

Årsmelding 2018



Elklagenemnda

Årsmelding 2018

I – OM ELKLAGENEMNDA

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

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

Nemndsavtalen er vedlagt denne årsmeldingen.

Alle selskaper som NVE har gitt omsetningskonsesjon etter energiloven og som har forbrukerkunder, uavhengig av selskapets organisasjonsmessige tilknytning eller medlemskap, er tilknyttet klagenemnda. Ethvert slikt selskap med omsetningskonsesjon etter energiloven er pliktig til å slutte seg til Elklagenemnda. Ved årsskiftet var 180 selskaper tilknyttet nemndordningen.

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

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

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

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

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

Elklagenemnda lanserte nye nettsider i januar 2018 som innebærer flere endringer og er et mer brukervennlig nettsted. Forbrukere og næringsdrivende vil lett ha tilgang til nemndas praksis og således få god veiledning for minnelige ordninger i tilsvarende saker.

II – REGELVERK

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

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

III - ELKLAGENEMNDA OG SEKRETARIATET

Nemndas sammensetning:

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

Nemndas leder og nestleder oppnevnt av avtalepartene i fellesskap:

Leder: Tingrettsdommer Frode Støle. Tingrettsdommer Ragnar Lindefjeld, med virkning fra november 2018.

Nestleder: Lagdommer Einar Kaspersen.

Nemndas medlemmer oppnevnt fra Energi Norge:

Medlem: Konsernadvokat Jon Aadland, BKK AS.

Medlem: Gruppeleder Lars Lima, Lyse Elnett AS.

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

Varamedlem: Juridisk fagsjef Thomas Åtland Ellefsen, Skagerak Nett AS.

Nemndas medlemmer oppnevnt av Forbrukerrådet:

Medlem: Rådgiver Line Jeanette Klefstad. Rådgiver Thomas Iversen, med virkning fra mars 2018.

Medlem: Rådgiver Gyrid Giæver. Rådgiver Paal Bjønnes, med virkning fra mars 2018.

Rådgiver Anne Sofie Faye-Lund, med virkning fra desember 2018.

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

Sekretariatets sammensetning:

Sekretariatsleder: Jasmin Abu Sagr.

Saksbehandler: Ingrid Margrethe Tjaum.

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

Det er ikke foretatt en ny evaluering av klageorganets effektivitet etter ny nemndsavtale. Sist evaluering av Elklagenemnda ble foretatt av Forbrukerrådet. Forbrukerrådet utarbeidet en rapport 6. mars 2017. Sekretariatet er av den oppfatning at klageorganet fungerer effektivt og tilfredsstillende i henhold til nemndsavtalen.

IV – SAKSBEHANDLINGEN i 2018

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 2018 mottok sekretariatet totalt 795 skriftlige henvendelser (i 2017 var antallet 617). 103 henvendelser/klagesaker ble overført fra 2017 og 168 henvendelser/klagesaker er under behandling/forberedelse i sekretariatet og vil bli viderebehandlet i 2019.

Av de klagesakene som ble behandlet i 2018 avsa nemnda vedtak i 73 saker. Blant de 73 vedtakene var det en sak som ble avvist fra behandling.

Antall saker behandlet i nemnda i 2018 var i samme størrelsesorden som tidligere år, jf. punkt VI.

Møtehyppigheten i nemnda er tilpasset antall saker. I 2018 ble det holdt 9 møter.

I lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 16 er det en saksbehandlingsfrist på 90 dager fra klageorganet har mottatt nødvendig og relevante dokumenter fra begge parter. I 2018 ble alle saker behandlet innen lovens saksbehandlingsfrist på 90 dager. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid er på ca 75 dager. Saksbehandlingstiden er regnet fra det tidspunkt partene har avgitt sine uttalelser til saken er avsluttet.

Nemndas sekretariat kan i henhold til nemndsavtalen sette frem forslag til minnelig ordning. 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 2018 ble totalt 657 klager/henvendelser avsluttet i sekretariatet uten nemndsbehandling. Andre årsaker til at henvendelser avsluttes uten realitetsbehandling kan være at misforståelser oppklares, at partene kommer frem til en minnelig løsning, eller at klagen ligger utenfor nemndas kompetanseområde, eksempelvis klager fra næringskunder.

I tillegg til skriftlige henvendelser mottar sekretariatet en rekke muntlige henvendelser. I 2018 var det 770 slike muntlige henvendelser som oftest på telefon. Henvendelsene kan gjelde spørsmål om gjeldende regelverk, klagemuligheter, hvordan man går frem for å klage, hvordan få stoppet inkasso etc. Hovedtyngden av henvendelsene kommer fra kunder, men også energiselskap henvender seg til nemnda med spørsmål. Energiselskap har gjennom nemndas uttalelser fått god veiledning for minnelige ordninger i tilsvarende saker.

VI - STATISTIKK

Saker behandlet i Elklagenemnda i 2018 fordelt på sakstype og vedtak

	Antall saker	Medhold	Delvis medhold	Ikke medhold	Side
Avtaleinngåelser, leverandørskifte, garantiavtaler, bestemmelser om prisvarsling	19 (1 sak avvist behandling)	12		6	8
Måling og målefeil, strømforbruk, strømrregning, avregning, etterberegning og etterfakturerings, forbruksprofil, stipulering, ventetariff	30	8 (2 dissens)	2	20	12
Ansvarsforhold, strømbrydd, spenningsfeil, jordfeil, skade på elektrisk utstyr, feilsøking i eget nett	20	1	1	18	18
Tilknytningsavgift, anleggsbidrag Fremføring av lavspenningsnett, jordkabel/luftstrekk, trefelling, kvisting	2			2	22
Stenging, stansing, åpningsgebyr, inkasso	2		1	1	22

Nemnda fattet vedtak i 73 saker. Blant de 73 vedtakene var det ett vedtak som ble avvist fra behandling. I 2018 ble alle vedtak etterlevd i praksis.

Skriftlige saker de siste 11 år

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

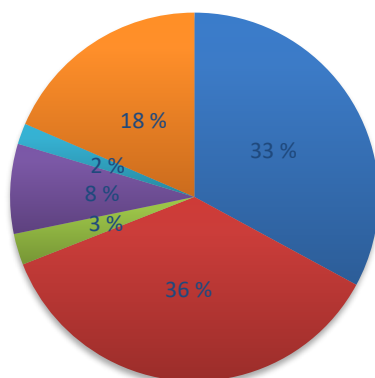
*812 skriftlige henvendelser hvorav 519 gjaldt Vitel AS og 58 gjaldt Telinet Energi AS sine leveringsvilkår. Antall øvrige henvendelser var 235.

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

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

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

Skriftlige henvendelser fordelet etter kategori



- Avtaleinngåelser, leverandørskifte, garantiavtaler, bestemmelser om prisvarsling
- Måling og målefeil, strømforbruk, strømgregning, avregning, etterberegning og etterfakturering, forbruksprofil, stipulering, ventetariff
- Stenging/Gjenåpning
- Ansvarsforhold, strømbrudd, spenningsfeil, jordfeil, skade på elektrisk utstyr, feilsøking i eget nett
- Tilknytningsavgift, anleggsbidrag, fremføring av lavspenningsnett, jordkabel/luftstrek, trefelling
- Annet

Etter at Norges vassdrags og energidirektorat vedtok innføring av automatiske strømmålere (AMS), har det vært økning av henvendelser til nemndas sekretariat. I 2018 gjaldt 36 prosent av skriftlige henvendelser målere og målefeil. 8 prosent av skriftlige henvendelser relaterte seg til ansvarsforhold ved målerbytte for skade på elektrisk utstyr, strømbrudd, spenningsfeil etc. Hovedtyngden av disse henvendelsene var i tilknytning til installasjon av AMS-målere.

