

# Årsmelding 2013



### 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 172 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.

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](http://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

Nestleder: Lagdommer Einar Kaspersen

Nemndas medlemmer oppnevnt fra bransjen:

Medlem: Senioringeniør Ivar Lingaas, Eidsiva Nett AS

Medlem: Advokat Jon Aadland, BKK

Varamedlem: Daglig leder Ola Bergheim, Nore Energi AS

Varamedlem: Advokat Astrid M. Hilde, Agder Energi Nett AS

Nemndas medlemmer oppnevnt av Forbrukerrådet:

Medlem: Rådgiver Linn Hogner Jahr

Medlem: Rådgiver Anne Kittilsen

Varamedlem: Rådgiver Martin Tønning

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

Saksbehandler: Eva E. Porsholt

## **III – SAKSBEHANDLINGEN i 2013**

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 2013 mottok sekretariatet totalt 268 skriftlige henvendelser. Det tilsvarende tall for 2012 var 263.

I 2013 avsa nemnda vedtak i 62 saker og ga uttalelse i 1 sak. Nemnda vedtok å avvise 3 saker og avviste ytterligere 7 saker. Antall saker behandlet i nemnda i 2013 var på nivå med antallet for årene før 2011 og 2012 hvor det ble behandlet uvanlig mange saker. Se for øvrig sammenligning med tidligere år i statistikk. I 2 saker meddelte selskapet at de ikke ville følge vedtaket.

26 saker er under behandling/forberedelse i sekretariatet og vil bli viderebehandlet i 2014.

Saksbehandlingstiden var i 2013 på vel 4,5 måneder (2012:6 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. 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 2013 ble 19 klagesaker avsluttet i sekretariatet før nemndsbehandling og 177 henvendelser avsluttet, totalt 196 klagesaker/henvendelser ble avsluttet i sekretariatet. Andre årsaker til at saker 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 energiverk henvender seg til nemnda med spørsmål. Energiverk har gjennom nemndas uttalelser fått god veiledning for minnelige ordninger i tilsvarende saker.

## IV - STATISTIKK

### Saker behandlet i Elklagenemnda i 2013 fordelt på sakstype og vedtak

	Antall saker	Medhold	Delvis medhold	Ikke medhold	Avvist fra behandling
Avtaleinngåelser, leverandørskifte, garantiavtaler, bestemmelser om prisvarsling	6	3		2	1
Måling og målefeil, strømforbruk, jordfeil, strømgregning, avregning, etterberegning og etterfakturering, forbruksprofil, stipulering, ventetariff	31	3	1	25	2
Stenging, stansing, åpningsgebyr, inkasso	1	1			
Ansvarsforhold, strømbrydd, spenningsfeil, jordfeil, skade på elektrisk utstyr, feilsøking i eget nett	18	5 <i>(1 dissens)</i>		13	
Tilknytningsavgift, anleggsbidrag Fremføring av lavspenningsnett, jordkabel/luftstrek, trefelling, kvisting	7	1		6	

### Skriftlige saker de siste syv år

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Skriftlige henvendelser innkommet sekretariat	196	183	200	812*	537**	263	268
Saker behandlet i nemnda	60	61	78	56	111	110	63
Avtaleinngåelser, leverandørskifte etc.	13	7	7	4	23	21	6
Måling og målefeil, strømforbruk etc.	29	30	43	36	61	55	31
Stenging, stansing etc.	0	1	3	4	5	3	1
Ansvarsforhold, strømbrydd etc.	15	17	19	10	17	21	18
Tilknytning, anleggsbidrag, fremføring etc.	5	6	6	0	5	7	7
Medhold	14	22	19	17	39	15	14
Delvis medhold	1	5	6	8	6	9	1
Ikke medhold	45	34	50	28	66	83	45
Dissens	2	9	12	5	12	3	1

\*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.

## 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 2013 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 4.950,- pluss mva. Hvis saken legges fram for behandling i Elklagenemnda, og klager får helt eller delvis medhold, påløper nok et behandlingsgebyr.

Elklagenemndas omsetning er merverdiavgiftpliktig.

Driftsinntekter i 2013 utgjorde kr 1 369 208 og driftskostnader utgjorde kr 1 334 368 inklusiv lønn og kontorhold. Overskuddet på kr 34 839 tilføres egenkapitalen som per 31.12.13 er på kr 45 000.

Driftsinntekter i 2012 utgjorde kr 1 362 370 og driftskostnader utgjorde kr 1 330 937.

## ELKLAGENEMNDAS UTTALELSER I SAMMENDRAG ETTER SAKSTYPE

Stikkordsregister:

Kategori	Side
Avtaleinngåelser, leverandørskifte, garantiavtaler, bestemmelser om prisvarsling, oppsigelse og frikjøp	8
Måling og målefeil, strømforbruk, jordfeil, strømmregning, avregning, etterberegning og etterfakturering, forbruksprofil, stipulering, ventetariff	9
Stenging, stansing, åpningsgebyr, inkasso	16
Ansvarsforhold, strømprudd, spenningsfeil, jordfeil, skade på elektrisk utstyr, feilsøking i eget nett	17
Tilknytningsavgift, anleggsbidrag Fremføring av lavspenningsnett, jordkabel/luftstrek, trefelling og kvisting	21

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

### **Sak: 12-171**

#### **Klage vedrørende gebyr ved oppsigelse av strømvaktale – Fortum Markets AS**

*Saken gjaldt om gyldig strømvaktale var inngått og om gebyr ved oppsigelse kunne kreves. Klager påsto han ikke inngikk avtale over telefon, men ba om å få tilsendt tilbud/avtale med e-post eller post. Han påsto han ikke mottok dette, og at han ikke hadde undertegnet leveringsavtale og heller ikke mottatt angrerettsskjema. Fortum Markets AS viste til avtalevilkårene der det sto at et eventuelt brudd i avtalen innen tre måneder medførte kr 300 i bruddgebyr. Nemnda la reglene i angrerettloven om at uanmodet oppringing krever skriftlig aksept og ga klager enstemmig medhold også på dette grunnlag, jf. angrerettloven § 7 annet ledd bokstav a jf. § 10 a.*

### **Sak: 12-241**

#### **Klage vedrørende avtaleinngåelse – Fortum Distribution AS**

*Saken gjaldt avslag på tegning av ny nettleieavtale på grunn av gjeld på tidligere anlegg. Klager viste til at Fortum Distribution AS hadde avslått å inngå ny nettleieavtale før alle tidligere krav var innbetalt, både kraftleveranse og nettleie, alternativt at det måtte inngås en nedbetalingsavtale. Fortum mente de kunne kreve at det ble inngått en nedbetalingsavtale. Nemnda la til grunn at det ikke var anledning til å stille vilkår om at det måtte inngås nedbetalingsavtale eller at gammel gjeld på et annet anlegg hos samme kunde måtte innfris før ny avtale kunne inngås. Klager ble enstemmig gitt medhold.*

