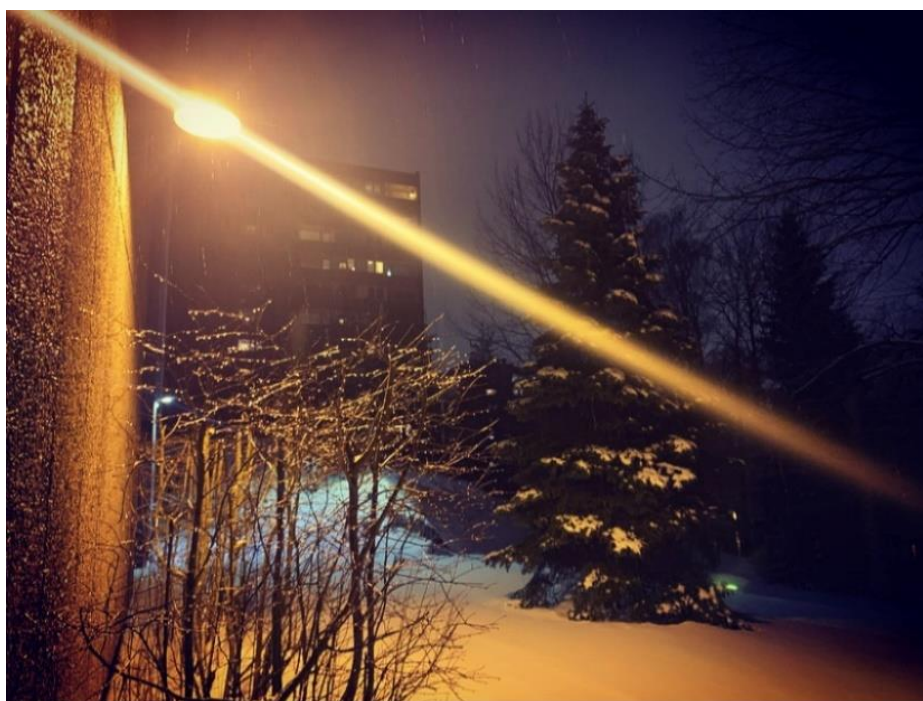


# Årsmelding 2020



**Elklagenemnda**

## Årsmelding 2020

### I – OM ELKLAGENEMNDA

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

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

Nemndsavtalen er vedlagt denne årsmeldingen.

Alle selskaper som NVE har gitt omsetningskonsesjon etter energiloven og som har forbrukerkunder, uavhengig av selskapets organisasjonsmessige tilknytning eller medlemskap, er tilknyttet klagenemnda. Ethvert slikt selskap med omsetningskonsesjon etter energiloven er pliktig til å slutte seg til Elklagenemnda. Ved årsskiftet var 170 selskaper tilknyttet nemndordningen.

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

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

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

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

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

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

## **II – REGELVERK**

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

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

## **III - ELKLAGENEMNDA OG SEKRETARIATET**

Nemndas sammensetning:

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

Nemndas leder og nestleder oppnevnt av avtalepartene i fellesskap:

Leder: Tingrettsdommer Ragnar Lindefjeld.

Nestleder: Lagdommer Einar Kaspersen.

Nemndas medlemmer oppnevnt fra Energi Norge:

Medlem: Konsernadvokat Jon Aadland, BKK AS.

Medlem: Gruppeleder Lars Lima, Lyse Elnett AS.

Varamedlem: Daglig leder Ola Bergheim, Ringerikskraft Nett AS, med virkning til oktober 2020.

Varamedlem: Advokat Thomas Åtland Ellefsen, Skagerak Nett AS, med virkning fra oktober 2020.

Nemndas medlemmer oppnevnt av Forbrukerrådet:

Medlem: Rådgiver Thomas Iversen.

Medlem: Rådgiver Gustav Norman, med virkning fra mars 2020.

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: Karianne Reiten.

Elklagenemnda har gjennomført kompetansetiltak ved at sekretariatsleder og saksbehandler har deltatt i flere seminarer og kurs, samt utvalg for sluttbrukermarked.

Sekretariatet har fokus på forenkling og effektivisering av saksbehandlingsrutinene. I 2020 ble det opprettet et kunnskapsverktøy for nemndsrepresentantene. Det inneholder relevant regelverk, standardavtaler og veiledninger.

I 2020 ble det opprettet en ny toppmeny på nemndas nettsider som gjør nemndas nettsider til et mer brukervennlig nettsted. Sekretariatet har til formål å opprette et forbrukervennlig klageskjema/kontakt skjema på nemndas nettsider i 2021. Dette vil bidra til å effektivisere saksbehandlingsrutinene og redusere saksbehandlingstiden.

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

#### **IV – SAKSBEHANDLINGEN i 2020**

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 2020 mottok sekretariatet totalt 593 skriftlige henvendelser (i 2019 var antallet 842). 193 henvendelser/klagesaker ble overført fra 2019 og 145 henvendelser/klagesaker er under behandling/forberedelse i sekretariatet og vil bli viderebehandlet i 2021.