De siste tre årene er det en tendens til at flere enn tidligere henvender seg til nemndas sekretariat om saker som gjelder kraftleverandører. I 2018 gjaldt 33 prosent av skriftlige henvendelser forhold knyttet til kraftleverandører. Da er det henvendelser om avtaleinngåelse og avtalevilkår som fremkommer ofte.

VII - ØKONOMI

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

I 2018 var den årsavgift energiselskapene betaler kr 5.100,- pluss mva.

Når Elklagenemndas sekretariat mottar klagesaker må det innklagede selskapet betale et behandlingsgebyr. Behandlingsgebyret var på kr 5.500,- pluss mva. Hvis saken legges fram for behandling i Elklagenemnda, og klager får helt eller delvis medhold, påløper nok et behandlingsgebyr for det innklagede selskapet.

Elklagenemndas omsetning er merverdiavgiftpliktig.

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

Driftsinntekter i 2018 utgjorde kr. 1 984 660 og driftskostnader utgjorde kr. 1 311 993 inklusiv lønn og kontorhold. Overskuddet på kr. 672 667 ble tilført egenkapitalen.

Elklagenemndas uttalelser i sammendrag etter sakstype

Avtaleinngåelser, leverandørskifte, garantiavtaler, bestemmelser om prisvarslingsoppsigelse og frikjøp

Sak reg.nr: 17-051

Klage vedrørende avtale – Fjordkraft AS

Saken gjaldt tvist om inngåelse av avtale og avtalevilkår. Klager hevdet å ha blitt overfakturert. Klager krevde at Fjordkraft beregnet forbruket i henhold til avtale om Fjordkraft Spotpris. Klager krevde også det som er betalt for mye tilbakebetalt. Klager hevdet at det var brudd på informasjonsplikten i forbindelse med endring av avtaler. Fjordkraft AS viste til at klager ble opplyst om kombinasjonen av avtalegiro og efaktura i bestillingsøyeblikket og i vilkårene. Fjordkraft AS har tilbudt klager kompensasjon på bakgrunn av at klager føler seg lurt. Fjordkraft AS avviste klagers krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 17-063

Klage vedrørende avtale – Rauma Energi Kraft AS

Saken gjaldt tvist om inngåelse av avtale og avtalevilkår. Klager krevde at opprinnelig avtale om Spot Web gjelder for hele avtaleperioden og krever tilbakebetalt det han har betalt for mye. Klager hevdet at kravet om avtalegiro er urimelig da han har etablert en e-faktura-avtale i tråd med selskapets forutsetninger. Rauma Energi Kraft AS hevdet at vilkårene til avtalen er sannsynliggjort for klager ved at det var informert om kravene til betalingsavtalene som et eget kulepunkt samt i informasjonsteksten over bestillingsskjemaet. Rauma Energi Kraft AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig gitt medhold.

Sak reg.nr: 17-228

Klage vedrørende avtale - Fjordkraft AS og NorgesEnergi AS

Saken gjaldt tvist om avtaleinngåelse. Klager hevdet at det ikke var inngått avtale med Fjordkraft AS og NorgesEnergi AS. Klager hevdet at det er opprettet avtale uten hans samtykke. Klager krevde tilbakebetalt det han har betalt for mye. NorgesEnergi AS og Fjordkraft AS viste til at klager har bestilt strømvare på deres hjemmeside og opprettholdt sitt krav. Nemnda mente at klagen var grunnløse, og avviste saken fra behandling. Uttalelsen er enstemmig.

Sak reg.nr: 17-272

Klage vedrørende avtale – bruddgebyr – GNP Energy Norge AS

Saken gjaldt inngåelse av avtale og avtalevilkår. Klager avviste krav om bruddgebyr og krevde dette refundert. Klager anførte at det avgjørende for at han godtok avtalen var at det skulle være gratis strøm for februar, ikke mars. Klager mente at GNP Energy Norge AS har villedende markedsføring. GNP Energy Norge AS viste til deres avtalevilkår og påpekte at klager har blitt gjort kjent med vilkåret om bruddgebyr. GNP Energy Norge AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 17-351

Klage vedrørende avtale – Oslo Kraft AS

Saken gjaldt tvist om avtalevilkår i forbindelse med inngåelse av avtale. Klager krevde at Oslo Kraft AS beregnet forbruket i henhold til avtale om spotpris. Klager krevde også det som er betalt

for mye tilbakebetalt. Klager hevdet at telefonselger har beskrevet produktet feil. Oslo Kraft AS viste til at SMS-bekreftelsen og påpekte at det fremkom eksplisitt at det er en forvaltningsavtale med 12 måneder avtaletid. Oslo Kraft AS avviste klagers krav. Nemnda anbefaler at klager gis medhold, ved at avtalen revideres slik at klager betaler for de kilowattimer hun har mottatt til ordinære spotprisivilkår. Uttalelsen er enstemmig.

Sak reg.nr: 17-353

Klage vedrørende avtale – krav om tilbakebetaling – Rauma Energi Kraft AS

Saken gjaldt tvist om inngåelse av avtale og avtalevilkår. Klager krevde at Rauma Energi Kraft AS beregner forbruket i henhold til avtale om Spot web. Klager hevdet at han har et tilgodebeløp, og krever dette tilbakebetalt med renter. Klager hevdet at han aldri har mottatt noen informasjon om avtalen eller avtalevilkår. Klager hevdet at selskapet har endret strømvavtale uten å informere han. Rauma Energi Kraft AS hevdet at vilkårene til avtalen er sannsynliggjort for klager ved at det var informert om kravene til betalingsavtalene som et eget kulepunkt samt i informasjonsteksten over bestillingsskjemaet. Rauma Energi Kraft AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig gitt medhold.

Sak reg.nr: 17-359

Klage vedrørende avtale – Fjordkraft AS

Saken gjaldt fakturering. Klager reagerte på faktureringen av sin strømvavtale, som er fakturert med betalingstjenesten Full Kontroll. Klager stilte spørsmål ved fakturaøkningen og hevdet at han ikke har blitt varslet om den negative saldoen i betalingsavtalen. Klager avviste fakturert krav. Fjordkraft AS viste til at beløpet ble oppjustert grunnet høyere årsforbruk. Fjordkraft AS viste til at varslng skjer på hver faktura som blir utstedt. Fjordkraft AS har tilbudt å dekke halvparten av kravet som en minnelig løsning. Fjordkraft AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 17-420

Klage vedrørende avtale – NorgesEnergi AS

Saken gjaldt uenighet om avtale og avtalevilkår. Klager avviste etterfakturert krav. Klager viste til at det ble inngått avtale om fordelsproduktet Strømkonto. Klager anførte at informasjon om avtalen ble sendt i etterkant av avtaleinngåelsen til en e-postadresse som han ikke hadde tilgang til. NorgesEnergi AS viste til at ved avtaleinngåelse mottok klager avtalevilkårene hvorav det var informert om endringene i månedsbeløp ved avtalen Strømkonto. NorgesEnergi AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 17-469

Klage vedrørende avtale - bruddgebyr– GNP Energy Norge AS

Saken gjaldt inngåelse av avtale og avtalevilkår. Klager avviser krav om bruddgebyr. Klager anførte at det burde vært informert om angrerettsskjema og bruk av dette skjema ved avtaleinngåelsen. GNP Energy Norge AS viser til at angrerettsskjema og avtalen ble sendt klager per e-post etter avtaleinngåelsen. GNP Energy Norge AS opprettholdt sitt krav. Nemnda anbefaler at klager gis medhold i at bindende avtale ikke er inngått og at klagers betalingsplikt bortfaller. Klager ble enstemmig gitt medhold.