### **Sak:12-251**

#### **Klage vedrørende avtaleinngåelse – krav om kompensasjon for tap – Gudbrandsdal Energi AS**

*Saken gjaldt bestilling og avvisning av kraftleveringsavtale tegnet via Internett. Klager viste til at Gudbrandsdal Energi AS bekreftet hans bestilling om levering av strøm og to dager senere ga beskjed om at avtalen ikke ville bli fullført pga kredittsjekk. Klager påsto at bindende avtale var inngått. Gudbrandsdal Energi viste til at de i forbindelse med bestilling automatisk sender bekreftelse til kunden slik at kunden vet at bestillingen er registrert hos dem, men at det går frem av vilkårene at de kan hente inn kredittopplysninger og eventuelt avvise kunder på grunnlag av denne. Nemnda la til grunn at bindende avtale var inngått og ga klager enstemmig medhold.*

### **Sak: 12-159**

#### **Klage vedrørende boligbyggelagsrabatt og papirfakturaagebyr – Fortum Markets AS**

*Saken gjaldt avtale om boligbyggelagsrabatt og papirfakturaagebyr. Klager tok opp at Fortum fjernet boligbyggelagsrabatten uten å varsle, og hevdet han heller ikke ble varslet om at Fortum ila papirfakturaagebyr. På grunn av feilopplysning til klager valgte Fortum Markets AS likevel å gi klager rabatt. Vedrørende fakturaagebyr viste Fortum til avtalevilkårene. Nemnda fant at Fortum hadde fulgt avtalevilkårene og klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*



**Sak: 13-053****Klage vedrørende leverandørbytte – Hafslund Strøm AS**

*Saken gjaldt leverandørbytte til to anlegg - det ene privat og det andre enkeltmannsforetak. Nemnda avviste saken idet uenigheten gjaldt næringsforholdet.*

**Sak: 13-175****Klage vedrørende avtaleinngåelse – Telenet Energi AS**

*Saken gjaldt om strømleveringsavtale var gyldig inngått. Klager avviste å ha inngått avtale om levering av strøm og hevdet han kun forventet å få et tilbud om pris. Telenet hevdet klager bestilte strøm og at de ikke mottok avbestilling innen angrefristen. Bekreftelse på bestillingen ble sendt klager per e-post. Nemnda la til grunn at avtale ble inngått ved telefonsalg og at Telenet sendte e-post med bekreftelse på inngått avtale med link til angrefristskjema. Når klager ikke besvarte eller angret, var han forpliktet til å betale for krafleveransen for den perioden han var kunde. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**MÅLING OG MÅLEFEIL, STRØMFORBRUK, JORDFEIL, STRØMREGNING, AVREGNING, ETTERBEREGNING OG ETTERFAKTURERING, FORBRUKSPROFIL, STIPULERING, VENTETARIFF****Sak: 12-187****Klage vedrørende frikraftavtale og måling av forbruk/avregning – Agder Energi Nett AS**

*Saken gjaldt beregningen av det strømforbruk klager skal belastes for i forhold til frikraften til eiendommen med 3 kW frikraft. Klager krevde en ordinær måler som kunne avleses for å konstatere at han fikk 3 kW = 26 280 kWh årlig og kun ble belastet for merforbruket over dette nivået. Fram til 2007, da ny måler ble installert, kunne han fritt ta ut dette årlig. Agder Energi Nett AS viste til at inntil 2007 ble forbruket utover frikraftvolumet målt ved såkalte "overforbruksmålere" som kun målte det forbruket som oversteg frikraften. Deretter ble ny måler og beregningsmodell benyttet. Nemnda la avtalen om levering av frikraft av 1953 til grunn og mente klager hadde krav på å få installert måleutstyr som gjorde det mulig å følge med på at han fikk frikraft i henhold til avtalen. Klager ble enstemmig gitt medhold.*

**Sak: 12-194****Klage vedrørende krav - Kragerø Energi AS**

*Saken gjaldt om fakturaene var forståelige og korrekte. Klagerne mente fakturaene var feil og uoversiktlige, at fakturert forbruk var for høyt og de ønsket måleren sjekket. Kragerø Energi hadde forsøkt å gi forklaring på fakturaene til klagerne flere ganger. De ønsket at nemnda tok stilling til om alle krav måtte stilles i bero så lenge det var en tvist mellom partene. Nemnda la til grunn at fakturaene oppfylte forskriftskrav og at det ikke var feil ved måleren. Nemnda mente at Kragerø Energi ikke kunne fortsette innfordring så lenge saken var under behandling i Elklagenemnda. Klagerne ble for øvrig enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak: 12-195****Klage vedrørende krav - Kragerø Energi AS**

*Saken gjaldt om fakturaene var forståelige og korrekte. Klager mente fakturaene var feil og uoversiktlige, at fakturert forbruk var for høyt og ønsket måleren sjekket. Kragerø Energi hadde forsøkt å gi forklaring på fakturaene til klager flere ganger. Kragerø Energi ønsket at nemnda tok stilling til om alle krav måtte stilles i bero så lenge det var en tvist mellom partene. Nemnda la til grunn at fakturaene oppfylte forskriftskrav og at det ikke var feil ved måleren. Nemnda mente at Kragerø Energi ikke kunne fortsette innfordring så lenge saken var under behandling i Elklagenemnda. Klager ble for øvrig enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak: 12-218****Klage vedrørende etterfakturering – Repvåg Kraftlag SA**

*Saken gjaldt etterfakturering etter at feil i AMS terminal (toveiskommunikasjon) ble oppdaget. Klager avviste etterfakturert krav og hevdet god tro ut i fra at han hadde automatisk måleravlesning. Klager etterlyste nettselskapets ansvar for å avdekke avvik. Repvåg Kraftlag oppdaget etter målerbytte i 2012 at måler og innsamlet stand registrert i innsamlingsssystem ikke var lik, og fant at det var oppstått en feil i AMS terminalen. De hadde kommunisert til sine kunder viktigheten av å lese av egen måler, også toveiskommunikasjonsmåler. Nemnda mente klager burde oppdaget endringen i forbruket og at han ikke kunne anses for å ha vært i aktsom god tro. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak: 12-233****Klage vedrørende sluttavregning for kraftleveranse – Eidsiva Nett AS**

*Saken gjaldt tvist om fakturert forbruk for en periode i 2000 – 2002. Nemnda avviste enstemmig saken fra behandling fordi klage ikke var sendt innen rimelig tid etter at klager hadde mottatt endelig svar på sin reklamasjon.*