Av de klagesakene som ble behandlet i 2020 avsa nemnda vedtak i 149 saker. Blant de 149 vedtakene var det fire saker som ble avvist fra behandling og 5 saker der tidligere vedtak ble opprettholdt.

Antall saker behandlet i nemnda i 2020 har vært økende sammenlignet med tidligere år, jf. punkt VI.

Møtehyppighet i nemnda har vært tilpasset antall saker. I 2020 ble det holdt 10 møter. I 2020 har nemnda økt antall saker per møte sammenlignet med tidligere år.

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 2020 ble alle saker behandlet innen lovens saksbehandlingsfrist på 90 dager. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid er på ca 85 dager. Saksbehandlingstiden er regnet fra det tidspunkt partene har avgitt sine uttalelser til saken er avsluttet.

Nemndas sekretariat kan i henhold til nemndsavtalen sette frem forslag til minnelig ordning innenfor rammene av gjeldende rett og nemndas praksis. Innkomne henvendelser som ikke behandles i nemnda, er enten ikke blitt fulgt opp av klager, blitt løst i minnelighet eller avsluttet i sekretariatet uten realitetsbehandling. I 2020 ble totalt 482 klager/henvendelser avsluttet i sekretariatet uten nemndsbehandling, mot 695 i 2019 og 657 i 2018. 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 2020 var det ca 840 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 2020 fordelt på sakstype og vedtak

	Antall saker	Medhold	Delvis medhold	Ikke medhold
Avtaleinngåelser, leverandørskifte, garantiavtaler, bestemmelser om prisvarsling o.l.	18 1 avvisningsvedtak	7	3	7
Måling og målefeil, strømforbruk, strømgregning, avregning, etterberegning og etterfakturerings, forbruksprofil, stipulering, ventetariff	92 1 avvisningsvedtak 2 opprettholdt	19 (4 dissens)	8 (2 dissens)	62
Ansvarsforhold, strømprubd, spenningsfeil, jordfeil, skade på elektrisk utstyr, feilsøking i eget nett	26 2 opprettholdt	3 (2 dissens)	1	20 (1 dissens)
Tilknytningsavgift, anleggsbidrag Fremføring av lavspenningsnett, jordkabel/luftstrek, trefelling, kvisting	6 2 avvisningsvedtak 1 opprettholdt			3
Stenging, stansing, åpningsgebyr, inkasso	7	2 (1 dissens)		5 (2 dissens)

### Skriftlige saker de siste 13 år

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Skriftlige henvendelser innkommet sekretariat	183	200	812*	537**	263	268	266	321	398	617	795****	842*****	593
Saker behandlet i nemnda	61	78	56	111	110	63	83	61	60	47***	73	95	149*****
Avtaleinngåelser, leverandørskifte etc.	7	7	4	23	21	6	8	10	13	13	19	23	18
Måling og målefeil, strømforbruk etc.	30	43	36	61	55	31	41	25	25	18	30	45	92
Stenging, stansing etc.	1	3	4	5	3	1	1	3	0	0	2	2	7
Ansvarsforhold, strømprubd etc.	17	19	10	17	21	18	20	21	16	14	20	22	26
Tilknytning, anleggsbidrag, fremføring etc.	6	6	0	5	7	7	13	2	5	2	2	3	6
Medhold	22	19	17	39	15	14	13	10	8	15	21	24	31
Delvis medhold	5	6	8	6	9	1	5	8	7	8	4	8	12
Ikke medhold	34	50	28	66	83	45	59	38	44	23	47	59	97
Dissens	9		12	5	12	3	1	3	4	3	2	8	12

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

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

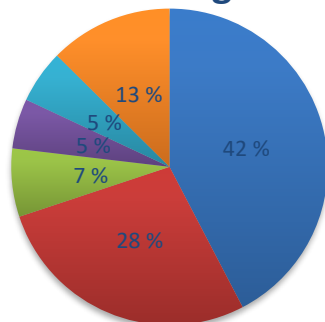
\*\*\* Årsaken til at antall saker behandlet i nemnda er lavere enn øvrige år er at to nemndsmøter ble avlyst.

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

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

\*\*\*\*\*Antall saker behandlet i nemnda i 2020 har vært økende sammenlignet med tidligere år. Dette skyldes at 193 henvendelser/klagesaker fra 2019 ble viderebehandlet i 2020.

## Skriftlige henvendelser fordelet etter kategori



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

I 2020 ble det registrert 593 skriftlige henvendelser, mot 842 i 2019, 795 i 2018 og 617 i 2017.

Elklagenemnda har hatt en markant økning av skriftlige henvendelser siden 2017 og frem til 2019. Dette skyldes i stor grad innføringen av automatiske strømmålere. Da var det klagesaker om etterberegningsskrav som forekom ofte. Den store økningen av skriftlige henvendelser i 2019 har resultert i økte restanser i sekretariatet. Sekretariatet har i 2020 arbeidet med å redusere disse restansene. Sekretariatet vil arbeide ytterligere for å redusere restansene i 2021.

