

# Årsmelding 2011



**Elklagenemnda**

## Årsmelding 2011

### 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 173 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 saker som gjelder rene prisspørsmål. Tvister om nettleiens beregningsmåte og pris bringes inn for Norges vassdrags- og energidirektorat (NVE).

Nemndas uttalelse 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. Nemnda kan også vedta at innklagedes navn kan anonymiseres når det foreligger særlige grunner. 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 Einar Kaspersen

Nestleder: Lagdommer Dag Stousland

Nemndas medlemmer oppnevnt fra bransjen:

Medlem: Senioringeniør Ivar Lingaas, Eidsiva Nett AS

Medlem: Spesialrådgiver 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 Christine Otterstad fram til 01.07.11

Medlem: Førstekonsulent Marius Raael Johnsen fram til 01.07.11

Medlem: Rådgiver Linn Hogner fra 01.07.11

Medlem: Rådgiver Stian Thommesen fra 01.07.11

Varamedlem: Rådgiver Hege Sundby fram til 01.07.11

Varamedlem: Rådgiver Anne Kittilsen fra 01.07.11

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 2011**

Klage sendes skriftlig til Elklagenemndas sekretariat. Som hovedregel bør klageren 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 2011 mottok sekretariatet totalt 537 skriftlige klagehenvendelser. Det tilsvarende tall for 2010 var 812. Selv om det er en nedgang fra fjoråret, er det en økning fra de siste årene. Den økte pågangen skyldes i hovedsak klager på Telinet Energi AS sine leveringsvilkår om bindingstid og avbrytelsesgebyr. Saken ble tatt opp i tingretten i november 2010 der det ble slått fast at vilkårene var urimelige og ulovlige etter Markedsføringsloven. Telinet har anket dommen til Lagmannsretten. Elklagenemnda avventer en rettskraftig dom. Nemnda mottok også en rekke klager på Telinet som gjelder andre forhold.

Det ble behandlet 111 saker i nemnda. Det tilsvarende tall for 2010 var 56. I 2011 har klageren fått fullt medhold i 39 saker, delvis medhold i 6 saker og ikke medhold i 66 saker. 12 vedtak ble fattet med dissens. 1 sak ble avvist og 4 saker ble avvist fra gjenopptagelse. De tilsvarende tall for 2010 var 17 medhold, 8 delvis medhold og 28 ikke medhold. 5 vedtak ble fattet med dissens. 2 saker ble avvist og 1 sak ble hevet.

Saksbehandlingstiden var i 2011 ca 6,5 måneder. Lang saksbehandlingstid skyldes blant annet at partene ofte har behov for å kommentere hverandres påstander i flere omganger. Det store antall klager på Telinet, et antall som overstiger det samlede antall klager på alle andre aktører, er også av betydning i denne sammenheng. Møtehyppigheten i nemnda er tilpasset antall saker.

Nemndas sekretariat kan i henhold til nemndsavtalen sette frem forslag til minnelig ordning. Innkomne saker som ikke behandles i nemnda, er enten blitt løst i minnelighet eller avsluttet i sekretariatet uten realitetsbehandling. I 2011 ble 68 saker løst i minnelighet uten nemndsbehandling og 71 saker er under behandling/forberedelse i sekretariatet og vil bli behandlet i 2012. 3 saker er utsatt til 2012. Andre årsaker til at saker avsluttes uten realitetsbehandling kan være at klager ikke følger opp saken, at misforståelser oppklares eller at saken ligger utenfor nemndas kompetanseområde, eksempelvis næringskunder.

I tillegg til skriftlige henvendelser mottar sekretariatet en rekke 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 Elklogenemnda i 2011 fordelt på sakstype og vedtak

	Antall saker	Medhold	Delvis medhold	Ikke medhold	Avvist
Avtaleinngåelser, leverandørskifte, garantiavtaler, bestemmelser om prisvarsling	23	18 ( 1 dissens)	1	4	
Måling og målefeil, strømforbruk, jordfeil, strømgregning, avregning, etterberegning og etterfakturering, forbruksprofil, stipulering, ventetariff	61	14 ( 4 dissens)	4 ( 1 dissens)	43 ( 1 dissens)	1
Stenging, stansing, åpningsgebyr, inkasso	5	3 ( 1 dissens)		2	
Ansvarsforhold, strømprudd, spenningsfeil, jordfeil, skade på elektrisk utstyr, feilsøking i eget nett	17	3 ( 2 dissens)	1	13 ( 2 dissens)	
Tilknytningsavgift, anleggsbidrag Fremføring av lavspenningsnett, jordkabel/luftstrek, trefelling, kvisting	5	1		4	

Totalt 111 saker ble behandlet. 12 vedtak ble fattet med dissens mot 5 foregående år. 1 sak ble avvist fra behandling. I tillegg ble 4 saker avvist fra gjenopptagelse, en av dem med dissens. 3 saker er utsatt til 2012.

### Skriftlige saker de siste åtte år

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Skriftlige saker innkommet sekretariatet	161	145	184	196	183	200	812*	537**
Saker behandlet i nemnda	74	72	53	60	61	78	56	111
Avtaleinngåelser, leverandørskifte etc.	3	2	2	13	7	7	4	23
Måling og målefeil, strømforbruk etc.	49	41	25	29	30	43	36	61
Stenging, stansing etc.	4	4	2	0	1	3	4	5
Ansvarsforhold, strømprudd etc.	15	20	20	15	17	19	10	17
Tilknytning, anleggsbidrag, fremføring etc.	3	5	4	5	6	6	0	5
Medhold	16	24	11	14	22	19	17	39
Delvis medhold	11	9	4	1	5	6	8	6
Ikke medhold	47	39	34	45	34	50	28	66
Dissens	3	16	3	2	9	12	5	12

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

\*\*537 skriftlige saker hvorav 285 gjaldt Telinet. Antall øvrige saker 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 2011 var den årsavgift energiselskapene betaler kr 4.500,- pluss mva.

Når Elklagenemndas sekretariat mottar klagesaker må det innklagede selskapet betale et behandlingsgebyr. Behandlingsgebyret var på kr 4.500,- 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 2011 utgjorde kr 1 710 800 og driftskostnader utgjorde kr 1 408 732 inklusiv lønn og kontorhold. Overskuddet på kr 302 048 tilføres egenkapitalen som per 31.12.11 er på minus 164 000. Utestående fordringer per 31.12.11 var på kr 148 696.

Driftsinntekter i 2010 utgjorde kr 1 228 375 og driftskostnader utgjorde kr 1 460 878.

## 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	12
Stenging, stansing, åpningsgebyr, inkasso	25
Ansvarsforhold, strømprudd, spenningsfeil, jordfeil, skade på elektrisk utstyr, feilsøking i eget nett	26
Tilknytningsavgift, anleggsbidrag	30
Fremføring av lavspenningsnett, jordkabel/luftstrekk, trefelling og kvisting	30

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

### **Sak 10-558**

#### **Klage vedrørende sluttavregning fra kraftleverandør – Telenet Energi AS**

*Saken gjaldt uenighet om sluttavregning. Klager hevdet at avtalen ble ensidig avsluttet av innklagede uten at de ble informert og krevde sluttavregningen redusert med utgifter for dyrere levringspliktstrøm og utgifter til å utarbeide klage på norsk. Innklagede hevdet at de varslet om stans i strømleveransene dersom faktura ikke ble betalt og at de orienterte om overgang til leveringspliktig avtale. Nemnda anbefaler enstemmig at innklagedes krav på kr 1 380,66 reduseres med den merkostnaden leveringspliktig strøm representerte for klager. Innklagede har følgelig et berettiget krav på kr. 426,34 som klager plikter å betale.*

### **Sak 10-709**

#### **Klage vedrørende sluttavregning – Telenet Energi AS**

*Saken gjaldt uenighet om avtalevilkår og sluttoppgjør. Etter klagens oppfatning var det inngått en avtale om etterskuddsbetaling og et pristak på 49 øre per kWh. Hun mente innklagede senere endret vilkårene til forskuddsbetaling og et pristak på 59 øre per kWh. Kunden skiftet leverandør, men mente sluttoppgjøret må basere seg på den avtale hun har inngått. Innklagede hevder at prisgarantien falt bort fordi klager skiftet leverandør innen bindingstiden og hevdet klager var imøtekommet ved at de frafalt krav om sluttgebyr slik avtalen ga de rett til. Nemnda kunne ikke se at det var dokumentert at betaling skulle skje forskuddsvis og så heller ikke at det forelå grunner til å fravike det opprinnelige pristaket. Uttalelsen var enstemmig.*

### **Sak: 11-20**

#### **Klage vedrørende kraftavtale – NTE Marked AS**

*Saken gjaldt uenighet vedrørende fornyelse av fastprisavtale. Klager pekte på at innklagede skulle ha informert om ny pris senest to uker før avtalens utløp, men at han mottok varsel kun en uke før avtalens utløp. Han hevdet at avtalen da var fornyet for en 12-måneders periode uten endring av pris. Innklagede pekte på at det var satt ny svarfrist som var to uker etter sendt varsel. Nemnda fant enstemmig ikke å kunne anbefale at klager ble gitt medhold.*

### **Sak 11-44**

#### **Klage vedrørende sluttavregning fra kraftleverandør – Telenet Energi AS**

*Saken gjaldt uenighet vedrørende sluttavregning. Klager mente han hadde inngått avtale om levering av strøm med et pristak på 59 øre/kWh og mente pristaket måtte legges til grunn ved sluttoppgjøret. Innklagede hadde sagt opp avtalen fordi de mente klager hadde kommet med trusler og mente garantert pristak ikke gjaldt ettersom avtalen var opphørt innen bindingstidens utløp. Nemnda kunne ikke se at avtalt gjennomsnittspris skulle bortfalle selv om avtalen ble sagt opp innen bindingstiden. Nemnda anbefalte enstemmig at pris i henhold til avtalt prisgaranti måtte legges til grunn også ved sluttavregning.*



**Sak 11-57****Klage vedrørende angrerett og bruddgebyr - Telinet Energi AS**

*Saken gjaldt avsluttet kundeforhold og bruddgebyr. Klager ville ikke betale bruddgebyret pålydende kr 900,- og hevdet å ha avsluttet kundeforholdet etter åtte dager. Nemnda merket seg at innklagede ikke hadde kommentert klagers anførsler og la klagers opplysninger til grunn. Klager ble enstemmig gitt medhold.*