**Sak: 12-234****Klage vedrørende etterfakturering av forbruk på grunn av manglende selvavlesninger – BKK Nett AS**

*Saken gjaldt strømforbruk og etterfakturert krav. Klager hevdet feil ved måler, og å ha betalt alle regninger for strøm/nett dels til BKK og dels til inkassoselskapet med unntak av den omtvistede regningen på kr 28 484,01. BKK hevdet målerne var kontrollert og funnet i orden. De beregnet forbruket fra 28.02.10 til 02.01.11 på grunn av manglende avlesninger og etterfakturerte da de mottok målerstand. I og med at det ikke var påvist feil med målerne og at det målte forbruket ikke kunne anses som upåregnelig, fant nemnda det sannsynlig at klager hadde brukt den strøm som var målt. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak: 12-244****Klage vedrørende uenighet om forbruk og etterfakturering – BKK Nett AS**

*Saken gjaldt uenighet om forbruk og etterfakturering. Klager avviste etterfakturert krav og påberopte seg god tro med hensyn til at de hadde lest av målerstanden korrekt. BKK Nett AS leste av måleren 05.11.12 og det førte til at klager fikk et merforbruk på 73 628 kWh som ble fakturert med kr 45 101,78. BKK avviste påstand om god tro hos klager ut i fra forbrukshistorikken. Nemnda la til grunn at det målte forbruket var påregnelig og at det ikke var feil ved måleren. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak: 12-248****Klage vedrørende etterfakturering av forbruk – Skagerak Nett AS**

*Saken gjaldt etterfakturering av påstått ikke målt forbruk pga feilkobling. Klager avviste etterfakturert krav og hevdet aktsom god tro og at det ikke var noen grunn til at hun skulle ha reagert på at hun hadde et for lavt forbruk. Skagerak Nett AS hevdet at feilkobling hadde resultert i at strømmen de hadde levert bare delvis var målt og fakturert. Merforbruket var beregnet ut fra belastningsmåling og informasjon gitt av klager og var beregnet med stor grad av forsiktighet. Nemnda anså klager for å ha vært i god tro og hun ble enstemmig gitt medhold.*

**Sak: 12-261****Klage vedrørende forbruk – Skagerak Nett AS**

*Saken gjaldt forbruk. Klager avviste fakturert forbruk både på gammel og ny måler. Han viste til at ved innflytting i ny bolig og rivning av gammel bolig, tok elektriker seg av alt praktisk samt bestilling og avbestilling av strøm i ny og gammel bolig. Skagerak viste til at måleren i flere år ikke var lest av. De mottok melding om oppsigelse 30.05.12. Skagerak trodde senere feilavlesninger var årsak til lavt fakturert forbruk. Etter at kunden fikk installert toveiskommunikasjonsmåler viste avlesninger at årsforbruket i 2013 ville ligge på ca 23 000 kWh/år. Nemnda mente klager måtte betale fastbeløpet frem til avslutningsdato i gammel bolig og at det målte forbruket i ny bolig representerte et påregnelig forbruk. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak: 13-001****Klage vedrørende forbruk – Skagerak Nett AS**

*Saken gjaldt uenighet om fakturert forbruk. Klager krevde fakturert forbruk justert til normalt forbruk som for tidligere år. Han mente måleren måtte ha gått feil fra 2010 til februar 2012. Skagerak Nett AS viste til at måleren ble kontrollert og at det ikke ble funnet feil. Nemnda fant det sannsynlig at klager hadde brukt den strøm som var målt og han ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak: 13-003****Klage vedrørende faktura – Hafslund Nett AS**

*Saken gjaldt krav om kompensasjon for oppfølgingsarbeidet med å avklare fakturaspørsmål etter at klager hadde nedlagt ca. 10 timer på forgjeves oppfølging av Hafslund. Hafslund hadde sendt e-post til klager som etter deres syn belyste alle forhold rundt klagers kundeforhold og avviste at klager var berettiget til kompensasjon. Nemnda la til grunn at det ikke var hjemmel for å tilkjenne erstatning for tort og sveie hverken i Standard Nettleieavtale § 13 eller i henhold til alminnelige erstatningsregler. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak: 13-019****Klage vedrørende nettleieavtale og ventetariff – Lyse Elnett AS**

*Saken gjaldt uenighet om betaling for periode klager ikke kjente til at hun var oppført som kunde. Klager avviste betalingsplikt for omtvistet periode og undret seg over at Lyse hadde godkjent en avtale om et kundeforhold til henne uten at hun selv hadde bedt om det. Lyse Elnett AS viste til at de mottok flyttemelding 02.01.13 via Internett og at den hadde virkning tilbake i tid til 01.11.12. Lyse hadde tilbudt å kompensere klager for påslaget i den perioden*

*hun sto på leveringsplikt. Nemnda la til grunn at den som hadde brukt strømmen måtte betale for den uavhengig av hvem som hadde meldt klager inn som kunde. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak: 13-041**

**Klage vedrørende muntlig avtale – Ønske/krav om å få kopi av fakturaer fra 1997-2002 – Narvik EnergiNett AS**

*Saken gjaldt krav om å få kopi av fakturaer fra 1997-2002 som bevis for eksistensen av en muntlig avtale om at han ikke skulle bli belastet med gebyr for gjenoppkobling av sommerstrøm på hytta, ble fulgt. Klager hevdet han hadde muntlig avtale fra 1987 om årlig gratis fra- og gjenoppkobling av sommerstrøm til hytta. Narvik EnergiNett hevdet de ikke kjente til den muntlige avtalen. Avtalen ville uansett være foreldet med hensyn til deres rutiner for frakopling av strøm til fritidsbolig. Frem til 1997 ble det praktisert at hyttekunder kunne si opp strømavtalen med det formål å spare nettleie, uten at de fysisk frakoblet strømmen. Nemnda la til grunn at nettselskapet pliktet å oppbevare fakturaer i en periode på 10 år tilbake i tid og at denne perioden var utløpt. Nemnda vurderte ikke påstand om inngått muntlig avtale og om en slik avtale eventuelt ville stått seg i forhold til dagens regelverk. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak: 13-047**

**Klage vedrørende feil ved måler og etterfakturerings – Skagerak Nett AS**

*Saken gjaldt uenighet om faktisk forbruk etter at klagers måler hadde stoppet. Klager avviste etterfakturert krav og hevdet de leste av målerstand og sendte inn via SMS hver gang, og at de aldri fikk tilbakemelding om at SMSene ikke ble godkjent. Klager påberopte seg god tro. Skagerak Nett AS viste til at måleren stoppet en gang etter 05.07.11. De beregnet forbruket ut fra målerstand på ny måler og etterfakturerte for perioden 05.07.11 – 08.11.12 med priser som gjaldt for det tidspunktet forbruket fant sted. Nemnda fant at selskapet kunne etterfakturere og klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak: 13-062**

**Klage vedrørende sluttavregning – Teline Energi AS**

*Saken gjaldt om klager var gitt korrekt sluttavregning. Klager hevdet han hadde fått for lite tilbakebetalt, og krevde ytterligere kr 578,39. Teline hevdet omtvistet differanse var årsgebyr, renter og purregebyr som ikke ble tilbakebetalt. Nemnda viste til vilkårene og mente at i dette tilfellet burde kun den del av årsgebyret som dekket perioden klager var kunde kunne kreves. Nemnda anbefalte enstemmig at klager burde få tilbakebetalt en forholdsmessig andel av årsgebyret med renter.*