Sak reg.nr: 17-476**Klage vedrørende avtale– GNP Energy AS**

Saken gjaldt tvist om inngåelse av avtale og bruddgebyr. Klager avviste krav om bruddgebyr. Klager hevdet at det ikke var inngått avtale med selskapet og at selskapet hadde opprettet avtale uten hans samtykke. GNP Energy AS viste til at de har kjøpt opp kundeporteføljen til Tinde Energy AS. GNP Energy AS viste til at klager har fått tilsvarende avtale og samme avtalevilkår. Klager ble enstemmig gitt medhold.

Sak reg.nr: 17-481**Klage vedrørende avtale – Akraft AS**

Saken gjaldt inngåelse av avtale og oppsigelsesgebyr. Klager avviste krav om oppsigelsesgebyr. Klager anførte at hun mottok avtalevilkårene sammen med bestillingsbekreftelsen, og ikke i forkant av avtaleinngåelsen. Klager viste til avtalevilkåret om bruddgebyr og anførte at størrelsen på gebyret ikke fulgte av avtalevilkårene. Akraft AS anførte at det er klagers ansvar å lese avtalevilkårene ved bestilling. Akraft AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig gitt medhold. Nemndas vurdering er at klager ikke plikter å betale bruddgebyr. Akraft AS hadde ikke oppfylt opplysningsplikten i angrerettloven § 8 bokstav h, og angrefristen ble utvidet med 12 måneder. Angreretten var i behold da klager gikk fra avtalen 01.08.17.

Sak reg.nr: 17-530**Klage vedrørende avtale – GNP Energy AS**

Saken gjaldt uenighet om fakturering. Klager avviste fakturert krav for oktober 2017. Klager påpekte at hun ble fakturert for estimert forbruk til en pris på 47 øre per kWh selv om hun hadde meldt inn målerstand. Klager viser til at dette ble korrigert etter at hun kontaktet selskapet, men ble da fakturert for en pris på 63 øre kWh. GNP Energy AS påpekte at det ikke foreligger måleravlesning fra netteier innen faktureringsdato slik at resterende periode av måneden blir stipulert. GNP Energy AS opprettholdt sitt krav. Nemnda kan ikke se at GNP Energy AS har begrunnet eller dokumentert hjemmelsgrunnlaget for prisøkningen. Klager ble enstemmig gitt medhold, ved at klager blir fakturert for 45,75 øre per kWh for oktober 2017.

Sak reg.nr: 17-531**Klage vedrørende inngåelse av avtale – GNP Energy AS**

Saken gjaldt uenighet om avtaleinngåelse. Klager avviste krav om bruddgebyr. Klager anførte at han ikke har fått den strømvartalen han ble tilbudt. Klager hevdet at angrerettloven ikke var oppfylt. GNP Energy AS viste til at klager mottok all informasjon om avtalen ved bekreftelses-SMS og påpekte at det var en lenke til avtalevilkår. GNP Energy AS opprettholdt sitt krav. Etter nemndas syn har GNP Energy AS ikke sannsynliggjort at opplysningsplikten forut for avtaleinngåelse er oppfylt. Klager ble enstemmig gitt medhold.

Sak reg.nr: 17-553**Klage vedrørende avtaleinngåelse – NorgesEnergi AS**

Saken gjaldt avtaleinngåelse og avtalevilkår. Klager avviste fakturert krav. Klager hevdet at det ikke var inngått avtale med NorgesEnergi AS. Klager hevdet at NorgesEnergi AS har opprettet avtale uten hans samtykke. NorgesEnergi AS viste til at det ble inngått strømvartale per telefon. NorgesEnergi AS opprettholdt sitt krav. NorgesEnergi AS viste til at avtalen ble inngått per telefon og klager samtykket i et lydopptak og skriftlig SMS. Nemnda anbefaler at klager gis

medhold i at bindende avtale ikke er inngått og at klagers betalingsplikt bortfaller. Uttalelsen er enstemmig.

Sak reg.nr: 17-566

Klage vedrørende inngåelse av avtale – bruddgebyr – GNP Energy AS

Saken gjaldt tvist om inngåelse av avtale og avtalevilkår. Klager avviste krav om bruddgebyr. Klager hevdet at det i telefonsamtalen ble tilbudt en strømvaktale som skulle være rimeligere enn den avtalen han hadde i LOS AS. Klager viste til en prissammenligning. GNP Energy AS opprettholdt sitt krav. GNP Energy AS hevdet at salgsverifiseringen og bekreftelsesmeldingen var i henhold til deres avtalevilkår og retningslinjer. Etter nemndas syn har GNP Energy AS ikke sannsynliggjort at opplysningsplikten i angrerettloven er oppfylt. Klager ble enstemmig gitt medhold.

Sak reg.nr: 17-609

Klage vedrørende inngåelse av avtale – bruddgebyr – GNP Energy AS

Saken gjaldt tvist om inngåelse av avtale og avtalevilkår. Klager avviste krav om bruddgebyr. Klager hevdet at det var en forutsetning for å inngå avtalen at han fikk nettleie og kraft på en faktura. GNP Energy AS opprettholdt sitt krav. GNP Energy AS viste til transkripsjon av telefonsamtalen ved avtaleinngåelse og påpekte at det fremkommer at klager ble informert om at alt vil komme på en faktura når det er klart i hans område. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 17-611

Klage vedrørende tilbakebetaling i forbindelse med feil tariff – Eidsiva Nett AS

Saken gjaldt tilbakebetaling i forbindelse med feil tariff. Klager krevde å få tilbakebetalt det han har betalt for mye i perioden 1992 til 2017. Klager viste til at det ble oppdaget i forbindelse med målerbytte at han var registrert med feil hovedsikring. Klager viste til at det ikke har blitt foretatt noen endringer på det elektriske anlegget siden overtakelse i 1992. Klager mente at Eidsiva Nett AS burde ha oppdaget feilen ved målerbytte i 2009. Eidsiva Nett AS avviste klagers krav. Eidsiva Nett AS viste til at det var lagt ved informasjon til nettleiefakturaen, der kundene ble oppfordret til å kontrollere om hovedsikring/overbelastningsvern i sikringsskapet stemmer overens med den tariff kunden blir fakturert for. Klager ble under dissens ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-065

Klage vedrørende avtale – GNP Energy AS

Saken gjaldt inngåelse av avtale og avtalevilkår. Klager avviste fakturerte krav og avviste krav om bruddgebyr. Klager hevdet at hun ble tilbudt en annen strømvaktale enn den som ble inngått. Klager påpekte at samfakturering var en forutsetning for å inngå avtalen. GNP Energy AS viste til salgsverifiseringen og bekreftelses-SMS og hevdet at salget var gjort i henhold til deres retningslinjer. GNP Energy AS hevdet at inngått avtale var gyldig og opprettholdt sitt krav. Nemnda kom til at klager kan gå fra avtalen uten plikt til å betale bruddgebyr og at klager betaler for de kilowattimer hun har mottatt til ordinære spotprisavtalevilkår. Klager ble enstemmig gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-075

Klage vedrørende avtale – GNP Energy AS

Saken gjaldt inngåelse av avtale og avtalevilkår. Klager avviste krav om bruddgebyr. Klager hevdet at det i telefonsamtalen ble tilbudt en strømvaktale som skulle være kr. 2 500 rimeligere enn avtalen

han hadde i LOS AS. GNP Energy AS viste til salgsverifiseringen og hevdet at avtalen var gyldig. GNP Energy AS opprettholdt sitt krav. Etter nemndas syn har ikke GNP Energy AS sannsynliggjort at opplysningsplikten er oppfylt. Klager ble enstemmig gitt medhold.