**Sak 11-63****Klage vedrørende strømregning– Telinet Energi AS**

*Saken gjaldt fakturering og mulige avtalebrudd. Klager krevde maksimumsprisen på 59 øre/kWh lagt til grunn og at pris og forbruk skulle gå tydelig fram på fakturaen. Klager viste til at innklagede ensidig hadde sagt opp avtalen. Innklagede hevdet at prisgarantien blir lagt til grunn etter at de har hatt leveransen i ett år. Klager ble enstemmig gitt medhold.*

**Sak 11-72****Klage vedrørende bruddgebyr og markedsføring – Telinet Energi AS**

*Saken gjaldt bruddgebyr og markedsføring. Klager krevde at innklagede skulle trekke avbrytelsesgebyr og hevdet å ha blitt lurt av innklagedes gateselger som ikke informerte om forskuddsbetaling eller bindingstid. Nemnda anbefalte enstemmig at avbrytelsesgebyr og inkassogebyr ble frafalt.*

**Sak: 11-115****Klage vedrørende endring av strømvavtale – Ustekveikja Energi AS**

*Saken gjaldt endring av strømvavtale. Klager krevde at innklagede dekket merkostnadene hans etter at de flyttet ham over til en annen avtale. Klager hevdet å ha betalt første faktura ved forfall og deretter å ha opprettet e-faktura. Innklagede hevdet at avtalen forutsatte at kunden opprettet e-faktura med avtalegiro. Nemnda la til grunn at klager ikke hadde oppfylt de betingelser som skulle til for å få den avtale han ønsket, og klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak 11-124****Klage vedrørende slutfaktura og bruddgebyr – Telinet Energi AS**

*Saken gjaldt slutfaktura og bruddgebyr. Klager krevde en detaljert oversikt over sitt strømforbruk og korrekt faktura. Klager krevde også at bruddgebyr ble frafalt. Nemnda ga klager enstemmig medhold.*

**Sak 11-129****Klage vedrørende ansvar for brukt strøm – Stange Energi AS**

*Saken gjaldt et sameieforhold og uenighet om ansvar for brukt strøm. Klager hevdet innklagede gjorde en saksbehandlingsfeil da de overførte strømvavtalen til ham uten hans fullmakt eller signering. Innklagede avviste dette. Nemnda la til grunn at strømmen var brukt, ikke bestridt og betalt. Nemnda kunne ikke se at det var grunnlag for refusjon fra innklagede, men anså dette for å være en sak mellom sameierne. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak 11-165****Klage vedrørende inngåelse av avtale – Telinet Energi AS**

*Saken gjaldt inngåelse av avtale. Klager hevdet at hun aldri hadde sagt ja til kjøp av strøm, kun til å motta informasjon. Klager ville kun betale for strøm hun hadde brukt. Innklagede hevdet klager hadde signert avtale og at det var på bakgrunn av dette at de hadde startet med leveranse. Nemnda ga klager enstemmig medhold.*

**Sak 11-183****Klage vedrørende avtaleforhold – Telinet Energi AS**

*Saken gjaldt uenighet om avtaleforhold. Klager hevdet han inngikk en fastprisavtale med innklagede, ikke en avtale med flytende pris. Innklagede hevdet at klager hele tiden hadde vært registrert med en Topp-10 Garanti avtale og at de ikke hadde hatt fastprisavtaler siden 2003. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak 11-188****Klage vedrørende fakturering – Telinet Energi AS**

*Saken gjaldt fakturering. Klager reagerte på høye a-kontoregninger og hevdet dette var avtalebrudd. Nemnda mente forskuddsfakturering måtte stå i et rimelig forhold til forventet forbruk. Klager ble enstemmig gitt medhold.*

**Sak 11-190****Klage vedrørende brudd på avtalevilkår – Telinet Energi AS**

*Saken gjaldt avtalevilkår. Klager krevde at avtalevilkårene skulle overholdes. Nemnda mente at prisen klager skulle betale ikke skulle overstige 59 øre/kWh i den perioden han var kunde og at avbrytelsesgebyr burde frafalles. Klager ble gitt enstemmig medhold.*

**Sak 11-194****Klage vedrørende inngåelse av avtale – Telinet Energi AS**

*Saken gjaldt inngåelse av avtale. Klager ønsket ikke å betale kravet på kr 2.969,48. Klager hevdet å ha sagt ja til å motta uforpliktende tilbud i posten fra innklagedes selger. Innklagede pekte på at de i perioden 21.01.11-14.03.11 hadde hatt leveranse på klagers anlegg. Nemnda la til grunn at det ikke var opprettet bindende avtale om strømleveranse mellom partene og klager var da ikke forpliktet til å betale for strømleveransen. Klager ble gitt enstemmig medhold.*

**Sak 11-251****Klage vedrørende inngåelse av avtale – Telinet Energi AS**

*Klagen gjaldt inngåelse av avtale. Klager krevde at innklagede betalte differansen mellom leveringspliktig strøm og innklagedes pris. Innklagede pekte på at de i perioden hadde ligget over netteiers pris på leveringspliktig strøm. Nemnda anbefalte enstemmig at klager ble gitt medhold.*

**Sak 11-255****Klage vedrørende fastprisavtale – Rauma Energi Kraft AS**

*Saken gjaldt avregning av områdeforskjeller. Klager hadde fastprisavtale og avviste krav om å betale differansen mellom systempris og områdepris. Klager pekte på at han ikke ble informert om dette ved inngåelse av avtalen. Innklagede mente gjeldende kontrakt ga dem anledning til å avregne differansen og viste til at klager hadde fått informasjon om slik avregning gjennom sin bestilling via internett. Nemnda ga klager enstemmig medhold.*

**Sak 11-297****Klage vedrørende strømvatle og sluttoppgjør for hytte - Hallingkraft AS**

*Saken gjaldt avtalevilkår og utredelsesgebyr. Klager hadde inngått en avtale med 80 % av forbruket til fastpris og 20 % av forbruket til spotpris og mente han ikke var fakturert i henhold til det. Innklagede hevdet de hadde overholdt avtalevilkårene og at den fastsatte fastpriskvoten ble fordelt som en månedlig kvote beregnet etter normal forbruksprofil basert på forventet årsforbruk. Med dissens ga nemnda klager medhold.*

**Sak 11-297 B****Gjenopptagelse Klage vedrørende strømvatle og sluttoppgjør for hytte – Hallingkraft AS**

*Saken gjaldt gjenopptagelse av sak behandlet i nemnda 24.10.11 der nemnda med dissens ga klager medhold. Nemnda avviste med dissens å gjenoppta saken.*

**Sak 11-303****Klage vedrørende fakturering – Telinet Energi AS**

*Saken gjaldt avtalebrudd og fakturering. Klager krevde at innklagede la avtalt pristak og Topp10-garanti til grunn for fakturering. Nemnda anbefalte enstemmig at prisen klager skulle betale ikke skulle overstige de avtalte 59 øre/kWh.*

**Sak 11-320****Klage vedrørende oppsigelse, kreditnota og stengning – Lyse AS og Hafslund Nett AS**

*Saken gjaldt oppsigelse av kraftleveranse. Klager påsto at kraftleveransen var usaklig sagt opp og at kraftleveringsavtalen skulle bestå samt at leveringsplikt ikke skulle inntre. Innklagede kraftleverandør sa opp avtalen med klager pga betalingsmislighold. Innklagede nettselskap viste til at klager hadde fått levert strøm i henhold til lovpålagt leveringsplikt etter at kraftleverandør sa opp kraftleveransen. Nemnda mente enstemmig at klager burde beholde kraftleveringsavtalen.*

**Sak 11-345****Klage vedrørende slutfaktura – Telinet Energi AS**

*Saken gjaldt leverandørbytte og slutfaktura. Klager krevde bruddgebyret frafalt og at merkostnadene ved å ha leveringspliktig strøm ble refundert da leverandørbyttet etter bestilling ikke fant sted. Innklagede viste til at klager hadde inngått avtale med bindingstid og tok ikke ansvar for forsinket oppstart som skyldtes manglende opplysninger ved byttet. Nemnda mente det var grunnlag for å heve avtalen og anbefalte at bruddgebyret ble frafalt.*

*Nemnda kunne ikke se at det medførte noen merkostnad å ha leveringsplikt på strøm fra netteier. Klager ble enstemmig gitt delvis medhold.*

#### **Sak 11-384**

##### **Klage vedrørende opphør av strømvtale – NorgesEnergi AS**

*Saken gjaldt uenighet om opphørsdato for strømleveranse. Klager avviste faktura på forbruk for november og fram til 04.12.10 og hevdet å ha sagt opp både til netteier og til innklagede. Innklagede la vekt på at klager indirekte hadde godtatt opphørsdatoen og betalt nettleie fram til 04.12.10. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

#### **Sak 11-406**

##### **Klage vedrørende inngåelse av avtale – Telinet Energi AS**

*Saken gjaldt uenighet om inngåelse av avtale. Klager avviste å betale bruddgebyr og hevdet at hun aldri hadde inngått avtale med innklagede, men kun undertegnet på å bli tilsendt informasjon. Klager pekte på det var gått et halvt år før leverandørbytte fant sted. Innklagede hevdet manglende måleravlesning var grunnen til den forsinkede leveransen. Klager ble enstemmig gitt medhold.*

### **MÅLING OG MÅLEFEIL, STRØMFORBRUK, JORDFEIL, STRØMREGNING, AVREGNING, ETTERBEREGNING OG ETTERFAKTURERING, FORBRUKSPROFIL, STIPULERING, VENTETARIFF**