**Sak: 13-063**

**Klage vedrørende etterfakturerings på grunn av manglende selvavlesning – Hafslund Nett AS**

*Saken gjaldt om det var anledning for nettselskapet til å kreve etterfakturerings for tre år på grunn av manglende avlesninger. Klager avviste etterfakturert krav. Han hadde ikke lest av måleren/meldte inn målerstand i tre år og han var blitt etterfakturert for ca 30 000 kWh for hele perioden. Han hadde betalt løpende fakturaer for estimert forbruk i hele perioden og hevdet Hafslund ikke hadde fulgt nettleieavtalens § 5-2. Hafslund viste til at klager hver annen måned/hver måned fikk tilsendt oppfordring om måleravlesning og i tillegg separat*

*oppfordring i november 2011. De mente klager ikke kunne påberope seg å ha vært i aktsom god tro. Nemnda mente Hafslund hadde fulgt opp § 5-2 med hensyn til måleravlesning, og at de hadde rett til å avregne differansen mellom avlest og stipulert forbruk. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak: 13-068**

**Klage vedrørende tilbakebetaling – Hafslund Nett AS**

*Saken gjaldt tilbakebetaling av tilgodebeløp. Klager krevde varslet tilgodebeløp utbetalt og avviste faktura pålydende kr 790. Klager hevdet han var ukjent med denne fakturaen og undret seg over at han først i februar 2013 ble gjort kjent med den ubetalte fakturaen. Hafslund Nett AS viste til at ved en feil ble det ikke avdekket at a konto på kr 790 for 4. kvartal 2012 fortsatt var utestående og tilgodebeløpet ble redusert tilsvarende. Nemnda la til grunn at det forelå et gyldig krav og at sluttavregningen var korrekt. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak: 13-071**

**Klage vedrørende opphørsfaktura – Midt-Telemark Energi AS**

*Saken gjaldt tvist om tilgodebeløp. Klager krevde tilgodebeløp på kr 955 utbetalt og viste til at det gikk frem av fakturaen at han hadde et tilgodebeløp. Midt-Telemark Energi AS hadde redegjort for at beløpet kr 955 i nettleie i opphørsfaktura sto oppført som tidligere fakturert forskudd, men at det ikke var betalt. De viste også til kontoutskriften. Nemnda kunne ikke se at kontoutskriften var uriktig og klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak: 13-079**

**Klage vedrørende etterberegning av nettleie og strøm – Hadeland EnergiNett AS**

*Saken gjaldt beregning av strømforbruk på hytte. Klager avviste etterfakturert forbruk for perioden 01.03.09 – 01.03.12 og mente etterberegningen var vilkårlig og uten begrunnelse. Klager mente at dersom det skulle foretas en etterberegning ut fra tidligere normale forbruk, måtte det sees hen til senere målinger som viste et månedlig forbruk på ca 500 kWh per måned og at et anslag på 8 500 kWh per år også ville være passende for omtvistet periode. Hadeland EnergiNett AS viste til at måleren var avlest med ett siffer for lite fra 2001 frem til avlesningen 01.03.12. De etterberegnet da et forbruk på over 500 000 kWh, men etterfakturerte kun 66 690 kWh for treårsperioden. Hadeland EnergiNett hadde fremsatt et tilbud om forlik som tilsvarte det beløpet klager allerede hadde innbetalt, kr 45 000. Nemnda la til grunn at klager måtte betale for den strømmen hun hadde brukt og kunne ikke se at dette anslaget var for høyt særlig sett hen til at eiendommen var i bruk som helårsbolig i deler av denne perioden. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak: 13-085**

**Klage vedrørende etterfakturering – AS Eidefoss**

*Saken gjaldt etterfakturering på grunn av feilkoblet måler. Klager avviste etterfakturert krav etter feilkobling av måler i mars 2010. Klager mente at ved en så enkel montørfeil burde AS Eidefoss dekke sitt tap selv. Eidefoss viste til at før installasjon av ny måler var det registrert et årsforbruk på ca 35 000 kWh, og etter at feilen oppsto var det avregnet bare 1 100 – 1 400 kWh. Senere målinger i 2013 viste at årsforbruket ville ligge på ca 35 000 kWh som tilsvarte forbruket før feilkoblingen. Nemnda anså klager for ikke å ha vært i aktsom god tro og mente nettselskapet kunne etterfakturere. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak: 13-087****Klage vedrørende feil ved måler og etterfakturerings – Agder EnergiNett AS**

*Saken gjaldt uenighet om faktisk forbruk etter at klagers måler hadde stoppet. Klager ønsket kravet halvert da feilen lå i selskapets utstyr. Klager påberopte seg god tro. Agder EnergiNett AS mente klager burde ha reagert da han fikk tilbakemelding om at det var registrert 0 i forbruk, samt også reagert på de lave summene på fakturaene. De anså ikke kunden for å ha vært i god tro. Nemnda fant at selskapet kunne etterfakturere og klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak: 13-111****Klage vedrørende sluttavregning – Teline Energi AS**

*Saken gjaldt krav på årsavgift og stipulert forbruk etter at leveringsavtale opphørte. Klager krevde fullt tilgodebeløp på kr 3 009,67 utbetalt. Klager fant det urimelig at hun skulle betale stipulert strømforbruk for mars og april etter opphør i februar. Klager fant det også urimelig at hun skulle betale årsavgift. Teline Energi AS la til grunn at klager hadde sagt opp etter at fakturaen var produsert og at fakturaen sto ubetalt. Nemnda kunne ikke se at Teline hadde dokumentert avtalegrunnlag verken for årsgebyr eller for krav om forskuddsbetaling for en periode etter at klager hadde sagt opp kraftleveringsavtalen. Nemnda ga klager enstemmig medhold.*

**Sak: 13-111 ENDRET****Klage vedrørende sluttavregning – Teline Energi AS**

*Saken gjaldt endring av vedtak. Elklagenemnda behandlet saken i møte 19.08.13 og fattet følgende enstemmige vedtak: Nemnda anbefaler at klager får fullt tilgodebeløp på kr 3 009,67 utbetalt. Teline Energi AS tilskrev nemnda 11.09.13 og viste til regnskapet for kunden og mente klager ikke skulle ha tilbakebetalt en faktura hun ikke hadde betalt. Klager ble forelagt regnskapsoppstillingen og hun redegjorde for hvilke fakturaer hun hadde betalt. På denne bakgrunn behandlet nemnda saken på nytt i møte 14.10.13 og anbefalte enstemmig å ta hensyn til Telines bemerkninger. Beløp nevnt i vedtak av 19.08.13 blir derfor å reduseres med beløp klager var fakturert, men ikke hadde betalt. Denne fakturaen var på kr 1598,48, slik at tilgodehavende beløp reduseres tilsvarende. Konklusjonen i opprinnelig vedtak blir derfor å endres slik at kunden skal ha tilbakebetalt kr 990 ut over beløpet på kr 1 411,19 innklagede allerede hadde tilbakebetalt da nemnda behandlet saken.*