Måling og målefeil, strømforbruk, jordfeil, strømrregning, avregning, etterberegning og etterfakturering, forbruksprofil, stipulering, ventetariff

Sak reg.nr: 16-235

Klage vedrørende etterfakturering – Skagerak Nett AS

Saken gjaldt etterfakturering. Klager avviste fakturerte krav. Klager anførte at målerstand ble avlest og nedskrevet i overtakelsesskjema og overtakelsesskjemaet ble videresendt megler. Klager hevdet at det må ha vært informasjonsfeil mellom megler og Skagerak Nett AS. Skagerak Nett AS viste til at klager meldte inn målerstand med ett siffer for lite ved opphør av kundeforholdet. Skagerak Nett AS opprettholdt sitt krav. Under dissens ble klager gitt medhold.

Sak reg.nr: 17-011

Klage vedrørende fakturering – Trondheim Kraft AS

Saken gjaldt uenighet om fakturering. Klager avviste fakturert krav. Klager mente at selskapet ikke har varslet i god tid om økning av månedlig innbetaling. Trondheim Kraft AS viste til at klager i deler av perioden har hatt betalingstjenesten Full Kontroll. Trondheim Kraft AS viste til at de startet med gjennomfakturering. Dette medførte økning i det jevne månedlige beløpet kunden skulle betale til kraftleverandør, fordi det nå også skulle dekke nettleie. Trondheim Kraft AS opprettholdt kravet sitt. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 17-024

Klage vedrørende fakturering – Vesterålskraft Nett AS

Saken gjaldt fakturering. Klager hevdet at nettselskapet hadde endret nettleien uten varsel i 2016 og 2017, og krevde at selskapet pålegges å endre rutiner for varsling av prisøkning. Klager krevde også at han ble fakturert etter tidligere gjeldende tariff frem til 11.02.17. Klager reagerte på at Vesterålskraft nett AS økte nettleien ved to anledninger uten noen form for varsel om nettleieøkning. Vesterålskraft Nett AS viste til at de annonserer endringer i nettleien på selskapets nettside. Vesterålskraft Nett AS avviste krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 17-187

Klage vedrørende fakturert forbruk – Lyse Elnett AS

Saken gjaldt uenighet om fakturert forbruk. Klager avviste fakturert forbruk. Klager hevder at det må ha vært en feil ved måleren og at han har betalt for mye. Klager hevdet at det er selskapets ansvar at det ikke er mulig å kontrollere den gamle måleren. Lyse Elnett AS påpekte at det er ingen som er kjent med at måleren teller feil i en begrenset periode for så å telle rett. Lyse Elnett AS viste til at måleren ble kassert etter målerbyttet da det ikke var rapport om avvik på det tidspunkt. Lyse Elnett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 17-221**Klage vedrørende etterfakturering – BKK Nett AS**

Saken gjaldt etterfakturering av ikke-fakturert forbruk. Klager avviste etterfakturert krav. Klager påberopte seg god tro. Klager viste til standardavtalen og hevdet at det endelige ansvaret for måleravlesning er hos nettselskapet. BKK Nett AS påpekte at de ved flere anledninger har lest av måleren til klager, men av ressursmessige hensyn gjøres ikke dette årlig. BKK Nett AS viste til at kunder som ikke har avlest måleren det siste året følges opp med brev med ekstra påminnelse om at måleren må avleses. BKK Nett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig gitt delvis medhold, ved at skjæringstidspunktet for foreldelse settes til 28.06.14, og at kravet deretter beregnes etter de priselementer og avgiftssatser som gjaldt gjennom perioden etterfaktureringen gjelder.

Sak reg.nr: 17-252**Klage vedrørende etterfakturering etter målerbytte – Hammerfest Energi AS**

Saken gjaldt etterfakturering etter målerbytte. Klager avviste etterfakturert krav. Klager viste til at han jevnlig mottok SMS om at målerstanden var avlest og antok derfor at han ble fakturert for reelt forbruk. Klager fant det urimelig at han skal bli etterfakturert for 7 år. Hammerfest Energi AS opprettholdt sitt krav. Hammerfest Energi AS viste til at det var sendt ut påminnelse om måleravlesning per SMS ved hver avlesningsperiode. Hammerfest Energi AS viste til fakturaene før målerbyttet og påpekte at det fremgår at forbruket var stipulert. Klager ble enstemmig gitt delvis medhold, ved at skjæringstidspunktet for foreldelse settes til 03.05.14, og at kravet deretter reduseres med 25 %.

Sak reg.nr: 17-279**Klage vedrørende etterfakturering - TrønderEnergi Nett AS**

Saken gjaldt etterfakturering av forbruk på grunn av manglende avlesninger. Klager avviste etterfakturert krav. Klager påpekte at hun ikke har fått noen påminnelse om måleravlesning. Klager mente at selskapets kundebehandling ikke har vært tilfredsstillende. TrønderEnergi Nett AS viste til at det følger av alle deres fakturaer at avregningsperioden og målerstander bør kontrolleres og at det er viktig å lese av måleren for å få en korrekt faktura. TrønderEnergi Nett AS har avskrevet 25 % av merforbruket som ikke er foreldet. TrønderEnergi Nett AS opprettholder sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 17-325**Klage vedrørende etterfakturering – Norgesnett AS**

Saken gjaldt etterfakturering av forbruk på grunn av manglende avlesninger. Klager avviste etterfakturert krav. Klager viste til standardavtalen og mente at selskapet kunne tatt kontakt per telefon, SMS eller e-post. Klager anførte at han ikke krysset av for påminnelser per epost eller SMS, da det kunne være fordi han heller ville bli varslet per post. Norgesnett AS viste til at når en kunde tegner en eFaktura-avtale må kunden selv krysse av for at en ønsker å få påminnelse om måleravlesning, enten via SMS eller på e-post. Norgesnett AS påpekte at klager ikke valgte å få påminnelse om når måleren skulle avleses. Klager ble enstemmig gitt medhold, ved at kravet reduseres med 25 %.

Sak reg.nr: 17-346**Klage vedrørende etterfakturering – Glitre Energi Nett AS**

Saken gjaldt etterfakturering av ikke-målt forbruk. Klager avviste etterfakturert krav. klager påpekte på at de ikke har fått påminnelse om måleravlesning i hele perioden. Klager anfører at hun

ikke har hatt forutsetninger til å vite at deres kundeopplysninger hos selskapet var feil. Glitre Energi Nett AS viste til standardavtalen og hevdet at de har varslet klager tilstrekkelig. Glitre Energi Nett AS påpekte at klager også har blitt opplyst på alle sine fakturaer at hun ble fakturert etter et stipulert forbruk. Glitre Energi Nett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 17-358

Klage vedrørende etterfakturerings – Norgesnett AS

Saken gjaldt etterfakturerings av forbruk på grunn av manglende avlesninger. Klager avviste fakturert krav. Klager anførte at han har avlest måleren manuelt regelmessig og videresendt dette videre til NorgesEnergi AS. Klager mente at han ikke kunne lastes for at dette ikke var videreformidlet fra NorgesEnergi AS til Norgesnett AS. Norgesnett AS pekte på at det hele tiden er utstedt varsel om når neste måleravlesning er. Først sammen med papirfakturaen, så per epost. Nemnda anbefaler at klager gis medhold, ved at kravet reduseres med 25 %. Uttalelsen er enstemmig.