#### **Sak 10-472**

##### **Klage vedrørende forsinkelsesrente – Hafslund Nett AS**

*Klager hevdet innklagede ikke kunne kreve forsinkelsesrenter fordi han ikke hadde fått skriftlig varsel med oppfordring om å betale slik forsinkelsesrenteloven krever. Klager viste også til samme lovs unntak i § 2 om at forsinkelsesrente kan kreves fra forfall "når denne er fastsatt i forveien", men hevdet bestemmelsen kun gjaldt når partene i fellesskap har avtalt forfallstidspunktet.. Klager antok at innklagede hadde gjort samme feil mot et stort antall kunder og at saken er prinsipielt viktig. Innklagede mente kunden hadde feil forståelse av forsinkelsesrenteloven og bestred at det er var foretatt urettmessig beregning av forsinkelsesrenter. Innklagede viste også til standard nettleieavtale § 6 og hevdet at innklagedes avregning og betalingsvilkår var i henhold til avtalen. Nemndas flertall, lederen og bransjens representanter, mente at forfallsdag i dette tilfellet var "fastsatt i forveien" ettersom det dreide seg en løpende avtale med på forhånd fastlagte avregningsperioder. Flertallet viste også til at klager hadde inngått avtale med innklagede der det fremkom at det påløp forsinkelsesrente fra betalingsfrist. Sett hen til de på forhånd avklarte fakturerings- og avregningsperioder, var flertallet av den oppfatning at bestemmelsen ikke var i strid med forsinkelsesrenteloven § 4 ( c ). Nemndas mindretall, forbrukernes representanter la til grunn en annen lovfortolkning av forsinkelsesrenteloven § 2 og mente dette var støttet både i juridisk teori og rettspraksis. Mindretallet vektla at innklagede var i en monopollignende posisjon og at en eventuell tvil burde komme forbrukeren til gode.*

#### **Sak 10-520**

##### **Klage vedrørende faktura - Hafslund Strøm AS**

*Saken gjaldt uenighet om forbrukets størrelse og pris på strøm. Klager mente faktura var feil og mente i tillegg at den pris på strøm som var lagt til grunn ikke var korrekt. Klager*

*hadde en garantert pris i perioden 02.07.10 til 03.09.10, men fikk en høyere pris etter dette og frem til 31.12.10. Hun mente hun hadde gått glipp av muligheten for en fortsatt god avtale fordi kraftleverandør ikke hadde gitt henne noe tilbud.*

*Nemnda la vekt på at nettselskapets forbruksdata var lagt til grunn uten at klager hadde benyttet seg av tilbud om kontroll av måler og uten at feil i nettet var påvist. Forbrukstallene var etter nemndas oppfatning heller ikke upåregnelige og nemnda mente derfor at klager har brukt den strøm som var målt. Nemnda kunne heller ikke se at innklagede strømleverandør i henhold til avtale eller på annet grunnlag var forpliktet til å tilby klager det strømproduktet klager mente hun hadde gått glipp av. Nemnda anbefalte etter dette ikke å gi kunden medhold. Uttalelsen var enstemmig.*

#### **Sak 10-552**

##### **Klage vedrørende krav på tilleggsbetaling som følge av feilregistrert måler – Hafslund Nett AS og LOS AS**

*Saken gjaldt uenighet vedrørende krav på tilleggsbetaling som følge av feilregistrert måler i borettslag med fellesmåling. Nemnda avviste enstemmig å behandle saken idet det ikke forelå et direkte kontraktsforhold mellom klager og innklagede kraftleverandør.*

#### **Sak 10-556**

##### **Klage vedrørende forbruk – Lyse AS**

*Saken gjaldt uenighet om betalingsplikt for etterfakturert forbruk. På grunn av en teknisk feil ble klager underfakturert i en periode på nesten 17 måneder. Klager hadde avlest måleren og betalt alle regninger i hele perioden og mente det ikke var riktig at han skulle betale opphørsregningen når det var selskapet som hadde gjort en feil. Innklagede mente det etterfakturerte forbruket var korrekt, men at det kunne diskuteres om de ikke burde oppdaget feilen tidligere. Innklagede tilbød derfor en reduksjon på 1/3 av opphørsregningen samt rentefri nedbetalingsavtale og finfordeling av forbruket i perioden.*

*Nemnda viste til Standard nettleieavtale som sier at ved feil vedrørende måleutstyr eller avregning som kan tilskrives nettselskapet, kan nettselskapet ikke kreve etterbetaling dersom nettkunden var i aktsom god tro.*

*I spørsmålet om kunden i dette tilfellet kunne etterfaktureres, delte nemnda seg i et flertall og et mindretall. Både flertall og mindretall la til grunn at innklagede var ansvarlig for den feil som oppsto, men delte seg i synet på aktsom god tro. Flertallet mente klager var i god tro, mens mindretallet mente det motsatte. På bakgrunn av flertallets vurdering anbefalte nemnda at krav om etterbetaling ble frafalt. Dissens.*

#### **Sak 10-622**

##### **Klage vedrørende strømforbruk – Hafslund Nett AS**

*Saken gjaldt tvist om etterfakturert forbruk. Klager var forberedt på å betale noe av et eventuelt etterslep pga manglende avlesninger, men hevdet at forbruket var for høyt og uriktig og at det var praktisk umulig å bruke så mye strøm som målt. Innklagede viste til at de hadde sendt årlige avlesningskort og separate standardbrev med oppfordring om måleravlesning. Nemnda la til grunn at innklagede hadde fulgt opp sin plikt ved utsendelse av årlige avlesningskort og separate standardbrev og klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak 10-653****Klage vedrørende forbruk på måler – VOKKS Nett AS**

*Saken gjaldt uenighet om forbruk. Måleren var kontrollert og godkjent. Den ble skiftet fordi Justervesenet mente denne type måler kunne operere feil ved lav last. Klager avviste at han kunne ha lest av feil og hevdet at han gjennom ulike tiltak hadde søkt å redusere forbruket. Det fakturerte forbruket lå etter hans oppfatning utenfor hva som var teknisk mulig. Nemnda viste til at da det ikke var funnet feil på måleren, må kunden, om han likevel påberoper seg et lavere forbruk enn det målte, sannsynliggjøre dette. Slik nemnda så på saken har ikke lav last vært et problem i denne saken, og uenighet om forbruket kunne ikke tilskrives måleren. Nemnda kunne ikke se at det var fremlagt tilstrekkelige holdepunkter for eller tilstrekkelig sannsynliggjort et lavere forbruk. I og med at det ikke var påvist feil med måler eller strømmettet, og at det målte forbruket ikke kunne anses som upåregnelig, fant nemnda det sannsynlig at klager hadde brukt den strøm som var målt. Nemnda fant ikke å kunne anbefale at klager gis medhold. Enstemmig uttalelse.*

**Sak 10-676****Klage vedrørende strømforbruk og stenging – Hafslund Nett AS**

*Saken gjaldt fakturert forbruk. Klager bestred forbruket og hevdet han ikke fikk stengevarsel. Innklagede viste til at registrert forbruk tilsa at etterfakturert forbruk var korrekt. Innklagede viste til at klager hadde ubetalte fakturaer på til sammen kr 16.454,67 og hevdet at stengeprosedyrer ble fulgt. Innklagede hadde fremsatt et forlikstilbud. Nemnda kunne ikke finne grunnlag for å anbefale tilbakebetaling ut over det tilbudet innklagede hadde gitt og anbefalte klager å ta imot tilbudet. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak 10-681****Klage vedrørende sluttoppgjør - Fjordkraft AS / Hafslund Nett AS**

*Saken gjaldt uenighet om forbrukets størrelse ved sluttoppgjør. Klager mente sluttoppgjør omfattet perioden juni og juli 2010 og at fakturert beløp var for høyt da hun hadde vært bortreist 4 uker i perioden. Nettselskapet viste til at fakturering av kunden hadde vært feil på grunn av kundens egen feilavlesning. Det ble imidlertid ryddet opp da denne feilen ble avdekket. Strømleverandør viste til at de hadde benyttet nettselskapets måledata, men at dette senere ble korrigert. Nemnda antok at partenes uenighet kunne skyldes at kunden refererte til et forbruk for månedene juni og juli, mens slutfaktura egentlig refererte seg til forbruket for første halvår 2010. Nemnda fant ingen feil ved måling eller feil i nettet og antok at det målte forbruk var påregnelig og korrekt. Nemnda fant derfor ikke å kunne anbefale at kunden ble gitt medhold.*

**Sak 10-688****Klage vedrørende sluttregning – Fredrikstad Energi Nett AS**

*Saken gjaldt uenighet om målt forbruk. Klager avviste krav om etterfakturert forbruk og mistenkte at flere leiligheter hadde vært koblet til hennes måler. Innklagede pekte på at de hadde én abonnent per strømmåler og at forhold mellom leietakere og utleier ikke angikk dem. Nemnda fant enstemmig ikke å kunne anbefale at klager ble gitt medhold og at dersom klager hevdet hun ikke hadde brukt den strøm som var målt, ville dette være et oppgjør mellom klager, huseier og øvrige leietakere.*

**Sak 10-689****Klage vedrørende etterfakturering – Repvåg Kraftlag SA**

*Saken gjaldt uenighet vedrørende etterfakturering. Klager var ikke klar over problemene med fjernavlesningen og hadde derfor ikke grunn til å tro at tilsendte fakturaer ikke var riktige. Innklagede avdekket en differanse på 28 767 kWh og hevdet at det var kundens ansvar å følge opp forbruk på måler sett opp mot mottatte fakturaer. Nemnda anså enstemmig klager for å ha vært i aktsom god tro og innklagede kunne i henhold til § 6-5 ikke kreve etterbetaling.*

**Sak 10-694****Klage vedrørende etterfakturering – Skagerak Nett AS**

*Saken gjelder etterfakturering. Klager krevde 75% reduksjon i det fakturerte beløp. Som følge av en svikt i innhentingssystemet for avlesing av forbruk, ble klager kun fakturert for 5% av forbruket. Klager viste til at nettselskapet var ansvarlig for feilen og påberopte seg god tro ettersom han mente lavt forbruk skyldtes investering i varmpumpe og innkjøp av sparepærer. Han hadde bodd mesteparten av sitt voksne liv i et tropisk klima og hadde liten erfaring med norske forhold. Nemnda la til grunn at nettselskapet var ansvarlig for feil i innhentingssystemet, men mente klager ikke hadde sannsynliggjort aktsom god tro. Klager burde ha forstått at noe var galt på grunn av de lave beløpene han ble fakturert for. Uttalelsen var enstemmig.*