**Sak: 13-147****Klage vedrørende faktura – Ustekveikja Energi AS**

*Saken gjaldt betaling for faktisk forbruk i periode det ikke tidligere var fakturert. Klager avviste etterfakturert krav og hevdet han var i aktsom god tro da han benyttet avtalegiro og ikke fikk varsel om manglende trekk i nettbanken. Ustekveikja Energi AS viste til at klager hadde betalt nettleie i perioden, men på grunn av en feilsendt opphørsmelding fra klagers netteier, ble kunden sluttavregnet i juni 2012. De oppdaget feilen i juni 2013, gjenopprettet kundeforholdet og avregnet klager fra 01.05.12. Nemnda kunne ikke se at klager hadde vært i aktsom god tro og han ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak: 13-150****Klage vedrørende uenighet om forbruk og etterfakturerings – Fortum Distribution AS**

*Saken gjaldt uenighet om forbruk og etterfakturerings. Klager avviste etterfakturert krav og mente hun ikke kunne ha hatt et så stort forbruk. Fortum Distribution AS mente klager mest sannsynlig hadde lest av feil på måleren 01.01.13 hvor hun fikk et minusforbruk som resulterte i kreditnota. Korrekt avlesning 25.02.13 resulterte i krav på kr 7 475,63 for forbruk og nettleie i perioden 01.01.13 – 01.03.13. Forbruket i perioden avvek ikke fra forbruket i tilsvarende periode foregående år. Nemnda fant det sannsynlig at klager hadde brukt den strøm som var målt, og fant enstemmig ikke å kunne anbefale at klager ble gitt medhold.*

**Sak: 13-160****Klage vedrørende fakturagebyr – Hafslund Strøm AS**

*Saken gjaldt innføring av fakturagebyr. Klager mente etablerte kunder ikke måtte akseptere nye betingelser som var i strid med forbrukerkjøpsloven, og mente innføring av gebyr for papirfaktura var urettmessig. Hafslund mente de hadde informert om innføring av fakturagebyr i tilstrekkelig god tid til at klager kunne finne løsninger som fritok for fakturagebyret. Hafslund la til at ordninger med innføring av gebyr for papirfakturaer syntes å være en etablert praksis. Nemnda la til grunn at det var anledning til å endre vilkårene med virkning fremover, med mindre dette var i strid med leveringsvilkårene eller partenes avtale. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak: 13-167****Klage vedrørende uenighet om forbruk før målerbytte – Fortum Distribution AS**

*Saken gjaldt tvist om forbruk på nedtatt måler. Klager avviste et så høyt fakturert forbruk og mistenkte at den gamle måleren gikk feil. Fortum Distribution AS viste til at måleren var kontrollert og funnet i orden. Nemnda la til grunn at det målte forbruket ikke kunne anses som upåregnelig. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak: 13-183****Klage vedrørende sluttavregning og opphør av kraftavtale – Telenet Energi AS**

*Saken gjaldt fakturering av forbruk, gebyrer og renter samt opphør av kraftavtale. Klager avviste fakturerte krav og mente at Telenet Energi AS hadde stanset leveringen uten grunn. Klager hevdet Telenet ikke hadde sendt avregning for strømforbruket og oversikt over innbetalinger og at hun hadde flere tusen kroner til gode. Telenet viste til at de fakturerte forskuddsvis a konto basert på forventet årsforbruk med avregning hvert år. De avsluttet kundeforholdet på grunn av manglende betaling. De sendte sluttavregning der det faktiske forbruket i perioden fremkom og tilgodebeløp ble tilbakeført. Nemnda kunne ikke se at noe var feil, og klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak: 13-187****Klage vedrørende stipulering – spørsmål om nedbetalingsavtale – Fredrikstad EnergiNett AS**

*Saken gjaldt etterfakturerings på grunn av manglende selvavlesninger og krav om nedbetalingsavtale. Klager mottok en avregning på over 16 tusen kroner og ba om en nedbetalingsordning på kr 500 per måned, men fikk ikke aksept for det. Fredrikstad EnergiNett AS etterfakturerte for tre år og viste til at klager ikke hadde lest av måleren siden 2008 til tross*

*for at hun i alle årene ble bedt om dette. Selskapet hadde tilbudt en annen nedbetalingsavtale. Nemnda la til grunn at det forutsettes enighet mellom kunde og nettselskap om en nedbetalingsavtale. Når slik enighet ikke foreligger, har ikke klager krav på en nedbetalingsordning. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak: 13-198**

**Klage vedrørende etterfakturering av forbruk på grunn av manglende selvavlesning – Fjordkraft AS**

*Saken gjaldt etterfakturering av forbruk på grunn av manglende selvavlesning. Klager fant det etterfakturerte kravet på kr 3 093,90 urimelig og ønsket det refundert. Fjordkraft AS viste til at klager ikke hadde lest av måleren, og at forbruket derfor var blitt stipulert. Da de mottok reell målerstand fra netteier, ble klager fakturert for reelt forbruk. Nemnda la til grunn at kunder må betale for den strøm de bruker. Nemnda mente Fjordkraft hadde anledning å etterfakturere i dette tilfellet, og klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak: 13-199**

**Klage vedrørende bruk av fullmakt til endring av fakturaadresse – Fortum Distribution AS**

*Saken gjaldt bruk av fullmakt til endring av fakturaadresse. Klager avviste etterfakturert krav og hevdet energiselskapet benyttet en ugyldig fullmakt som var falsk, og at hun hadde vært utsatt for identitetstyveri. Klager påsto hun var ukjent med at hennes tidligere medhjelper gjorde avtale med inkassoselskapet/energiselskapet om å omadressere fakturaene hennes til hans adresse. Fortum fant ikke noen grunn til å betvile riktigheten av fullmakten. Den ble gjort ugyldig da klager ringte og ville ha endret fakturaadresse. Nemnda la til grunn at det var gitt en fullmakt og at det ikke var grunn for energiselskapet til å betvile denne. Nemnda la også vekt på at klager var kunde på anlegget og hadde brukt den strøm som var fakturert og at hun måtte hun betale for strøm og nettleie. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak: 13-213**

**Klage vedrørende etterfakturering – Helgelandskraft AS**

*Saken gjaldt etterfakturering på grunn av feilfakturering. Nemnda la til grunn at saken hovedsakelig gjaldt næringsvirksomhet og avviste enstemmig saken fra behandling.*