Sak reg.nr: 17-364

Klage vedrørende etterfakturerings – Hurum Kraft AS og Hurum Energiverk AS

Saken gjaldt etterfakturerings. Klagerne krevde at etterfakturert krav ble redusert med 50 %. Klagerne hevdet at nettselskapet ikke har fulgt opp forpliktelsen i nettleieavtalen § 5-2 til å sørge for innhenting av målerstand minst én gang pr år. Klagerne påpekte at selskapet ikke har sendt ut et enkelt brev med påminnelse om måleravlesning. Hurum Kraft AS og Hurum Energiverk AS opprettholdt sitt krav og viste til at det ble utstedt et velkomstbrev der det følger når måleravlesning skal innleveres. Klagerne ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 17-367

Klage vedrørende etterfakturerings – Norgesnett AS

Saken gjaldt etterfakturerings. Klager avviste etterfakturert krav. Klager hevdet at hun avleste måleren en gang pr. år. Klager anførte at det er merkelig at selskapet ikke har jevnere oppfølging av deres kunder. Norgesnett AS anførte at når en kunde tegner eFaktura avtale må kunden selv krysse av for at en ønsker å få påminnelse om måleravlesning. Norgesnett AS påpekte at klager ikke valgte å få påminnelse om når måleren skulle avleses. Norgesnett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig gitt medhold, ved at skjæringstidspunktet for foreldelse settes til 26.07.14, og at kravet deretter reduseres med 25 %.

Sak reg.nr: 17-411

Klage vedrørende fakturerings – krav om tilgodebeløp – NorgesEnergi AS

Saken gjaldt uenighet om tilgodebeløp. Klager hevder å ha et tilgodebeløp og krever dette utbetalt. Klager mener at det foreligger en feil i forbindelse med sluttoppgjøret. Klager mener at det ikke er korrekt at det var en negativ saldo på hans Strømkonto. Klager mener at selskapets kundebehandling ikke har vært tilfredsstillende. NorgesEnergi AS viser til at det feilaktig ble produsert to fakturaer som ble utstedt klager. NorgesEnergi AS opprettholdt at klagers sluttoppgjør med tilgodebeløp er korrekt. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 17-417**Klage vedrørende etterfakturerings – Nordmøre Energiverk AS**

Saken gjaldt etterfakturerings. Klager avviste etterfakturert krav. Klager viste til at kundeforholdet var til hennes mor og påpekte at hun selv aldri har vært kunde hos Nordmøre Energiverk AS. Nordmøre Energiverk AS viste til at det i forbindelse med avslutning av kundeforholdet ble avdekket at det var meldt inn målerstand med ett siffer for lite. Nordmøre Energiverk AS opprettholdt sitt krav. Nemnda hadde ikke innvendinger til selve etterbetalingskravet, men pekte på at rett debitor for kravet ikke er Line Hanssen, men hennes mors dødsbo. Klager ble derfor enstemmig gitt medhold.

Sak reg.nr: 17-421**Klage vedrørende etterfakturerings – Hafslund Nett AS**

Saken gjaldt etterfakturerings av forbruk på grunn av manglende avlesninger. Klager avviste etterfakturert krav. Klager viste til at han administrerer et studentkollektiv hvor han står som kontraktspart i en leieavtale med et utleieskap. Klager anførte at Hafslund ikke har gitt informasjon om at stipulert strømforbruk kunne gi slike utslag. Hafslund Nett AS opprettholdt sitt krav. Hafslund Nett AS viste til at var utstedt varsel om måleravlesninger månedlig per SMS, SMS med purring på måleravlesning, samt utstedt separat brev. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 17-427**Klage vedrørende etterfakturerings– Repvåg Kraftlag SA**

Saken gjaldt etterfakturerings. Klager avviste etterfakturert krav. Klager påberopte seg god tro. Klager viste til at det har vært forskjellige fakturabeløp hver måned, noe som skulle tilsi at avlesning ble foretatt. Klager anførte at selskapet burde ha sendt ut varsel om at det ikke oppnås kontakt med måleren og derfor bedt henne foreta en manuell avlesning frem til feilen ble rettet. Repvåg Kraftlag SA opprettholdt sitt krav. Repvåg Kraftlag SA viste til at det fremkom av fakturaene på anlegget at måleren ble maskinelt stipulert i deres system. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 17-483**Klage vedrørende etterfakturerings – Hafslund Nett AS**

Saken gjaldt etterfakturerings av forbruk på grunn av manglende avlesninger. Klager avviste etterfakturert krav. Klager hevdet at den gamle måleren må ha vist feil forbruk. Klager påpekte at Hafslund ikke har kommet for å innhente avlesning eller tatt kontakt per telefon. Klager anførte at han ikke visste hvor måleren var plassert. Hafslund Nett AS anførte at klager har mottatt varsel om måleravlesning månedlig per e-post. Det har også blitt sendt e-post med purring om måleravlesning, og utstedt separat brev. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 17-508**Klage vedrørende etterfakturerings – TrønderEnergi Nett AS**

Saken gjaldt etterfakturerings. Klager avviste etterfakturert krav. Klager viste til at hun ikke har fått informasjon om hvordan måleravlesning skal foretas. Klager anførte at etterfakturert krav er huseierens ansvar, ikke hennes. TrønderEnergi Nett AS påpekte at det er sendt jevnlig påminnelser om måleravlesning på SMS. TrønderEnergi Nett AS viste også til at det opplyses på alle fakturaer at det er viktig å kontrollere avregningsperioder og målerstander, og at det er viktig å lese av måleren for å få korrekt faktura. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 17-515**Klage vedrørende fakturering – Norgesnett AS**

Saken gjaldt etterfakturering. Klager avviste etterfakturert krav. Klager anførte at hun ikke har mottatt påminnelse om måleravlesning per SMS eller brev. Klager påberopte seg god tro. Norgesnett AS anførte at når en kunde tegner eFaktura-avtale må kunden selv krysse av for at hun ønsker å få påminnelse om måleravlesning. Norgesnett AS påpekte at klager ikke valgte å få påminnelse om når måleren skulle avleses. Norgesnett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig gitt medhold, ved at skjæringstidspunktet for foreldelse settes til 30.10.14, og at kravet deretter reduseres med 25 %. Uttalelsen er enstemmig.