**Sak 10-699****Klage vedrørende ansvar for forbruk – A/L Uvdal Kraftforsyning**

*Saken gjelder tvist om gyldigheten av avtale om tilbakebetaling. Klager mente hun ble presset til å inngå avtale om å betale kr 5.000,-. Innklagede holdt fast ved at det var inngått avtale. Med dissens mente nemnda at klager ikke kunne være bundet av sin underskrift i denne saken og at hun burde få beløpet tilbakebetalt.*

**Sak 10-700****Klage vedrørende etterfakturering – Finnås Kraftlag**

*Saken gjaldt uenighet om etterfakturert forbruk etter sammenkobling av to anlegg. Klager avviste etterfakturert krav om betaling for 30 000 kWh og hevdet at han hadde vært uvitende om at sammenkobling ikke ble gjort. Innklagede pekte på at klager i en årrekke hadde mottatt gratis strøm og nettleie til kjellerleiligheten. Nemnda legger til grunn at klager må betale etterfakturert forbruk for de tre siste årene. Nemnda legger vekt på at det var klagers installatør som forårsaket feilen da anleggene ikke ble koblet sammen og at klager selv var ansvarlig for sin installatørs arbeid. Nemnda finner enstemmig ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.*

**Sak 10-702****Klage vedrørende etterfakturering – Hafslund Nett AS**

*Saken gjaldt uenighet vedrørende etterfakturering. Klager ville kun betale overforbruk for 2010 og påsto at han leverte måleravlesning i januar 2010, betalte påfølgende faktura og regnet med at alt var i orden. Klager mente at innklagede hadde rotet med hans måleravlesning og at kravet var urimelig. Innklagede hevdet at klager ikke hadde levert måleravlesninger mellom 23.11.2007 og 01.06.2010 og at alle fakturaer i denne perioden derfor hadde vært stipulert og at de heller ikke hadde mottatt noen måleravlesning i januar*

2010. Nemnda fant at innklagede hadde holdt seg innenfor gjeldende tidsrammer og ble gitt anledning til å etterfakturere. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

#### **Sak 10-704**

##### **Klage vedrørende avregning – Hadeland EnergiNett AS**

*Saken gjaldt uenighet vedrørende avregning og forhold omkring bytte av måler. Klager mente avregning var feil og krevde bevis for at avlesning var korrekt ved målerbytte. Innklagede viste til at måleren var kontrollert og ingen tekniske feil funnet. Nemnda la til grunn at det var bevist at det var korrekt avlesning ved målerbytte og at det ikke var påvist feil med måler. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

#### **Sak 10-717**

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

*Saken gjaldt uenighet om forbruk på en sommerhytte som kun ble brukt fra mai og ut juli, fortrinnsvis i helgene. Klager la til grunn at forbruket fra mai til oktober hadde øket kraftig, men innklagede hevder at forbruket refererer seg til perioden fra september 2009 da siste reelle avlesning fant sted og frem til oktober 2010. Klager hadde ikke lest av måleren i denne perioden og forbruket var derfor stipulert. Måler var kontrollert og funnet i orden. Nemnda viste til at da det ikke var funnet feil på måleren, må kunden, om han likevel påberoper seg et lavere forbruk enn det målte, sannsynliggjøre dette. Nemnda kunne ikke se at det var fremlagt tilstrekkelige holdepunkter for eller tilstrekkelig sannsynliggjort et lavere forbruk. I og med at det ikke var påvist feil med måler eller strømmettet, og at det målte forbruket ikke kunne anses som upåregnelig, fant nemnda det sannsynlig at klager hadde brukt den strøm som var målt. Nemnda fant ikke å kunne anbefale at klager gis medhold. Enstemmig uttalelse.*

#### **Sak 10-718**

##### **Klage vedrørende tilbakebetaling – Telenet Energi AS**

*Saken gjaldt tilbakebetaling. Klager krevde å få sitt tilgodehavende utbetalt til riktig kontonummer. Partene var enige om at klager skulle ha tilbake penger. Nemnda merket seg at innklagede ikke hadde gitt uttalelse i saken til tross for oppfordring. Klager ble gitt enstemmig medhold.*

#### **Sak 11-13**

##### **Klage vedrørende etterfakturering av nettleie – Odda Energi AS**

*Saken gjaldt etterfakturering av nettleie. Klager hevdet at innklagede ikke kunne etterfakturere for lavt beregnet fastbeløp for nettleie siden innklagede fakturerte etterskuddsvis. Innklagede var av den oppfatning at det var riktig i henhold til standard leveringsbetingelser å foreta en etterfakturering og pekte på at det feilfakturerte beløpet gikk fram av tilsendte faktura. Med dissens anbefalte nemnda at etterfakturert krav om nettleie burde frafalles.*

#### **Sak 11-15**

##### **Klage vedrørende periodisering av etterfakturert forbruk – Ishavskraft AS**

*Saken gjaldt etterfakturert forbruk og periodisering av forbruket. Det var feil ved fjernavlesningsmåleren og klager mente nettselskapet var nærmest til å oppdage dette og at*



*nettselskapet og innklagede selv burde dekke et eventuelt tap. Klager mente også at et etterfakturert forbruk ikke kunne legges til siste måned med den pris som gjaldt da, men fordeles utover den tid forbruket hadde funnet sted. Innklagede hevdet å ha fakturert i henhold til mottatte målerstander fra nettselskapet. Nemnda fant enstemmig at innklagede kunne etterfakturere og at forbruket skulle periodiseres til den perioden det fant sted.*

#### **Sak 11-19**

##### **Klage vedrørende etterfakturering – TrønderEnergi Nett AS**

*Saken gjaldt uenighet vedrørende etterfakturering. Klager krevde å få det tilsendte fakturabeløpet redusert og hevdet at de hadde sendt inn måleravlesninger årlig, og at de ikke hadde mottatt noen form for varsel eller tilbakemelding fra innklagede at disse var uteblitt. Innklagede viste til at det hadde vært et overforbruk på 44 093 kWh og at dette dannet grunnlaget for den tilsendte fakturaen. Innklagede hevder å ha mottatt kun to måleravlesninger fra klager, ved bestilling av abonnement i 2007 og ved opphør av abonnement i 2010 og at de hadde redusert fakturabeløpet med 25%. Nemnda fant at innklagede hadde holdt seg innenfor gjeldende tidsrammer og ble gitt anledning til å etterfakturere. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

#### **Sak 11-28**

##### **Klage vedrørende stipulert forbruk – Agder Energi Nett AS**

*Saken gjaldt tvist om etterfakturering av stipulert forbruk etter at måler hadde stoppet. Klager krevde at innklagede skulle bruke en annen målerstand som grunnlag for etterfakturering enn det innklagede hadde gjort. Nemnda mente innklagede kunne etterfakturere fra siste faktiske måleravlesning før måleren stoppet. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

#### **Sak 11-33**

##### **Klage vedrørende etterfakturering av fritidseiendom – VOKKS Nett AS**

*Saken gjaldt avregningsfeil. Klager avviste etterfakturert forbruk for 2010, påberopte seg aktsom god tro og hevdet han ikke hadde mulighet til å oppdage feilfakturering tidligere. Innklagede viste til at etter en feilregistrering hos dem i november 2008 ble bare 2,5%, (1/40) av energiforbruket fakturert. Forbruket i tvisteperioden hadde vært over 100 000 kWh og kunden hadde bare fått regning på ca 2 500 kWh. Forbruket var riktig målt. Innklagede hadde tilbudt et forlik som ble avvist. Nemnda så det slik at det hadde vært gjort feil på begge sider og anbefalte enstemmig at partene delte hele regningen i to.*

#### **Sak 11-40**

##### **Klage vedrørende etterfakturering i forbindelse med sluttoppgjør – Helgelands Kraft AS**

*Saken gjaldt etterfakturering og spørsmål om foreldelse. Klager avviste krav om etterfakturert forbruk. Innklagede viste til at klager ikke hadde sendt inn avlesninger i en periode på mer enn tre år. Nemnda la til grunn at innklagede hadde gjort tilstrekkelige henvendelser til klager for å få innhentet måleravlesning og de hadde da anledning til å etterfakturere et ikke tidligere fakturert forbruk. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak 11-86****Klage vedrørende strømrregning – Telenet Energi AS**

*Klagen gjaldt akontofakturerings og faktureringsrutiner. Klager krevde forhåndsbetaling som sto i rimelig forhold til forventet forbruk. Nemnda ga klager enstemmig medhold.*

**Sak 11-99****Klage vedrørende etterfakturerings av umålt strøm – Nord-Salten Kraft AS**

*Saken gjaldt årsak til umålt forbruk, spørsmål om god tro og foreldelse av fordring. Klager avviste krav for umålt strøm med kr 73.590,25. Han hevdet at feilen på anlegget kom som en overraskelse og at autorisert installasjonsfirma foretok endring på anlegget i 1985.*

*Innklagede viste til at det ikke var gitt melding om endring på anlegget. Endringen førte til at deler av strømforbruket ikke ble målt. Innklagede hevdet de ikke hadde noen grunn til å mistenke feilmåling og mente kunden ikke kunne påberope seg god tro. Innklagede fakturerte forbruket for en periode på 13 år. Nemnda mente at innklagede kunne etterberegne for 13 år og klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak 11-117****Klage vedrørende etterfakturerings – Hallingdal Kraftnett AS**

*Saken gjaldt etterfakturerings pga manglende kontakt med automatisk måler. Klager avviste etterfakturert krav og anførte at han ikke visste om målerfeilen. Innklagede mente kunden hadde plikt til å følge med på fakturaen og se til at det han betalte for var riktig. Nemnda la til grunn at klager ikke kunne ha vært i aktsom god tro og han ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak 11-122****Klage vedrørende faktura for hytte – Hallingkraft AS**

*Saken gjaldt periodisering av forbruk. Klager krevde en mer korrekt periodisering og pekte på at han leverte måleravlesninger tre ganger i året og at hytta var avstengt de fire vintermånedene. Innklagede pekte på at de hadde lagt måledata fra netteier til grunn for fakturering. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak 11-138****Klage vedrørende slutfaktura – Telenet Energi AS**