**STENGING, STANSING, ÅPNINGSGEBYR, INKASSO**

**Sak: 12-199**

**Klage vedrørende stenging – Fortum Distribution AS**

*Saken gjaldt refusjon av åpningsgebyr. Klager krevde refusjon av åpningsgebyr og hevdet hun ikke mottok stengevarsel. Hun kontaktet Fortum da anlegget var stengt og hun fant et brev om dette i postkassen. Hun betalte utestående pluss åpningsgebyr. Fortum hevdet at stengevarsel ble sendt 03.07.12 og at det ikke kom retur. De gikk derfor ut fra at det var mottatt av klager. Anlegget ble stengt 22.08.12. Nemnda la til grunn at stengeprosedyrene ikke var fulgt og anbefalte enstemmig at klager burde få refundert åpningsgebyret.*



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

### **Sak: 12-193**

#### **Klage vedrørende spenning – krav om erstatning – Haugaland Kraft AS**

*Saken gjaldt retting av spenningsfeil og krav om erstatning. Klager hevdet han hele tiden fikk ødelagt mye elektrisk utstyr og viste til at Haugaland Kraft hadde innrømmet feil med spenningskvaliteten. Klager krevde spenningsfeil rettet og at det ved eventuelle nye havarier på elektrisk utstyr skulle gis full, uavkortet erstatning, samt at når feilene i nettet var rettet skulle alt elektrisk materiell registrert av forsikringsselskapet erstattes. Haugaland Kraft viste til at deres forsikringsselskap hadde utbetalt erstatning til klager og de forholdt seg for øvrig til erstatningsrettslige regler for alle skader de var skyld i. Nemnda mente at Haugaland Kraft måtte følge opp med ytterligere målinger for å identifisere og rette feil i nettet. Når det gjaldt fremtidige tapsposter la nemnda til grunn at den ikke kunne ta stilling til disse før de eventuelt oppstår.*

### **Sak: 12-196**

#### **Klage vedrørende strømbrudd – krav om refusjon av matutgifter – Varanger Kraftnett AS**

*Saken gjaldt ansvar ved strømstans. Klager krevde refundert matutgift på kr 650 da strømmen den 03.07.12 var borte hele dagen. Varanger Kraftnett AS viste til at det var en jordfeil på høyspentledningene og årsaken var trolig setninger i grunn. De avviste erstatningsansvar og hevdet de ikke kunne forutse at en slik feil ville inntreffe. Nemnda la til grunn at årsaken til skaden lå utenfor selskapets kontroll og klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

### **Sak: 12-212**

#### **Klage vedrørende strømbrudd på hytte – krav om erstatning – Luostejok Kraftlag SA**

*Saken gjaldt erstatningsansvar som følge av strømbrudd. Klager krevde erstatning med kr 8 109 for ødelagt kombiskap da han antok at hyppige strømbrudd var årsaken til at skapet sluttet å virke. Luostejok Kraftlag SA målte spenning hos kunden og spenningskvaliteten var innenfor forskrift om leveringskvalitet. De avviste krav om erstatning. Nemnda la til grunn at ytelsen ikke hadde noen mangel og klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

### **Sak: 12-220**

#### **Klage vedrørende strømbortfall i småbruk/sommersted– krav om erstatning – Fortum Distribution AS**

*Saken gjaldt ansvar for økonomisk tap etter strømbortfall der uvedkommende / en annen kunde hadde gjort endringer / fjernet klagers inntakssikringer i Fortums kabelfordelingsskap. Klager krevde erstatning for ødelagt fryseskap med innhold samt arbeid i forbindelse med dette. Han hevdet at naboen hadde åpnet kabelfordelingsskapet, tatt klagers hovedsikringer og flyttet dem til sitt anlegg slik at han selv igjen fikk strøm mens klager ble strømløs. Klager hevdet kabelskapet ikke var låst, men lukket. Fortum Distribution AS viste til at de ikke hadde noen mulighet til å vite at klager var uten strøm. Fortum rykket ut straks de fikk beskjed. De presiserte at kabelskapet var låst i henhold til forskrift og avviste erstatningsansvar. Nemnda la til grunn at årsaken til skaden lå utenfor Fortums kontroll. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak: 12-222****Klage vedrørende feil i nettet til fritidsbolig - Krav om erstatning – Ymber AS**

*Saken gjaldt ansvar for økonomisk tap da jordfeilbryter slo ut ved strømbrudd. Klager krevde sitt økonomiske tap refundert og hevdet at dårlig nett førte til defekt blandebatteri i bad, frostsprengt oppvaskmaskin og ødelagt vannbasert maling. Ymber AS mente årsaken til strømutkobling var fugler, lynoverspenning eller andre ytre påvirkninger. Det var ikke mulig å feilsøke da feilen bare varte i ett minutt og de hadde ikke fått melding om feil. Nemnda mente at årsaken til skaden lå utenfor selskapets kontroll og fant at det ikke var sannsynliggjort årsakssammenheng mellom feilen i nettet og klagers skade. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak: 12-250****Klage vedrørende strømutkobling – krav om erstatning og dekning av utgifter – Lyse Elnett AS**

*Saken gjaldt ansvar ved varslet strømutkobling. Klager krevde bl.a. leieutgifter for aggregat dekket da varslet strømstans ble avlyst. Klager hadde en elektrisk dreispumpe for å sikre at vann ikke trengte inn i kjeller. Han leide et aggregat og ble hjemme for å lense dersom det skulle bli nødvendig den dagen det var varslet strømutkobling. Lyse Elnett AS hadde varslet strømstans og tatt forbehold om at den kunne utgå på grunn av uforutsette hendelser uten nærmere varsel. Strømstansen ikke ble gjennomført på grunn av kulde. Nemnda hadde ingen innvendinger mot måten Lyse Elnett hadde varslet på, og klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak: 13-008****Klage vedrørende krav om erstatning for ødelagt oppvaskmaskin etter varslet strømstans – Varanger Kraft Nett AS**

*Saken gjaldt ansvar for økonomisk tap etter varslet strømstans. Klager krevde forsikringens egenandel på kr 3 000 dekket og hevdet den fem år gamle oppvaskmaskinen av høy kvalitet ble defekt da strømmen ble satt på igjen etter strømstans. Varanger Kraft Nett AS hevdet de hadde anledning til å foreta utkoblinger av hensyn til ettersyn og vedlikehold av egne linjer. Strømstansen var annonsert i avisen. De viste til at kontroll av spenningen den aktuelle dagen viste at spenningen var innenfor kravene i forskrift. Nemnda fant at selskapet ikke var erstatningsansvarlig og klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak: 13-013****Klage vedrørende strømstans/langvarig avbrudd/spenning – krav om erstatning for ødelagt alarmkontroller på hytte – Rollag Elverk SA**

*Saken gjaldt ansvar for strømavbrudd. Klager krevde erstatning for defekt alarmkontroller etter strømbrudd og hevdet at det ved innkobling av strøm etter strømbrudd var for høy spenning i nettet. Rollag Elverk SA hevdet strømutfallet ikke skyldtes feil i deres nett. Nemnda la til grunn at det i dette tilfellet ikke var sannsynliggjort at det forelå en årsakssammenheng mellom strømbrudd og skaden og klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak: 13-050****Klage vedrørende feil i nettet – Krav om erstatning – Lyse Elnett AS**