Sak reg.nr: 17-528**Klage vedrørende fakturering – Nordvest Nett AS**

Saken gjaldt tvist om avtaleinngåelse og fakturering. Klager avviste fakturert krav og krevde dette tilbakebetalt. Klager påpekte at han ikke har vært bruker av anlegget. Klager viste til leieavtale i leilighetskomplekset og påpekte at det fulgte av leieavtalen at leier tegner eget abonnement. Nordvest Nett AS viste til at det er utleier som må holde oversikt over hvem som skal stå som abonnent på en utleieleilighet. Nordvest Nett AS anførte at de ikke hadde noen grunn til å forstå at dette abonnementet ikke skulle stå på klager. Nordvest Nett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 17-542**Klage vedrørende etterfakturering – Mørenett AS**

Saken gjaldt etterfakturering etter manglende avlesninger. Klager avviste etterfakturert krav. Klager viste til at det ble installert en strømmåler som en del av et prøveprosjekt hos Mørenett AS. Klager anførte at han ble informert om at det var en fjernavlesningsmåler og påpekte at det var årsaken til at målerstand ikke ble avlest. Mørenett AS viste til at deres krav var for energi brukt av klager i hans bolig. Mørenett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 17-546**Klage vedrørende etterfakturering – Troms Kraft Nett AS**

Saken gjaldt etterfakturering etter målerbytte. Klager avviste etterfakturerte krav. Klager bestred måleravlesningen som var gjort ved målerbyttet. Klager mente at det var en rimelig tvil om fakturert forbruk var korrekt. Troms Kraft Nett AS påpekte at målerbyttet var dokumentert med bilder av gammel måler før den ble tatt ned og med bilde av ny måler. Troms Kraft Nett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 17-556**Klage vedrørende etterfakturering – Agder Energi Nett AS**

Saken gjaldt etterfakturering. Klager avviste etterfakturert krav. Klager anførte at måleren ble byttet i 2014 og hevdet at målerstanden på ny måler da ble satt til 3 000 kWh i stedet for å starte på 0. Klager hevdet at etterfakturert krav var urettmessig. Agder Energi Nett AS påpekte at det ikke ble foretatt målerbytte i 2014. Agder Energi Nett AS hevdet at det målte forbruket ikke var et urimelig høyt forbruk på et år. Agder Energi Nett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 17-576**Klage vedrørende etterfakturering – BKK Nett AS**

Saken gjaldt etterfakturering. Klager avviste etterfakturert krav. Klager stilte spørsmål ved hvem som har registrert inn mobilnummeret hans hos BKK Nett AS. Klager påpekte at han ikke har mottatt noen påminnelse om måleravlesning. BKK Nett AS viste til at mobilnummeret til klager er registrert på 1881 og påpekte at det var til dette mobilnummeret BKK Nett AS har sendt gjentatte varsler og purringer om måleravlesning. BKK Nett AS opprettholdt sitt krav. Nemnda anbefaler at merforbruket fordeles over feilperioden ut fra Justert Innmatingsprofil eller andre egnede objektive kriterier. Deretter avskrives alt med forfall før 28.12.14 som foreldet. Resterende merforbruk fordeles over perioden 28.12.14 til 28.12.17 og beregnes på nytt etter priselementer og avgiftssatser for angjeldende periode. Deretter reduseres kravet med 25 % fordi nettselskapet ikke i tilstrekkelig grad har fulgt opp plikten til å innhente målerstand i nettleieavtalens § 5-2. Klager ble enstemmig gitt medhold.

Sak reg.nr: 17-597**Klage vedrørende etterfakturering – Skagerak Nett AS**

Saken gjaldt etterfakturering. Klager avviste etterfakturert krav. Klager påberopte seg god tro. Klager anførte at det kan bevises at e-posten ikke tar imot alle sifrene og at han har sendt inn måleravlesning fortløpende. Klager hevdet at det er urimelig at Skagerak ikke tar ansvar da deres innrapporteringssystem har feilet. Skagerak tilbakeviste klagers anførsel om at innrapporteringssystemet har sviktet og avviste klagers anførsel om god tro. Skagerak opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 17-616**Klage vedrørende etterfakturering – Agder Energi Nett AS**

Saken gjaldt etterfakturering av ikke-fakturert forbruk. Klager avviste etterfakturert krav. Klager påberopte seg god tro. Klager anførte at Agder Energi Nett AS burde ha oppdaget tidligere at hun ikke ble fjernavlest og dermed varslet henne. Agder Energi Nett AS opprettholdt sitt krav. Agder Energi Nett AS viste til klager opplevde problemer med anlegget, og kommunikasjonen med terminalen ble derfor deaktivert. Nemnda var delt i synet på om klager hadde vært i aktsom god tro. Under dissens ble klager gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-001**Klage vedrørende etterfakturering – Mørenett AS**

Saken gjaldt etterfakturering. Klager hevdet at det må ha vært en feil ved strømmåleren og at forbruket ikke kan ha vært så høyt. Klager påpekte at måleren er 21 år gammel. Klager avviste etterfakturert krav. Mørenett AS viste til at den målertypen som har som har stått på anlegget ble sjekket i 2005 via stikkprøve, med godkjent resultat. Mørenett AS påpekte at det ikke ble utstedt påminnelse i en periode på grunn av omlegging av deres KIS systemer. Mørenett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke medhold.

Sak reg.nr: 18-114**Klage vedrørende etterfakturering – Glitre Energi Nett AS**

Saken gjaldt etterfakturering. Klager avviste etterfakturert krav. Klager anførte at han signerte et skjema fra installatør men at han ikke var klar over at han bestilte nytt inntak. Klager viste til at han ikke har mottatt noe form for varsel eller pålegg. Glitre Energi Nett AS påpekte at de ikke har

hatt anledning til å registrere målerbytte før de mottok ferdigmelding fra installatør. Glitre Energi Nett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-134

Klage vedrørende etterfakturering – Glitre Energi Nett AS

Saken gjaldt etterfakturering av forbruk på grunn av manglende avlesninger. Klager avviste etterfakturert krav. Klager påperopte seg god tro. Klager hevdet at etterfakturert krav var feil. Glitre Energi Nett AS viste til at det var blitt utstedt gjentatte varsler om måleravlesning. Glitre Energi Nett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-337

Klage vedrørende AMS-måler – etterfakturering – Agder Energi Nett AS

Saken gjaldt etterfakturering. Klager avviste etterfakturert krav. Klager hevdet at kravet var urettmessig da hun ikke har blitt informert om at hun har blitt fakturert på et stipulert grunnlag. Klager anførte at kravet er urimelig. Agder Energi Nett AS hevdet at kravet var rettmessig og opprettholdt sitt krav. Agder Energi Nett AS anførte at i fasen for implementering av AMS-målere har det vært målere som vanskeligere enn andre å oppnå kommunikasjon med. Klager ble enstemmig gitt medhold.

Ansvarsforhold, strømbrudd, spenningsfeil, jordfeil, skade på elektrisk utstyr, feilsøking i eget nett

Sak reg.nr: 17-095

Klage vedrørende fordelingsskap – krav om erstatning – Hafslund Nett AS

Saken gjaldt uenighet om dekning av utgifter til elektriker. Klager kontaktet Hafslund etter at han merket feil i boligens elektriske installasjon. Klager avviste fakturert krav for Hafslunds utrykning. Klager hevdet at montøren selv har haket av at arbeidet skal faktureres etter at han signerte skjemaet. Klager kontaktet igjen Hafslund etter at han merket feil i den elektriske installasjonen. Klager hevdet at han ble informert om at driftssentralen ikke hadde mannskap tilgjengelig og han derfor ble henvist til en elektriker. Klager krevde at forsikringselskapet skulle få refundert utlegg for utrykning. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 17-229

Klage vedrørende spenningskvalitet – Agder Energi Nett AS

Saken gjaldt spenningskvalitet på klagers hytte. Klager hevdet at Agder Energi Nett AS er erstatningsansvarlig for ødelagt utstyr og krevde erstatning. Klager anførte at de ikke har fått den spenningskvaliteten de har betalt for, og krevde prisavslag. Klager anførte at spenningen ble verre etter at Agder Energi Nett AS byttet trafo på Haugås nettstasjon. Agder Energi Nett AS viste til at da installatør oppgraderte installasjonen ble det ikke meldt inn oppgradering av hovedsikringen til Agder Energi Nett AS. Agder Energi Nett AS avviste erstatningsansvar. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 17-297