*Saken gjaldt sluttavregning. Klager krevde at innklagede skulle utbetale utestående beløp. Nemnda anbefalte enstemmig at sluttavregning utferdiges i henhold til klagers oppstilling.*

**Sak 11-144****Klage vedrørende periodisering av forbruk – Norges Energi AS**

*Saken gjaldt periodisering av forbruk. Klager hevdet at innklagede fordelte forbruk slik at perioder med høyest forbruk konsekvent sammenfalt med perioder med høyest pris. Innklagede hevdet de forholdt seg til gjeldende bransjestandard, regelverk, justert innmatingsprofil og innmeldte måleravlesninger. Nemnda kunne ikke se at det var sannsynliggjort feil ved faktureringen og klagen ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak 11-156****Klage vedrørende faktura – Fjordkraft AS**

*Saken gjaldt betaling på forskudd vs a konto/beregnet beløp. Klager avviste å betale et beregnet beløp og hevdet at i hans avtale sto det at det ikke var forskuddsbetaling. Innklagede hevdet det ikke var forskuddsbetaling, men a konto som ble betegnet som beregnet beløp. Med dissens ble klager gitt medhold.*

**Sak 11-175****Klage vedrørende etterfakturering på grunn av manglende avlesninger – Hafslund Nett AS**

*Saken gjaldt etterfakturering på grunn av manglende avlesninger. Klager bestred etterfakturert krav og mente opphørsregningen var feil. Innklagede hadde etterfakturert forbruk med kr 96 022,70 og viste til at dette var et faktisk forbruk på klagers anlegg som tidligere ikke var blitt fakturert. Nemnda fant enstemmig ikke å kunne anbefale at klager ble gitt medhold.*

**Sak 11-195****Klage vedrørende etterfakturering – TrønderEnergi Nett AS**

*Saken gjaldt manglende avlesninger grunnet feil ved måler. Klager krevde reduksjon av forbruket og pekte på at strømregningene var stipulert i 16 mnd pga feil med den fjernavleste måleren. Innklagede viste til at da feilen ble oppdaget sendte de brev til klager og ba om avlesning, men siden selve måleren var gått i svart var det ikke mulig å innhente avlesning. Kundens forbruk ble fastsatt skjønnsmessig. Nemnda var delt i spørsmålet om nettselskapet hadde samme anledning til å stipulere forbruk når det var automatisk måler som når det var avlesningsmåler montert i anlegget. Med dissens anbefalte nemnda at kravet mot klager burde reduseres med 10 %.*

**Sak 11-202****Klage vedrørende fakturering – Telenet Energi AS**

*Saken gjaldt uenighet om fakturert forbruk. Klager krevde at de ikke skulle bli fakturert for perioden de var bortreist. Innklagede forholdt seg til tallene de fikk fra netteier. Nemnda la til grunn at innklagede hadde forholdt seg til data fra nettselskapet og klagen ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak 11-214****Klage vedrørende feil på strømmåler – Skagerak Nett AS**

*Saken gjaldt beregnet, fakturert forbruk på defekt måler. Klager krevde refusjon for for mye krevet i strøm og nettleie samt utgift til elektriker for feilsøking. Innklagede medga at måleren mest sannsynlig hadde begynt å ruse. Innklagede hadde lagt historisk forbruk og forbruk på ny måler til grunn i sin beregnede avregning av kunden. Nemnda anbefalte enstemmig at klagers forbruk ble stipulert skjønnsmessig til 12 000 kWh per år og at klager fikk erstattet utgift til elektriker for feilsøking.*

**Sak 11-222****Klage vedrørende fordeling av forbruk – NorgesEnergi AS**

*Saken gjaldt fordeling av forbruk. Klager krevde at forbruk for perioden november og desember skulle periodiseres annerledes. Innklagede pekte på at de forholdt seg til gjeldende regelverk, benyttet klagers avlesninger og justert innmatingsprofil. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak 11-226****Klage vedrørende dobbeltmåling av strøm – BKK Nett AS**

*Saken gjaldt dobbeltmåling av strøm. Klager krevde tilbakebetaling for dobbeltmålt strøm for perioden 1973 til 1997. Nemnda fant enstemmig at klager ikke kunne få medhold ut i fra at kravet var foreldet.*

**Sak 11-247****Klage vedrørende faktura – Agder Energi Nett AS/LOS AS**

*Saken gjaldt fakturering. Klager forventet at årsavregningens poster skulle utgjøre summen av akontobeløpene og krevde forståelige fakturaer. Innklagede viste til at akontoinnbetalingene var basert på et forventet forbruk og at totalinnbetalingene ble trukket fra på det som faktisk var brukt i perioden. Nemnda fant enstemmig ikke å kunne anbefale at klager ble gitt medhold.*

**Sak 11-252****Klage vedrørende fordeling av forbruk – Fortum Distribution AS**

*Saken gjaldt fordeling av forbruk. Klager innrømmet at han ikke hadde lest av måler, men mente likevel at forbruket burde periodiseres og faktureres med priser som gjaldt på det tidspunkt forbruket fant sted. Klager hadde bedt om at kravet ble stilt i bero inntil saken var ferdigbehandlet i nemnda. Innklagede viste til at det hadde vært vanskelig å få inn målerstander fra kunden. Innklagede hadde ringt, skrevet, sendt SMS og e-post, sendt måleravlesningsvarsler via internett samt vært hos kunden. Innklagede ønsket ikke å stille kravet i bero. En enstemmig nemnd mente forbruket skulle periodiseres og faktureres med priser som gjaldt på det tidspunkt forbruket fant sted, men ettersom klager bevisst hadde unnlatt å lese av måleren avviste nemnda klagers krav om at kravet burde vært stilt i bero til saken var ferdigbehandlet. Nemnda fant klagers innsigelser i så måte for grunnløse.*

**Sak 11-310****Klage vedrørende etterfakturering – EB Nett AS**

*Saken gjaldt måleravlesning og etterfakturering. Klager hevdet at han aldri, hverken per post eller sms, hadde mottatt oppfordring om å lese av måler. Klager avviste etterfakturering. Innklagede hevdet at de sendte ut tilbud om å få varsel om avlesning på SMS og at de mottok positivt svar fra klager. Nemnda fant enstemmig at innklagede kunne etterfakturere og klager ble ikke gitt medhold.*

**Sak 11-322****Klage vedrørende målerfeil og etterfakturerings – Skagerak Nett AS**

*Saken gjaldt målerfeil og etterfakturerings. Klager tilbakeviste etterfakturert krav og hevdet å ha vært i aktsom god tro. Innklagede antok feil med måler oppsto etter september 2009. Nemnda anbefalte enstemmig at innklagede kunne etterberegne for perioden januar 2010 til januar 2011, mens perioden før ikke kunne etterberegnes.*

**Sak 11-323****Klage vedrørende etterfakturerings – Repvåg Kraftlag SA**

*Saken gjaldt etterfakturerings på grunn av feil ved terminalen til måler. Klager avviste etterfakturerings og hevdet han ikke hadde reflektert over fakturaenes størrelse. Repvåg Kraftlag SA viste til at terminalen hadde hatt en programmeringsfeil, men at det var måleren og telleverket som var den juridiske enheten de avregnet klagers strømforbruk etter. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak 11-324****Klage vedrørende feilfakturerings og etterfakturerings – Lyse AS**

*Saken gjaldt avregningsfeil. Klager avviste etterfakturert krav og viste til at da han gikk over til spotpris og installerte varmepumpe, var han ikke overrasket over lavere strømregninger og mente innklagede hadde hovedansvaret for at fakturaene var riktige. Innklagede viste til at det oppsto feil ved bestilling av spotpris og kunden ble da ikke fakturert for kraftleddet. Nemnda fant enstemmig ikke å kunne anbefale at klager ble gitt medhold.*

**Sak 11-325****Klage vedrørende etterfakturerings og foreldelsesfrist – Energi 1 Follo Røyken as**

*Saken gjaldt ansvar for forbruk. Klager tilbakeviste krav på kr 115.992,- for forbruk og nettleie tilbake til 2003 og krevde at tre års regelen om foreldelse av fordringer skulle legges til grunn. Innklagede mente utvidet frist måtte komme til anvendelse og hevdet manglende kunnskap om såvel fordringen som skyldneren. Nemnda anbefalte enstemmig at kravet burde reduseres til 50 000 kroner.*

**Sak 11-326****Klage vedrørende etterfakturerings av umålt forbruk – Skagerak Nett AS**

*Saken gjaldt etterfakturerings av umålt forbruk. Klager viste til at da de kjøpte huset var det elektriske anlegget renoveret av et autorisert firma og klager var av den oppfatning av alt arbeid var forskriftsmessig utført. Klager påberopte seg aktsom god tro og avviste etterfakturerings. Innklagedes kontrollør oppdaget at målearrangementet var bygget om og en fase var umålt, noe som innebar at 50% av forbruket hadde vært umålt. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak 11-327****Klage vedrørende etterfakturerings – Hafslund Nett AS**

*Saken gjaldt måleravlesning og etterfakturerings. Klager hevdet å ha fylt ut avlesningskort og undret seg over at disse ikke var blitt registrert hos innklagede. Klager påsto hun aldri*

*hadde mottatt varsel om avlesning. Innklagede hevdet å ha sendt måleravlesningskort årlig og i tillegg en egen oppfordring om å lese av måler i mai 2009. Nemnda fant enstemmig ikke å kunne anbefale at klager ble gitt medhold.*

#### **Sak 11-329**

##### **Klage vedrørende slutfaktura – Telinet Energi AS**

*Saken gjaldt sluttavregning. Klager forsto ikke den tilsendte fakturaen og krevde en forståelig faktura. Innklagede viste til at ved opphør av kundeforhold ble alle ubetalte fakturaer tilbakeført på sluttoppgjøret. Nemnda anbefalte enstemmig at klager burde gis en faktura som var oversiktlig og forståelig.*

#### **Sak 11-330**

##### **Klage vedrørende slutfaktura – Telinet Energi AS**

*Saken gjaldt fakturering. Klager mente hun var overfakturert og hevdet at et beløp skulle vært trukket fra i sluttavregningen. Innklagede hevdet det omstridte beløpet ikke var betalt og følgelig ikke noe klager skulle ha tilbake. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