*Saken gjaldt ansvar for skade. Klager krevde erstatning for kjøleaggregat og varmepumpens mykstartkort. Klager hevdet hans installasjon hadde vært utsatt for store spenningsvariasjoner og at det hadde ført til svekkelse av elektrisk utstyr. Lyse Elnett AS avviste årsaksakssammenheng mellom en hendelse i nettet i desember 2011 og økonomiske tap 5 og 10 måneder senere. Nemnda la til grunn at selskapet hadde sannsynliggjort at det ikke forelå årsakssammenheng mellom hendelsen i nettet og klagers tap. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak: 13-060****Klage vedrørende strømbrudd – krav om erstatning – Rollag Elverk SA**

*Saken gjaldt strømstans, frosset vann og økonomisk tap tilknyttet klagers hytte. Klager krevde rørleggerutgift på kr 4 791,25 dekket, og viste til at da han kom til hytta var vannet i fullisolert bod med varmeovn frosset. Det var 20-30 minusgrader ute. Rollag Elverk SA viste til at årsaken til strømstansen var feil hos overliggende leverandør av kraft og hevdet årsaken til skaden skyldtes årsaker utenfor deres kontroll og avviste erstatningsansvar. Nemnda mente at selv om feilen oppsto i overliggende nett fikk det ikke betydning for kunden idet han forholdt seg til sin kontraktspart som var Rollag Elverk SA. Nemnda la også til grunn at det forelå en årsakssammenheng mellom feilen i nettet og klagers skade. Klager ble enstemmig gitt medhold.*

**Sak: 13-080****Klage vedrørende strømbortfall – krav om erstatning for økonomisk tap – Fredrikstad EnergiNett AS**

*Saken gjaldt dekning av utgift til elektriker grunnet defekt sikring i fordelingsskap. Klager krevde regning på kr 968 fra elektriker dekket. Det oppsto delvis strømbortfall i hans nye leilighet, strømmen var ustabil i noen kurser, men lys og kontakter virket bra. Klager fant det sannsynlig at feilen var i eget anlegg og tok kontakt med elektriker og ikke med energiselskapet. Fredrikstad EnergiNett AS viste til vanlig praksis, og til at det lå informasjon på deres hjemmeside om hvordan man skulle gå frem ved feil på strømforsyningen. Nettselskapet la til grunn at dersom kunder tok kontakt med installatør uten å ha forhåndskonferert med nettselskapet ved feil i strømforsyningen i anlegget, måtte kunden selv dekke installatørregningen selv om feilen lå i nettselskapets nett. Under dissens ble klager gitt medhold.*

**Sak: 13-097****Klage vedrørende feil med brannalarmanlegg – krav om erstatning – NTE Nett AS**

*Saken gjaldt feil med brannalarmanlegg – krav om erstatning. Klager hevdet at arbeid med strømmettet/jording i området utløste feilmelding på brannanlegget. Klager fikk feilen utbedret og regningen lød på kr 2 787,50 som ble krevd refundert. NTE Nett AS hevdet at utstyr som tilkobles fordelingsnettet normalt skal tåle vanlig ut- og innkobling av strømmen. NTE hevdet at det var utenfor deres kontrollsfære at klagers alarmanlegg måtte resettes og avviste erstatningsansvar. Nemnda fant det mest sannsynlig at det var en mangel ved klagers utstyr og at selskapet ikke kunne være erstatningsansvarlig i dette tilfellet. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak: 13-126****Klage vedrørende strømbrudd – økonomisk tap – krav om dekning av forsikringens egenandel – Hadeland EnergiNett AS**

*Saken gjaldt dekning av forsikringens egenandel. Klager krevde forsikringens egenandel på kr 4 000 dekket etter frostskafer og vannlekkasje. Vannlekkasjen var forårsaket av frostsprengning som igjen skyldtes strømbrudd. Hadeland EnergiNett avviste årsakssammenheng og erstatningsansvar. Nemnda la til grunn at Hadeland EnergiNett i denne saken ikke hadde sannsynliggjort at strømbruddet hadde annen årsak enn klemme-feilen, samt at skadesårsaken lå utenfor deres kontroll. Klager ble enstemmig gitt medhold.*

**Sak: 13-129****Klage vedrørende erstatning for ødelagt varmepumpe ved planlagt strømstans – SFE Nett AS**

*Saken gjaldt uenighet om ansvar for ødelagt varmepumpe. Klager krevde erstatning for ødelagt varmepumpe og hevdet den ble ødelagt av gjentatte strømbrudd. Reparatør mente hovedkort sannsynligvis var brent på grunn av overspenning. SFE Nett AS bekreftet at det var flere korte strømstanser på grunn av arbeid i høyspentnettet. De mente at varmepumper eller annet elektrisk utstyr skal tåle strømstanser og oppstart etter stans og avviste erstatningsansvar. Nemnda kunne ikke se at det var dokumentert eller sannsynliggjort årsakssammenheng mellom hendelser i nettet og klagers skade og klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak: 13-152****Klage vedrørende overspenning – krav om erstatning – Vest-Telemark Kraftlag AS**

*Saken gjaldt erstatningsansvar for skade i klagers to hytter etter hendelse i nettet. Klager krevde regningene fra installatør på til sammen kr 14 690 og reiseutgifter og tapt arbeidsfortjeneste på til sammen kr 1 500, totalt kr 16 190, dekket av netteier etter strømbrudd. Vest-Telemark Kraftlag AS avviste erstatningsansvar og hevdet det ikke var feil eller mangler i eget nett. De viste imidlertid til en feil fra en annen kunde som produserte kraft og leverte strøm til det angjeldende nettet. Vest-Telemark Kraftlag AS hevdet derfor at skadesårsaken lå utenfor deres kontroll. Nemnda mente denne feilen var innenfor innklagedes kontroll og at de var erstatningsansvarlige. Nemnda anbefalte enstemmig at klager fikk erstattet sine utgifter til installatør.*

**Sak: 13-179****Klage vedrørende spenningsvariasjon – krav om erstatning – Sør Aurdal Energi AS**

*Saken gjaldt erstatning for ødelagt styringsenhet til pumpeanlegg. Klager viste til at styringsenheten ble ødelagt og vanntilførselen sviktet den 12.07.13. Klager hevdet at spenningsfeil / økt spenning var årsak til skaden og krevde erstatning på kr 6 590. Sør Aurdal Energi AS avviste at det var uregelmessigheter i nettet den 12.07.13 og avviste erstatningsansvar. Nemnda la til grunn at det ikke var en mangel i nettet den dagen klagers skade oppsto og at det da ikke var sannsynliggjort årsakssammenheng mellom klagers skade og forhold i nettet. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak: 13-189****Klage vedrørende overspenning – krav om erstatning for ødelagt utstyr – HelgelandsKraft AS**