Klage vedrørende målerbytte – krav om erstatning – Hafslund Nett AS

Saken gjaldt krav om erstatning etter målerbytte. Klager krevde at Hafslund utbedret skaden på et boblebad. Klager anførte at det ikke ble gitt informasjon om risikofaktorer på elektrisk anlegg ved

målerbytte. Klager hevdet at Hafslund er ansvarlig da det er Hafslund som har påført henne skaden. Hafslund Nett AS pekte på at elektriske utstyr skal tåle at strømmen blir slått av og på. Hafslund Nett AS hevdet at det er utenfor deres ansvarsområde og avviste klagers krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 17-307

Klage vedrørende installasjon av AMS-måler – Krav om erstatning – Hafslund Nett AS

Saken gjaldt krav om erstatning etter installasjon av AMS-måler. Klager krevde erstatning for påførte kostnader, og tort og svie, begrunnet blant annet i at installasjon av AMS-måler har påført henne ekstra kostnader for reise og livsopphold. Hafslund Nett AS anførte at klager ikke var påført ekstra kostnader eller at det forelå annet grunnlag for ytterligere erstatning enn det som har blitt tilbudt. Hafslund Nett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 17-311

Klage vedrørende faseombytte – krav om erstatning – Notodden Energi AS

Saken gjaldt krav om erstatning i forbindelse med feil på vannpumpe. Klager krevde at Notodden Energi AS stiller en form for garanti i forhold til et eventuelt fremtidig havari på vannpumpen. Notodden Energi AS mente at det blir feil å gi et garantiansvar for ei vannpumpe som har vært i funksjon i tre og et halvt år etter at feilen ble oppdaget/rettet. Notodden Energi AS avviste klagers krav. Nemnda bemerker at det er økonomisk tap som er påført ved kontraktsbruddet som kan kreves erstattet og legger derfor til grunn at klager ikke kan kreve mulig fremtidig tap dekket. Klager ble enstemmig gitt delvis medhold.

Sak reg.nr: 17-336

Klage vedrørende strømbrudd – krav om erstatning– Agder Energi Nett AS

Saken gjaldt krav om erstatning etter lynnedslag. Klager krevde utgifter til ny oppvaskmaskin og reparasjon av stekeovn dekket. Klager anførte at Agder Energi Nett AS bør kunne stilles til ansvar fordi det må kunne forventes et tilstrekkelig godt overstrømsvern slik at forbrukere ikke risikerer slike uforutsette skader og utgifter. Klager hevdet at hendelsen var innenfor selskapets kontroll. Agder Energi Nett AS viste til standardavtalen og hevdet at skadene var utenfor deres kontroll. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 17-383

Klage vedrørende målerbytte – krav om dekning av utgifter til elektriker – Hafslund Nett AS

Saken gjaldt krav om dekning av utgifter til elektriker etter målerbytte. Klager hevdet at det elektriske anlegget sluttet å fungere etter målerbyttet. Klager hevdet at montøren bekreftet at skaden var påført på grunn av deres arbeid. Klager krevde utgifter til elektriker dekket. Hafslund Nett AS viste til at hovedsikringen var defekt. Hafslund Nett AS hevdet at den påkjenningen som oppstår ved et målerbytte er kun at strømmen ble slått på igjen etter at arbeidet var utført, med samme spenning som før utkoblingen. Hafslund avviste erstatningsansvar. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 17-402

Klage vedrørende fakturering og dekning av utgifter til utrykning – Norgesnett AS

Saken gjaldt fakturering og dekning av utgifter til utrykning. Klager hevdet at hun betalte for mye nettleie og at hun ble belastet med hyttenaboens sitt forbruk. Klager avviste fakturert krav til

utrykning. Norgesnett AS anførte at de gikk igjennom vanlig prosedyre med å spørre om sikringene var sjekket og om jordfeilbryteren kunne være slått av, samt at ved internfeil ville klager bli fakturert for utrykningen. Klager hevdet at det må ha vært en feilkobling på grunn av arbeid ved hytten. Norgesnett AS viste til at da montøren ankom hytten så var alle sikringene slått av. Norgesnett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 17-429

Klage vedrørende målerbytte – krav om erstatning– Lyse Elnett AS

Saken gjaldt krav om erstatning etter målerbytte. Klager krevde utgifter til nytt hjemmekinoanlegg dekket. Klager anførte at anlegget ikke tålte at strømmen ble utkoblet og koblet til gjentatte ganger. Lyse Elnett AS viste til at det var et ordinært målerbytte der strømmen var koblet fra under utførelse og koblet til igjen etter utført arbeid. Lyse Elnett AS hevdet at det ikke foreligger årsakssammenheng. Lyse Elnett AS avviste klagers erstatningskrav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 17-430

Klage vedrørende installasjon av AMS-måler – Krav om erstatning – Nordmøre Energiverk AS (NEAS)

Saken gjaldt krav om erstatning etter målerbytte. Klager krevde at NEAS måtte dekke klagers merkostnader til bortfall av bruk av landstedet for 15 døgn. Klager krevde også at advokatutgifter ble dekket. Klager hevdet at NEAS er ansvarlig for skader/avvikssituasjoner som måtte oppstå ved installasjon av AMS. NEAS hevdet at det er gitt et rettferdig økonomisk oppgjør. NEAS avviste klagers krav om advokatutgifter. NEAS mente at 3 døgn kompensasjon a 1500 kr var tilstrekkelig kompensasjon. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 17-529

Klage vedrørende strømbrudd – krav om erstatning – Nordlandsnett AS

Saken gjaldt dekning av forsikringens egenandel etter strømbrudd. Klager hevdet at Nordlandsnett AS er ansvarlig da strømbruddet skyldtes feil i deres nett. Klager anførte at utstyret ville tålt et vanlig strømbrudd og mente at det var sannsynlig at det har vært for høy spenning i nettet som følge av strømbruddet. Klager krevde forsikringens egenandel dekket. Nordlandsnett AS avviste klagers krav. Nordlandsnett AS viste til deres nettovervåkning og påpekte at det ikke var forhold som var i strid med kvalitetskravene i forskrift om leveringskvalitet i kraftsystemet. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 17-580

Klage vedrørende krav om dekning av utgifter til elektriker – TrønderEnergi Nett AS

Saken gjaldt dekning av utgifter til utrykning. Klager påpekte at det var feil på selskapets anlegg og mente derfor at han ikke skulle stilles ansvarlig. Klager avviste fakturert krav. TrønderEnergi Nett AS anførte at kortslutningen på klagers interne anlegg var den direkte årsaken til at deres sikringer kortsluttet. TrønderEnergi Nett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 17-583

Klage vedrørende strømbrudd – krav om erstatning – Norgesnett AS

Saken gjaldt krav om erstatning i forbindelse med utkobling. Klager krevde utgifter til reparasjon av en datamaskin dekket. Klager påpekte at det ble bekreftet at det elektriske utstyret ble ødelagt på grunn av strømbruddet. Norgesnett AS viste til at Hafslund Nett AS fikk vernutkobling i sitt

regionalnett som medførte at flere av Norgesnett AS sine kunder ble strømløse. Norgesnett AS avviste klagers krav om erstatning. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 17-586