#### **Sak 11-344**

##### **Klage vedrørende faktura - Gudbrandsdal Energi AS**

*Saken gjaldt kreditering av faktura og korrigering av avregning på etterfølgende faktura. Klager avviste krav og mente innklagedes fakturering var feil idet tidligere betalt beløp ikke var trukket fra på korrigert faktura. Innklagede viste til at all avregning var gjort ut fra måleverdier gitt av netteier. En målerstand ble korrigert og innklagede hadde kreditert og korrigert. Nemnda hadde ikke innvendinger mot faktureringen og klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

#### **Sak 11-346**

##### **Klage vedrørende fordeling av forbruk – Hafslund Nett AS og Ustekveikja Energi AS**

*Saken gjaldt fordeling av forbruk. Klager protesterte på at både nettselskapet og kraftleverandøren la det største forbruket til den perioden prisen var høyest. Klager hevdet forbruket måtte fordeles likt i forbruksperioden. Både nettselskap og kraftleverandør hevdet de fulgte forskrift og standard nettleieavtale. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

#### **Sak 11-374**

##### **Klage vedrørende opphørsfaktura – Fjordkraft AS**

*Saken gjaldt spørsmål om det forelå et gyldig krav. Det var uenighet om hva som var avtalt. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

#### **Sak 11-381**

##### **Klage vedrørende måleravlesning – Hafslund Nett AS**

*Saken gjaldt etterfakturering pga manglende måleravlesning. Klager avviste etterfakturert krav og påsto han hadde sendt målerstander til innklagede via SMS. Innklagede viste til at de sendte oppfordring om å lese av måleren hvert år i tillegg til to separate brev. Klagen ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak 11-383****Klage vedrørende målerfeil og etterfakturerings – Voss Energi AS**

*Saken gjaldt feil på måler og etterfakturerings. Klager krevde at målerstanden han og innklagedes representant var blitt enige om skulle legges til grunn for fakturaen. Klager hevdet også at han hadde lagt inn for høy målestand ved avlesning 01.10.11. Innklagede hevdet at det ikke hadde vært mulig å gjenskape målerstanden og de derfor hadde stipulert et forbruk. Innklagede hevdet videre at den stipulerte målerstanden ikke var urimelig i forhold til tidligere forbruk eller forbruket etter at ny måler ble installert. Nemnda anbefalte enstemmig at avtalt forbruk på 500 kWh skulle legges til grunn for avregningen.*

**Sak 11-385****Klage vedrørende etterfakturerings på grunn av manglende måleravlesning – Nordmøre Energiverk AS**

*Saken gjaldt etterfakturerings på grunn av manglende måleravlesning. Klager reagerte på at innklagede hadde latt det gå 2 ½ år før de informerte om manglende måleravlesninger og hevdet at de aldri hadde fått beskjed om at de skulle lese av strømmåleren selv. Klager avviste etterfakturert krav. Innklagede pekte på at de hadde informert om måleravlesninger ved ordrebekreftelse, gjennom annonser i lokalavis og lokalradio, gjort ringerunder til kunder som ikke hadde levert avlesninger samt at det fremgikk av samtlige fakturaer at klagers forbruk var stipulert. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak 11-393****Klage vedrørende etterfakturerings på grunn av manglende selvavlesninger – Eidsiva Nett AS**

*Saken gjaldt tvist om etterfakturert forbruk på grunn av manglende avlesninger. Klager avviste etterfakturert forbruk og hevdet at hun ikke kunne ha hatt så stort forbruk når hun kun fyrte med ved. Innklagede viste til at det var avdekket et merforbruk over tre år og at de hadde fremsatt et forlikstilbud om å redusere kravet til å gjelde for to år. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak 11-395****Klage vedrørende forbruk - Fortum Distribution AS**

*Saken gjaldt målt og fakturert forbruk. Klager hevdet at den nye måleren ikke målte forbruket korrekt og viste til at forbruket var fem ganger historisk forbruk. Innklagede viste til at den nye måleren var sjekket og funnet i orden og mente det var forbruket på den gamle måleren som var veldig lavt. Nemnda la til grunn at det ikke var påvist feil med måler eller ved strømmettet, og at det målte forbruket ikke kunne anses som upåregnelig. Nemnda fant det sannsynlig at klager hadde brukt den strøm som var målt og klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak 11-396****Klage vedrørende etterfakturerings og forbruk – Askøy Energi AS**

*Saken gjaldt etterfakturerings og forbruk. Klager avviste fakturert forbruk og innklagede anførte at klager ikke hadde lest av måler. Måleren var kontrollert uten at det ble funnet feil. Nemnda la til grunn at det ikke var påvist feil med måler eller ved strømmettet, og at det*

*målte forbruket ikke kunne anses som upåregnelig. Nemnda fant det sannsynlig at klager hadde brukt den strøm som var målt og klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak 11-397**

**Klage vedrørende etterfakturering på grunn av manglende selvavlesning – TrønderEnergi Nett AS**

*Saken gjaldt etterfakturering på grunn av manglende avlesninger. Klager hadde ikke lest av fordi hun trodde forbruket ble målt elektronisk. Klager avviste kravet, subsidiært at deler av kravet var foreldet. Innklagede hadde fordelt det etterfakturerte forbruket over den perioden det fant sted samt redusert kravet med 50 % ut i fra at vilkårene i § 5-2 ikke var oppfylt. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak 11-401**

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

*Saken gjaldt etterfakturering på grunn av manglende avlesninger og uenighet om målerstand. Klager hevdet at da måleren ble byttet, fikk han ikke mulighet til å bekrefte målerstand. Klager avviste etterfakturert krav, men tilbød seg å betale for samme forbruk som i 2009. Innklagede pekte på at klager ikke hadde levert måleravlesninger til tross for å ha mottatt oppfordring om det hver måned. Innklagede pekte på at klagers måler ble byttet og kassert fordi typen måler var underkjent. Måleren ble ikke kontrollert. Nemnda anbefalte enstemmig at klager burde avregnes etter historisk forbruk.*

**Sak 11-404**

**Klage vedrørende sluttoppgjør – Teline Energi AS**

*Saken gjaldt manglende sluttoppgjør. Klager krevde å få utbetalt sitt tilgodehavende og hevdet at det i sluttavregning ikke var tatt hensyn til at gjennomsnittsprisen ikke skulle overstige 49 øre kWh. Klager ble enstemmig gitt medhold.*

**Sak 11-405**

**Klage vedrørende forbruk – Hafslund Nett AS**

*Saken gjaldt uenighet om forbrukets størrelse. Klager hevdet at det måtte ha vært feil med måleren og at forbrukshistorikken viste at forbruket for 2010 var tre ganger så høyt som tidligere år uten at hun hadde endret forbruksmønster. Klager krevde refusjon. Innklagede pekte på at måleren hadde vært kontrollert og funnet i orden. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak 11-411**

**Klage vedrørende fakturert forbruk - Askøy Energi AS**

*Saken gjaldt fakturert forbruk. Klager avviste krav og påsto at han var krevet for strøm i en periode etter at han flyttet ut. Klager påsto at NAV opprettet avtale med innklagede og de var ansvarlige for strømforbruket etter at han flyttet ut. Nemnda kunne ikke se at det var gjort feil fra innklagedes side og klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*



**Sak 11-433****Klage vedrørende etterfakturerings – Lyse AS**

*Saken gjaldt måleravlesning og etterfakturerings for hytte. Klager hadde levert målerstander basert på tidligere målinger og avviste etterfakturerings. Innklagede viste til at klager hadde innrapportert for lavt forbruk i forhold til reelt forbruk. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**STENGING, STANSING, ÅPNINGSGEBYR, INKASSO****Sak 10-671****Klage vedrørende avregning, stenging og erstatning – Energi 1 Follo Røyken as**

*Saken gjaldt avregning, stenging og erstatning for fryseboks og matvarer. Klagers krav ble avvist av innklagede som mente oversendelse til inkasso, stengeprosedyrer og rutiner var korrekt. Innklagede fremsatte et forlikstilbud. Nemnda kunne ikke se at det var noe feil med innklagedes krav eller at stenging var urettmessig og klager ble enstemmig ikke gitt medhold. Nemnda anbefalte klager å ta imot forlikstilbudet.*

**Sak 11-07****Klage vedrørende stenging av strøm – Tafjord Kraftnett AS**

*Saken gjaldt stenging av strøm på bakgrunn av gjeld på tidligere abonnement. Klager hevdet at innklagede ikke hadde rett til å stenge eller nekte strømagonnement på bakgrunn av eldre gjeld fra tidligere anlegg. Innklagede hevdet at det forelå et rettmessig stengegrunnlag og mente at det ble feil om kunder som flytter til ny bolig skal slippe å gjøre opp sluttregning fra tidligere bolig. Nemnda anbefalte enstemmig at klager ble gitt medhold i at det ikke forelå grunnlag for stenging.*

**Sak 11-49****Klage vedrørende stenging av strøm – Sykkylven Energi AS**

*Saken gjaldt uenighet vedrørende stenging av strøm. Klager mente det ikke forelå grunnlag for å stenge. Klager ønsket nedbetalingsavtale. Innklagede mente at både de og inkassoselskapet hadde opptrådt riktig i denne saken. Nemnda la til grunn at klager hadde betalt omtvistet beløp og at innklagede hadde fulgt gjeldende stengeprosedyrer. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak 11-193****Klage vedrørende gjenåpning av anlegg – Luostejok Kraftlag SA**

*Saken gjaldt avslag på å få gjenåpnet et anlegg pga gjeld på et annet anlegg. Klager stilte spørsmål ved lovligheten av at innklagede ikke gjenåpnet et anlegg da gjelden på dette anlegget ble betalt selv om gjeld klager fortsatt hadde til innklagede på et annet, tidligere anlegg sto ubetalt. Innklagede avviste gjenåpning og hevdet at all gjeld, også fra tidligere anlegg, måtte være betalt før gjenåpning. Nemnda la til grunn at ”all gjeld til nettselskapet” er å forstå som all gjeld på det aktuelle anlegget. Klager ble enstemmig gitt medhold.*

