyttes. Han mottok tilbud om endringskostnad med et grovestimat på kr 11 120 og aksepterte, men fikk beskjed om at det var feil i tilbudet og mottok nytt tilbud på kr 34 257. Klager klaget og hevdet nettselskapet måtte stå ved sitt første tilbud og avviste å betale mer enn det aksepterte grovestimatet på kr 11 120. Agder Energi Nett AS viste til at det første tilbudet på kr 11 120 ble akseptert, men arbeidet ble ikke igangsatt. AEN fant senere at estimatet var feil og ga et nytt grovestimat tilbud på kr 34 257. Da klager signerte det nye tilbudet, var han innforstått med at grovestimatet lød på kr 34 257. AEN presiserte at det uttrykkelig var uttalt at beløpet var å betrakte som et grovestimat og at det var de endelige og faktiske kostnader som til slutt skulle betales. Nemnda kunne ikke se at det nye tilbudet var urimelig eller for øvrig i strid med avtaleloven. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak: 15-100

Klage vedrørende refusjonskrav – trefall som førte til at inntaksledningen ble revet ut av husveggen – Agder Energi Nett AS

Saken gjaldt dekning av elektrikerregning etter trefall over linja. Klager krevde hele elektrikerregningen på kr 8 256,50 dekket av Agder Energi Nett AS etter at trefall førte til at inntaksledningen ble revet ut av husveggen og huset var strømløst i flere timer. Agder Energi Nett AS viste til at årsaken til skaden mest sannsynlig skyldtes kraftig snøfall. De dekket den del av elektrikerregningen som gjaldt ISO klemmer, montørkostnader og arbeidsbil med kr 3 032,50. Øvrige kostnader for reparasjon i husveggen ble avvist. De viste til at treet sto langt utenfor ryddebeltet og hevet årsaken til skaden var utenfor deres kontroll. Nemnda la til grunn at årsaken til skaden på utenfor Agder Energi Netts kontroll og klager ble enstemmig ikke gitt medhold.