Klage vedrørende tilknytning – krav om erstatning

Parter: Ragnar Tørstad – Fosen Nett AS

Saken gjaldt tvist om vederlag ved vedlikehold av linjenettet. Klager krevde kompensasjon for veireparasjon og at det opprettes en bruksrettsavtale. Klager hevdet at det er vanlig praksis at det gis støtte til veireparasjon når nettselskapene utfører vedlikehold av nettet på grunneiers eiendom. Fosen Nett AS avviste klagers krav. Fosen Nett AS viste til at de er villige til å betale bomavgift, men ikke til å inngå en særavtale for denne veien. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-002

Klage vedrørende målerbytte – krav om erstatning – Hafslund Nett AS

Saken gjaldt krav om erstatning etter målerbytte. Klager krevde utgifter til nytt styringspanel til gulvvarme og utgifter til elektriker dekket. Klager hevdet at styringspanel til gulvvarmen ble ødelagt etter målerbyttet. Klager påpekte at trafoen til gulvvarmen har tålt utallige vanlige strømbrydd gjennom årene. Hafslund Nett AS viste til at det ikke var registrert noen feil ved montasjen av ny måler fra deres utfører, og hevdet at arbeidet var i henhold til fastlagte rutiner og prosedyrer. Hafslund Nett AS anførte at elektrisk utstyr skal tåle at strømmen blir slått av og på. Hafslund Nett AS avviste klagers krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-007

Klage vedrørende målerbytte – krav om erstatning – Hafslund Nett AS

Saken gjaldt erstatning for ødelagte matvarer etter målerbytte. Klager stilte spørsmål ved at det ikke var blitt informert om dato for målerbytte, samt at det ikke var blitt informert om følgeskader som kan oppstå ved et målerbytte. Klager krevde erstatning for ødelagte matvarer. Hafslund Nett AS viste til at det ikke var registrert noen feil ved montasjen av ny måler fra deres utfører, og hevdet at arbeidet var i henhold til fastlagte rutiner og prosedyrer. Hafslund Nett AS påpekte at elektrisk utstyr skal tåle at strømmen blir slått av og på. Hafslund avviste erstatningsansvar. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-073

Klage vedrørende krav om dekning av utgifter til elektriker – Glitre Energi AS

Saken gjaldt krav om dekning av utgifter til elektriker. Klager viste til at det har vært tre hendelser hvor det var problemer med det elektriske anlegget. Klager hevdet at det har vært et brudd på inntakskabelen grunnet dårlig utført skjøtearbeider med påfølgende jordingsfeil. Klager krevde utgifter til elektriker dekket. Glitre Energi AS viste til at feil på den elektriske installasjonen ved de to første hendelsene skyldes forhold som hører til klagers installasjon. Glitre Energi AS har erkjent ansvar for den siste hendelsen. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-074

Klage vedrørende målerbytte – krav om erstatning – Lyse Elnett AS

Saken gjaldt krav om erstatning etter målerbytte. Klager krevde utgifter til ny dekoder dekket. Klager hevdet at dekoderen ble ødelagt etter målerbytte. Klager anførte at etter målerbytte var det en feilmelding, slik at montøren måtte utføre arbeidet igjen. Lyse Elnett AS viste til at det var et ordinært målerbytte der strømmen i huset ble koblet ut og inn ett par ganger. Lyse Elnett AS

påpekte at elektrisk utstyr må tåle at strømmen blir slått av og på. Lyse Elnett AS avviser klagers erstatningskrav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-117

Klage vedrørende avtale – krav om erstatning – Hafslund Strøm AS

Saken gjaldt krav om erstatning for medgått tid. Klager anførte at feilinnmelding av klagers samboer har ført til at klager ble satt på ventestrøm hos nettselskapet samt mottok et bruddgebyr fra tidligere kraftleverandør. Klager krevde kompensasjon for medgått tid. Hafslund Strøm AS avviste klagers krav. Hafslund Strøm AS erkjente feilinnmelding og valgte å dekke bruddgebyret og de økte kostnadene i forbindelse med ventestrøm. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-120

Klage vedrørende strømbrudd - krav om dekning av utgifter til elektriker – Lyse Elnett AS

Saken gjaldt krav om dekning av utgifter til elektriker. Klager viste til dokumentasjon fra elektriker og anførte at AMS-måleren ikke var montert korrekt opp mot jordfeilbryteren. Lyse Elnett AS avviste klagers krav. Lyse Elnett AS anførte at det ikke var registrert noen feil ved montering av ny måler. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Tilknytningsavgift, anleggsbidrag, fremføring av lavspenningsnett, jordkabel/luftstrek, trefelling og kvisting

Sak reg.nr: 17-592

Klage vedrørende plassering av fordelingskap – Hafslund Nett AS

Saken gjaldt uenighet om plassering av fordelingskap. Klager hevdet at det var inngått en muntlig avtale om at det ikke var nødvendig å søke om dispensasjon fra å montere utvendig målerskap. Hafslund Nett AS avviste klagers krav og anførte at det var gitt både muntlig og skriftlig avslag på dispensasjon fra krav i bransjenorm NEK 399 om plassering av utvendig målerskap. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 18-045

Klage vedrørende fremføring av distribusjonsnett – varsling – VOKKS Nett AS

Saken gjaldt uenighet om fremføring av lavspentstolpe. Klagerne krevde at lavspentstolpen ble fjernet, og at tomta ble tilbakeført til sin opprinnelige stand. Klagerne har anført at de ikke har fått mulighet til å uttale seg før arbeidet ble gjennomført. VOKKS Nett AS erkjente at det ble gjort en feil, da eierne av tomta ikke ble varslet på forhånd. VOKKS Nett AS har fremlagt forslag til løsning. Etter nemndas syn har nettselskapet brutt varslingsplikten. Nemnda anser VOKKS Nett sitt forlikstilbud for å være rimelig. Klagerne ble enstemmig ikke gitt medhold.

Stenging, stansing, åpningsgebyr, inkasso

Sak reg.nr: 17-416

Klage vedrørende stenging/gjenåpning – Hafslund Nett AS

Saken gjaldt krav om erstatning etter stenging/gjenåpning av anlegg. Klager hevdet at stengingen ikke var rettmessig. Klager mente at det ikke var tatt nok hensyn til at det var manglende betalingsevne og ikke manglende betalingsvilje ved vurderingen av stengingen. Klager krevde å få

slettet krav om stenge- og gjenåpningsgebyr på kr 3 000, og erstatning for ødelagte matvarer. Klager krevde også at han kompenseres for belastningen saken har medført. Hafslund Nett AS oppretthold sitt krav. Hafslund Nett AS viste til at det ble utstedt betalingsoppfordring før det ble utstedt stengevarsel. Hafslund har valgt å tilby klager å få slettet stenge- og gjenåpningsgebyret. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 17-617

Klage vedrørende fakturering – stenging – Høland og Setskog Elverk SA

Saken gjaldt etterfakturering og stenging. Klager avviste krav på etterfakturering av differansen mellom målt og stipulert forbruk. Klager krevde at utgifter knyttet til stenging og gjenåpning av anlegget ble dekket. Klager krevde også saksomkostninger. Høland og Setskog Elverk SA fastholdt at det var grunnlag for etterfakturering og at stenging av klagers anlegg var rettmessig. Nemnda kom til at etterfaktureringen var rettmessig, med den reservasjon at kravet må periodiseres over stipuleringsperioden hvis klager ber om det. Nemnda kom til at stengingen ikke var rettmessig, og at selskapet derfor ikke har krav på stenge- og gjenåpningsgebyrer. Klager ble enstemmig gitt delvis medhold.