## **Sak 11-284**

### **Klage vedrørende stenging – TrønderEnergi Nett AS**

*Saken gjaldt om det forelå stengegrunnlag. Klager krevde erstatning og oppreisning etter at strømmen ble stengt i november 2009. Anlegget ble gjenåpnet i september 2010. Stengegrunnlaget var ca kr 3 500. Nemnda var delt i spørsmålet om det forelå et vesentlig mislighold som berettiget stenging. Med dissens fant nemnda at stenging var uberettiget og anbefalte at klager ikke skulle belastes for påkoblingsgebyr.*

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

## **Sak 10-57**

### **Klage vedrørende erstatning som følge av feil i strømmnett – Troms Kraft Nett AS**

*Saken gjaldt spørsmål om erstatning som følge av feil i strømmettet. En feil i strømmettet førte til at en PC ble ødelagt. Innklagede viste til at de hadde fått melding om bryterfall i trafostasjon på grunn av jordslutning. Slike avbrudd skjedde ifølge selskapet fra tid til annen uten at innklagede kunne forutse det. Anleggets jordelektrode var sist kontrollmålt i oktober 2008.*

*Nemnda la til grunn årsakssammenheng mellom feilen i nettet og skadene på PC. Nemnda fant derimot ikke at årsaken til feilen skyldtes forhold ved drift og vedlikehold som kunne forhindre skaden. Innklagede hadde etter nemndas oppfatning tilstrekkelig sannsynliggjort at skadene i dette tilfellet skyldes årsaker utenfor innklagedes kontroll. Nemnda fant etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold. Enstemmig uttalelse.*

## **Sak 10-601**

### **Klage på spenningskvalitet – krav om erstatning – Nord-Østerdal Kraftlag**

*Saken gjaldt klage på spenningskvalitet og krav om erstatning for ødelagt utstyr. Partene var enige om at spenningskvaliteten ikke hadde vært tilfredsstillende og i samsvar med forskrift om leveringskvalitet og standard nettleieavtale. Innklagede har utbedret mangelen etter å ha blitt informert om problemene. Klager hevder å ha hatt mangelfull spenningskvalitet i 10 år og at dette har ført til ødelagt utstyr. Klager krevde en erstatning på kr. 32 290 og la til at hun har betalt full nettleie i hele den periode hun har hatt problemer. Innklagede mente skadene kunne vært unngått dersom klager tidligere hadde informert om problemene. Innklagede hevdet i tillegg at årsaken til manglende spenningskvalitet lå utenfor selskapets kontroll. Nemnda kunne ikke se at innklagede hadde sannsynliggjort at årsaken til den manglende spenningskvalitet lå utenfor selskapets kontroll. Det forelå derfor i utgangspunktet et erstatningsansvar for eventuelle skader. Nemnda fant det også sannsynlig at noen skader av denne type kunne skyldes manglende spenningskvalitet, men fant ikke at klager hadde dokumentert/sannsynliggjort et økonomisk tap. Nemnda anbefalte derfor at det ikke ble gitt erstatning. Nemnda drøftet også om det var grunnlag for å gi et prisavslag i nettleien. Nemnda la vekt på at partene i dette tilfelle var enige om mangelen og at denne type mangel medførte problemer for klager. Etter en helhetsvurdering anbefalte derfor nemnda at klager ble gitt et prisavslag i nettleien på 20 % for de siste 3 år, regnet fra den dato mangelen ble utbedret. Ved helhetsvurderingen har nemnda tatt i betraktning at klager burde ha kontaktet innklagede på et tidligere tidspunkt, samtidig som innklagede selv burde hatt større oppmerksomhet på de kunder som har en slik*

*tilknytning til strømforsyningsnettet at spenningen kan komme utenfor gjeldende leveringsvilkår. Uttalelsen var enstemmig.*

#### **Sak 10-638**

##### **Klage vedrørende strømbrudd – krav om erstatning og prisavslag – Nord-Østerdal Kraftlag SA**

*Saken gjaldt krav på erstatning og prisavslag som følge av strømbrudd. Klager krevde erstatning for innkjøp av nye gjenstander for kr 5220 og prisavslag på nettleien for 2009 med 50%. Klager anslo at det i løpet av 2009 hadde vært ca 20 strømbrudd. Innklagede pekte på at fram til 2010 hadde nettet ”isolert nøytralpunkt” og at nettet da ble ombygd til spolejordet nett, noe som hadde redusert antall kortvarige utkoblinger. Nemnda var delt i synet på om det forelå en mangel, grunnlag for prisavslag og om det forelå erstatningsansvar. Med dissens ble klager ikke gitt medhold i sine krav.*

#### **Sak 10-670**

##### **Klage vedrørende merkostnader i forbindelse med oppstått jordfeil – Ringeriks-Kraft AS**

*Saken gjaldt krav om dekning av forsikringens egenandel. Klagers jordfeilbryter slo ut. Han varslet eget elektrikerfirma og hevdet at jordfeil i nettet skadet hans overspenningsvern. Innklagede hevdet at de arbeidene som var bestilt og gjennomført av installatør ikke kunne belastes dem da dette ikke var avklart med dem i forkant. Med dissens fant nemnda å anbefale at klager ble gitt medhold.*

#### **Sak 10-687**

##### **Klage vedrørende dekning av utgifter som følge av frakobling av strøm – EB Nett AS**

*Saken gjaldt uenighet om ansvar for kostnader påført klager som følge av en strømutkobling. Klager hadde innleid et bygningsfirma til å utføre arbeid, men snekkerne fikk gjort minimalt på grunn av strømutkoblingen. Dette medførte ekstra utgifter på kr. 5 600 + mva. Strømutkoblingen ble varslet i lokalavis og på nettselskapets hjemmesider. Klager, som er hytteeier i området, mente slik varsling ikke var god nok. Etter hans oppfatning kunne det ikke forventes at hytteeiere abonnerer på lokalavis og sjekker nettselskapets hjemmesider regelmessig.*

*Nemnda vurderte om varsling hadde skjedd i henhold til krav i Standard nettleieavtale hvor det heter at varsling skal skje på hensiktsmessig måte. Nemnda la vekt på at direkte og individuell varsling ikke var påkrevet og at denne type varsling har vært vanlig i lang tid. Selv om det etter hvert må forventes at mer moderne varslingsmetoder tas i bruk, fant nemnda ikke at varslingen i dette tilfellet stred mot avtalens bestemmelser. Kunden ble derfor ikke gitt medhold. Uttalelsen var enstemmig.*

#### **Sak 10-693**

##### **Klage vedrørende jordfeil – Fredrikstad Energi Nett AS**

*Saken gjaldt uenighet vedrørende jordfeil. Klager hevdet at det måtte foreligge en jordfeil og at problemene oppsto etter at det ble satt opp stolpe med nye kabler inn til huset. Klager avviste at det forelå en feil i eget anlegg. Innklagede avviste at det forelå jordfeil og viste til at det ble foretatt en sjekk av nettstasjon og foretatt spenningskontroll og at alle måleresultater var innenfor kravene om leveringskvalitet. Nemnda la til grunn at det ikke*

var sannsynliggjort feil i innklagedes nett og fant enstemmig ikke å kunne anbefale at klager ble gitt medhold.

#### **Sak 10-698**

##### **Klage vedrørende erstatning for skader på utstyr som følge av overspenning – Stranda Energiverk AS**

*Saken gjaldt spørsmål om erstatning for skader på utstyr som følge av overspenning. Klagers bolig var utsatt for overspenningsskader som følge av feil i en trafo. Sterkstrømmen ble transportert via telenettet og forårsaket strømstans og brann i klagers hus. Det oppsto skader på flere artikler. Innklagede erkjente hendelsesforløpet, men ikke erstatningsansvar. Innklagede mente at både trafoens jordingsanlegg og stikkledningenes skjerming mot jordstrømmer fungerte slik de skulle. Nemnda la til grunn årsakssammenheng mellom hendelsen i transformator kiosken og skadene på klagers utstyr. Når det gjaldt spørsmålet om skadene skyldtes årsaker utenfor innklagedes kontroll, vurderte nemnda om årsaken var en type teknisk feil som måtte forventes å oppstå fra tid til annen og som innklagede burde vært forberedt på. Nemnda la etter en helhetsvurdering til grunn at det her var snakk om en relativt ny transformator som hadde vært prøvd ut i noen måneder uten feil, og at det derfor ikke var grunn til å forvente feil av denne art. Innklagede hadde etter nemndas oppfatning tilstrekkelig sannsynliggjort at skadene i dette tilfellet skyldes årsaker utenfor innklagedes kontroll. Nemnda fant etter dette ikke å kunne anbefale at klager fikk medhold. Enstemmig uttalelse.*

#### **Sak 10-742**

##### **Klage vedrørende fakturering for utgifter til reparasjon av pumpe – Kragerø Energi AS**

*Saken gjaldt uenighet vedrørende fakturering for utgifter til reparasjon av pumpe. Klager mente at ny pumpe ble anskaffet på initiativ fra innklagedes montører på stedet. Innklagedes montører tilbød å skaffe sakkyndig hjelp til å løse problemet, men innklagede mente det var anleggseiers ansvar å sikre eget anlegg mot uønskede spenningsvariasjoner. Med dissens anbefalte nemnda at klager burde få refundert utgifter i forbindelse med reparasjon av pumpa.*

#### **Sak 11-08**

##### **Klage vedrørende erstatning for utgifter til undersøkelse av komfyr – Agder Energi Nett AS**

*Saken gjaldt krav om erstatning for sjekk av komfyr. Klager hevdet det mest sannsynlig var en jordfeil i innklagedes nett som var årsak til hans økonomiske tap. Innklagede hevdet at årsaken til at komfyren sluttet å virke mest sannsynlig var at kursen til komfyren var overbelastet. Nemnda la til grunn at jordfeil i nettselskapets nett ikke kunne skade nettkundens anlegg med mindre det også her var jordfeil. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

#### **Sak 11-09**

##### **Klage vedrørende avslag på erstatning etter varslet strømutkobling –Hafslund Nett AS**

*Saken gjaldt uenighet om erstatning etter varslet strømutkobling. Klager krevde egenandel på 3000,- dekket etter at han oppdaget at fryser og matvarer var ødelagt etter strømutkobling. Innklagede hadde varslet via brev om planlagt utkobling av strøm. Nemnda*

*la til grunn at varslingsplikten var oppfylt og at innklagede ikke var erstatningsansvarlig. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

#### **Sak 11-27**

##### **Klage vedr. erstatning for skade som følge av strømutkobling – Haugaland Kraft AS**

Saken gjaldt uenighet vedrørende avslag på erstatning etter strømutkobling. Klager krevde tilbakebetalt kr 1500 for dekning av kostnader til utbedring av skade i forbindelse med strømutkobling. Innklagede pekte på at de varslet om strømutkobling gjennom kunngjøring i avis dagen før og ved bruk av lokal radio. Avbruddet varte i 3 timer og 10 minutter. Med dissens fant nemnda ikke å kunne anbefale at klager ble gitt medhold.