*Saken gjaldt krav om erstatning etter hendelse i nettet. Klager krevde forsikringens egenandel på kr 12.000 samt erstatning for ødelagt PC tilhørende leietaker, totalt kr 15 495, dekket. HelgelandsKraft AS viste til at en avleder i trafopunktet var defekt og avviste erstatningsansvar idet mangelen skyldtes årsaker utenfor deres kontroll. Nemnda var av den mening at en defekt avleder i trafopunktet var innenfor nettselskaps kontrollsfære og mente det var ansvarlig for klagers tap. Klager ble enstemmig gitt medhold.*

**Sak: 13-210****Klage vedrørende strømbortfall – krav om erstatning – Varanger Kraft Nett AS**

*Saken gjaldt strømbrytning - elektrisk garasjeport ble avbrutt i å åpne seg helt og lukket seg idet bilen var i portåpningen. Klager hevdet ustabil strømtilførsel var årsak til skaden og krevde erstatning med kr 30 456. Varanger Kraft Nett AS avviste erstatningsansvar og hevdet de ikke med rimelighet kunne forutse at en slik hendelse ville inntreffe som følge av et kortvarig avbrudd i spenningen. Nemnda la til grunn at det hadde vært et kortvarig avbrudd i spenningen, men at erstatningsansvar ikke kunne pålegges nettselskapet idet klagers tap ikke kunne anses som påregnelig. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**TILKNYTNINGSavgift, ANLEGGsbidrag  
Fremføring av Lavspenningsnett, Jordkabel/Luftstrek, Trefelling og Kvisting****Sak: 12-226****Klage vedrørende fjerning av luftstrek – Lofotkraft AS**

*Saken gjaldt fjerning av luftstrek. Klager krevde luftstrek fjernet uten å bli belastet med kostnaden. Klager fant luftstrek over huset skjemmende for utsikten til havet og til ulempe i forhold til bygging av takterrasse. Lofotkraft AS forholdt seg til vanlig praksis som tilsa at flytting av eksisterende nett kunne utføres på bestillers regning med en kostnadsdeling basert på nytteverdi og alder på anlegg. Nemnda la til grunn at fremføring av distribusjonsnett var nødvendig selv om det kunne være en ulempe å ha det som luftstrek over huset. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak: 12-237****Klage vedrørende kostnader for graving av strømkabel/flytting av strømkabel – Lyse Elnett AS**

*Saken gjaldt tvist om hva som var avtalt med hensyn til kostnader for graving av strømkabel/flytting av strømkabel. Klager krevde at Lyse dekket kostnader han hadde hatt knyttet til fremføring og graving av kabel til tomtegrensen for ny enebolig. Lyse redegjorde for egne og klagers anleggskostnader, og kom frem til at klager skulle få tilbakebetalt kr 11 640. Nemnda anså saken for å være et grensetilfelle mellom § 5 og § 3-10 i Standard Tilknytningsvilkår. Nemnda hadde ingen bemerkninger til at Lyse hadde valgt å behandle saken etter reglene i § 5 om anleggsbidrag, og hadde heller ingen bemerkninger til hvordan Lyse hadde beregnet anleggsbidraget. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak: 13-061****Klage vedrørende flytting av stolpe – NTE Nett AS**

*Saken gjaldt spørsmål om det var berettiget med anleggsbidrag. Klager krevde betalt beløp refundert og at hun ble behandlet likt som naboene. Klager viste til at hun i 2008 betalte for flytting av en stolpe fra sin fritidseiendom og at arbeidet ble utført i 2010. Klager hevdet at det kort tid etter ble fjernet stolper på naboeiendommene uten at disse måtte betale anleggsbidrag. NTE Nett AS viste til at klager selv hadde initiert arbeidet med flytting av stolpe. Det forelå ingen planer hos NTE om å kable luftstrekket i området på dette tidspunktet. På et senere tidspunkt ble arbeid med kabling av øvrig luftnett initiert av NTE, og dette arbeidet kom ikke inn under reglene for anleggsbidrag. Nemnda la til grunn at klagers arbeid utløste anleggsbidrag og klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak: 13-074****Klage vedrørende anleggsbidrag – Nordlandsnett AS**

*Saken gjaldt antall timer fakturert i anleggsbidrag for omlegging fra luftspenn til jordkabel. Klager bestred antall timer fakturert for anleggsbidrag og hevdet at montøren og lærlingen var til stede én dag og at de denne dagen var borte fra arbeidsstedet i flere timer. Klager hevdet at maksimal fakturerbar tid kunne være 15 timer. Nordlandsnett AS viste til at beregningen var sammenholdt med normtall og at noe av timebruken var utplukk av materiell, avklaringer, retur av materiell og dokumentasjon av utført arbeid som ikke gjøres på montasjestedet. Nemnda fant totaliteten rimelig, og klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak: 13-123****Klage vedrørende faktura. Spørsmål om foreldelse – Nordvest Nett AS**

*Saken gjaldt om krav var foreldet. Klager avviste krav og mente det var foreldet. Klager mottok i 2009 en faktura på kr 11 000 uten tilstrekkelige fakturaopplysninger og hevdet han ble anbefalt av energiselskapet å se bort fra den. Han mottok i 2013 et inkassovarsel, også nå uten tilstrekkelige fakturaopplysninger. Klager påsto han ikke mottok noen purring. Nordvest Nett AS viste til at de på oppfordring fra klager la om fra luft- til jordkabel og fakturerte anleggsbidrag i 2009. De mottok ikke betaling og sendte purring 2011 og inkassovarsel i 2013. Nemnda fant at kravet var foreldet og klager ble enstemmig gitt medhold.*

**Sak: 13-142****Klage vedrørende anleggsbidrag – Varanger KraftNett AS**

*Saken gjaldt anleggsbidrag for forsterkning til sommerhus. Klager avviste krav om anleggsbidrag på kr 172 900 for få øket sikringen fra 25 til 50 ampere. Sommerhuset hadde hatt strøm siden 1937. Varanger KraftNett AS hevdet at når klager hadde behov for utvidet kapasitet, måtte han kjøpe seg inn på den trafoen med tilhørende nett som ble etablert i 2011 da en bedriftskunde ba om forsterkning av nettet og betalte kr 420 000 i anleggsbidrag. De hevdet at klagers anleggsbidrag i sin helhet ville bli refundert bedriftskunden. Nemnda fant at det var grunnlag for å kreve anleggsbidrag og klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak: 13-207****Klage vedrørende utgifter knyttet til flytting av kabelskap – Fortum Distribution AS**

*Saken gjaldt flytting av kabelskap. Klager krevde kabelskapet flyttet for netteiers regning og hevdet skapet ble plassert der uten avtale eller samtykke fra grunneier. Fortum viste til*

*Standard Tilknytningsvilkår § 3-10 og aviste krav. Nemnda la til grunn at skapet hadde stått der i nesten 40 år, og at klager måtte betale for flytting i henhold til Standard Tilknytningsvilkår § 3-10. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*