#### **Sak 11-84**

##### **Klage vedr erstatning for skade som følge av strømbrudd – TrønderEnergi Nett AS**

*Saken gjaldt erstatningsansvar for skade på elektronikk i kjøleskap etter hyppige strømbrudd. Klager krevde å få erstattet kjøp av nytt kjøleskap og pekte på at det hadde vært fem strømbrudd på seks dager på hytta. Klager hevdet sannsynlig årsakssammenheng mellom strømbruddene og skade på elektronikk i hans kjøleskap. Innklagede kunne ikke se at skaden kunne knyttes opp mot en bestemt hendelse i nettet. Nemnda la til grunn at det ikke var sannsynliggjort årsakssammenheng mellom feil i innklagedes nett og klagers skade og innklagede ble da ikke erstatningsansvarlig. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

#### **Sak 11-166**

##### **Klage vedrørende krav om erstatning som følge av spenningsfeil – Troms Kraft AS**

*Saken gjaldt krav om erstatning som følge av spenningsfeil i nettet. Klager viste til at boligen ble kontrollert av elektroinstallatør og at det ikke ble funnet jordfeil. Klager hadde problemer med elektrisk utstyr uten at jordfeilbryter slo ut. Innklagede viste til at det ble foretatt spenningsmåling i anlegget og at resultatet var innenfor kravene. Nemnda la til grunn at det ikke var sannsynliggjort årsakssammenheng mellom feil i innklagedes nett og klagers skade og innklagede ble da ikke erstatningsansvarlig. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

#### **Sak 11-220**

##### **Klage vedrørende strømavbrudd etter utløst jordfeilbryter – Elverum Nett AS**

*Saken gjaldt økonomisk ansvar for dekning av utgifter til installatør og dekning av tap for ødelagt mat. Klager viste til at det var strømavbrudd i halve huset på grunn av at jordfeilbryteren slo ut. Klager kontaktet installatør for å få utbedret feilen da hun gikk ut fra at feilen var i huset. Klager avviste å betale full nettleie. Innklagede fant det sannsynliggjort at jordfeil hadde oppstått i klagers eget anlegg. Innklagede la til at når klagers jordfeilbryter ikke løste ut ved feil i innklagedes nett, var det en bekreftelse på at klagers jordfeilbryter funksjonerte korrekt og løste ut ved feil i eget anlegg. Nemnda fant enstemmig ikke å kunne anbefale at klager ble gitt medhold.*

**Sak 11-249****Klage vedrørende erstatning for skade på elektrisk utstyr i fritidsbolig – Rødøy-Lurøy Kraftlag AS**

*Saken gjaldt erstatning etter lynnedslag. Klager krevde erstatning for den periode hytta hadde vært uten strømforsyning og hevdet lynnedslag var innenfor innklagedes kontrollansvar. Klager mente at hvis innklagede i dette tilfellet skulle være fri for ansvar, betød det i realiteten at alt som het lynnedslag fritok kraftselskap for ansvar og slik verken kunne eller skulle det være. Innklagede viste til at området ble utsatt for tordenvær med påfølgende lynaktivitet som medførte at trafo hvor klagers anlegg var tilkoblet havarerte. Innklagede viste til at transformatoren ble etablert i 2004 og at alt utstyr var nytt og uten feil før lynnedslaget. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak 11-321****Klage vedrørende erstatning for skade (egenandel) som følge av strømbrudd – fritidsbolig – Nordmøre Energiverk AS**

*Saken gjaldt erstatning for skade som følge av strømbrudd i fritidsbolig og krav om å få forsikringens egenandel på kr 3.000,- dekket. Klager hevdet det hadde vært mangelfullt vedlikehold på nettet, mens innklagede viste til at det var umulig å unngå klemmefeil og avviste erstatningsansvar. Nemnda la til grunn at innklagede var ansvarlig for sitt nett og klager ble enstemmig gitt medhold.*

**Sak 11-373****Klage vedrørende erstatning for økonomisk tap som følge av spenningsvariasjoner – Luostejok Kraftlag AL**

*Saken gjaldt spørsmål om erstatning for manglende leveringskvalitet som følge av spenningsvariasjoner. Klager hevdet å ha lidt økonomisk tap ved utskiftninger og reparasjoner over en 10 års periode som følge av spenningsvariasjoner. Klager krevde sitt økonomiske tap dekket med kr 18.226,- og forskriftsmessig leveringskvalitet. Innklagede hadde siden 2006 foretatt sporadiske målinger av spenningen i boligen uten å finne verdier utenfor det forskrift om leveringskvalitet tillater. Luftledningsnettet ble forsterket våren 2011 uten at det i følge klager hadde medført noen endring. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**TILKNYTNINGSavgift, ANLEGGsbidrag  
Fremføring av Lavspenningsnett, Jordkabel/Luftstrek, Trefelling og Kvisting****Sak 10-07****Klage vedrørende anleggsbidrag – Repvåg Kraftlag SA**

*Saken gjaldt anleggsbidragets bunnfradrag ved fremføring av strøm til fritidsboliger. Klager hevdet at forslaget om økning av bunnfradraget måtte være kjent for styret da de fikk strømtilkobling i november 2008 og at endringen av regelverket burde få tilbakevirkende kraft slik at hytteeierne får kr 20.000,- i bunnfradrag i stedet for kr 3.000,-. Innklagede viste til at i reglene før 06.05.09 gjaldt et bunnfradrag kr 3.000,- per hytte og etter 06.05.09 et bunnfradrag kr 20.000,- per hytte. Nemnda la til grunn at senere endret regelverk ikke fikk tilbakevirkende kraft. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

### **Sak 11-316**

#### **Klage vedrørende fremføring av strøm - anleggsbidrag – Skagerak Nett AS**

*Saken gjaldt tvist om fjerning av stikkledning og anleggsbidrag for fremføring av ny lavspentlinje. Klager krevde kostnadsfri fremføring av strøm til huset. Innklagede viste til at strømforsyningen hadde vært frakoblet siden 1985 og krevde anleggsbidrag. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

### **Sak 10-543**

#### **Klage vedrørende nettilknytning – installasjon av strøm i garasje – Nordvest Nett AS**

*Saken gjaldt tilknytning av garasje til nett. Klager mente han i to år hadde ventet på tilknytning, mens nettselskapet på sin side ikke ville foreta en slik tilknytning før klager hadde undertegnet avtale om anleggsbidrag. Klager mente at han i sin tid hadde gjort en tabbe ved å søke om å få bygge et verksted og ikke en garasje. Selv om han hadde bestilt kapasitet som for en husholdning, hadde innklagede nektet å utføre tilknytningen fordi bestilt strømmengde tydet på at han skulle bygge en garasje. Klager mente innklagede ikke hadde noe med hva garasjen skulle benyttes til. Nettselskapet viste til at de ikke hadde avslått søknad om tilknytning, men påpekte at mottatt melding om tilknytning og klagers opplysninger ikke samstemte. Eventuell verkstedsdrift ville kreve graving av ny tilførselskabel fra transformator til en kostnad av ca.kr. 80 000.*

*Nemnda la vekt på at nettselskapet hadde tilknytningsplikt og ansvar for at nettkvaliteten for andre kunder ble opprettholdt ved tilknytning av en ny kunde. Nemnda avviste derfor påstanden fra klager om at nettselskapet ikke hadde noe med hva garasjen skulle brukes til. Nemnda fant det ikke galt at nettselskapet krevde en undertegnet avtale om anleggsbidrag før tilknytning ble foretatt. Uttalelsen var enstemmig.*

### **Sak 10-579**

#### **Klage vedrørende flytting av kabelfordelingskap – Hammerfest Energi Nett AS**

*Saken gjaldt uenighet om hvem som var ansvarlig for utgiftene i forbindelse med flytting av et kabelskap på klagers vegg. Klager ønsket skapet flyttet i forbindelse med bygging av garasje. Innklagede ga en bekreftelse på at skapet kunne flyttes, men for klagers regning. Klager viste til at det ikke forelå noen avtale om plassering av skapet og at det heller ikke forelå noe tinglyst dokument. Nemnda viste til at det for 20 år siden ikke var vanlig med skriftlige avtaler i slike saker og fant ikke grunn til å tro at skapet ble satt opp i strid med hva partene den gang var enige om. Klager måtte derfor betale for flyttingen i samsvar med hovedregelen i Standard tilknytningsvilkår § 3-10. Nemnda fant etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold. Uttalelsen var enstemmig.*

### **Sak 10-599**

#### **Klage vedrørende anleggsbidrag – Ringeriks-Kraft AS**

*Saken gjaldt kompensasjon for merkostnader for framføring av strøm til hytte. Klager tok kontakt med innklagede om fremføring av strøm til hytte i 2005, etter å ha blitt informert av naboer om at de skulle legge inn strøm. Tross purringer fikk klager først svar i 2008. De andre hyttene fikk innlagt strøm i 2006. Klager krevde merkostnader dekket da han mente innklagede hadde gjort seg skyldig i saksbehandlingsfeil. Nemnda mente klagers henvendelse burde ha blitt besvart på et så tidlig tidspunkt at strøm kunne ha blitt fremført til klagers hytte samtidig med at strøm ble fremført til de andre hyttene. De eventuelle merkostnader som den sene saksbehandling medførte burde etter nemndas oppfatning*

*dekkes av innklagede ved at de priser som gjaldt våren 2006 ble lagt til grunn. Nemnda fant etter dette å anbefale at kunden ble gitt medhold. Enstemmig uttalelse.*