De siste årene er det en tendens til at flere enn normalt henvender seg til nemndas sekretariat om saker som gjelder kraftleverandører. Hovedtyngden av disse henvendelsene kommer fra kunder som nylig har inngått en strømvtales. Av 593 skriftlige henvendelser i 2020 var det 249 henvendelser som gjaldt strømleverandører og 233 henvendelser som gjaldt nettselskaper.

I 2020 ble det fattet vedtak i 149 saker. Blant de 149 vedtakene var det 4 saker som ble avvist fra behandling og 5 saker der tidligere vedtak ble opprettholdt.

- 18 prosent av vedtakene gjaldt forhold knyttet til strømleverandører.
  - 48 prosent av disse klagesakene endte med fullt medhold for forbruker.
  - 12 prosent av disse klagesakene endte med delvis medhold for forbruker.
  - 40 prosent av disse klagesakene endte med ikke medhold for forbruker.
- 82 prosent av vedtakene gjaldt forhold knyttet til nettselskaper.
  - 21 prosent av disse klagesakene endte med fullt medhold for forbruker.
  - 7 prosent av disse klagesakene endte med delvis medhold for forbruker.
  - 72 prosent av disse klagesakene endte med ikke medhold for forbruker.

## VII - ØKONOMI

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

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

I 2020 var årsavgiften for energiselskapene på kr 5.100,- pluss mva. og behandlingsgebyret var på kr 5.500,- pluss mva. Årsavgiften og behandlingsgebyret har blitt holdt uforandret siden 2017.

Elklagenemndas omsetning er merverdiavgiftpliktig.

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

Driftsinntekter i 2020 utgjorde kr. 2 185 210 og driftskostnader utgjorde kr. 1 155 788 inklusiv lønn og kontorhold.

## Elklagenemndas uttalelser i sammendrag etter sakstype

### *Avtaleinngåelser, leverandørskifte, garantiavtaler, bestemmelser om prisvarsling, oppsigelse og frikjøp*

**Sak reg.nr: 18-406**

#### **Klage vedrørende feilinnmelding – Fjordkraft AS**

*Saken gjaldt uenighet om ikke-fakturert krav. Klager avviste fakturerte krav. Klager påberopte seg aktsom god tro. Klager anførte at han aldri har meldt opphør av målnummer eller kundeforholdet. Klager hevdet at han har vært i aktsom god tro på at han har hatt et aktivt kundeforhold til Fjordkraft AS. Klager anførte at han har blitt registrert på feil målnummer og hevdet at han ikke kan belastes for feilinnmeldingen. Fjordkraft AS hevdet at det er utenfor deres kontroll at klager ikke har blitt fakturert for korrekt måler og anførte at det er en feil fra nettselskapets side. Fjordkraft AS anførte at det er strøm som er forbrukt. Fjordkraft AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 18-643**

#### **Klage vedrørende avtale og avtalevilkår – Agva Kraft AS**

*Saken gjaldt tvist om avtale og avtalevilkår. Klager avviste fakturerte krav. Klager hevdet at det var fakturert for mye og påpekte at det er en markant differanse mellom faktisk spot pris med Agvas avtalefestede påslag og Agvas fakturerte pris. Agva Kraft AS påpekte at den avtalen klager viser til ikke er den avtalen som er inngått. Agva Kraft AS viser til avtalevilkårene om pris og hevdet at det ikke er feil i klagers pris. Klager ble enstemmig gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 18-666**

#### **Klage vedrørende avtale og avtalevilkår – GNP Energy AS**

*Saken gjaldt tvist om inngåelse av avtale. Klager avviste krav om bruddgebyr. Klager hevdet at angre retten var i behold og at han var innenfor angrefristen. Klager påpekte at det kun var levert strøm i 5 virkedager. Klager hevdet at det ikke ble gitt opplysninger om bindingstid eller bruddgebyr. GNP Energy AS viste til at klager ble tilbudt strømvavtale med verifisering i telefonsamtalen og deretter bekreftelse via SMS. GNP Energy AS anførte at det ble opplyst i telefonsamtalen om avtaletid på 12 måneder, og at ved brudd på avtalen vil det tilkomme et brytningsgebyr på 150 kr per gjenstående måned. GNP Energy AS anførte også at det er opplyst om mulighet for angrefrist og informasjon om angreskjema i utstedt SMSen. GNP Energy AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 18-684**

#### **Klage vedrørende avtale og avtalevilkår – Fjordkraft AS**

*Saken gjaldt avtale og avtalevilkår. Klager krevde at Fjordkraft AS matcher prisen til Agva Kraft AS ved fakturering av strømvavtalen Variabel Online. Klager anførte at innholdet i avtalene må være det avgjørende og ikke navnet på avtalen. Klager påpekte at begge avtalene har en fast pris over en periode som kan justeres uavhengig av navnet. Fjordkraft AS anførte at klager får prismatch på variable avtaler, med de vilkårene som hører til de type avtaler. Fjordkraft påpekte at de ikke har fastprisavtaler og derfor matcher de ikke avtaler med strømvavtaler med typen fastpris. Fjordkraft AS avviste klagers krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*



**Sak reg.nr: 18-730****Klage vedrørende feilinnmelding av målepunktid – Hafslund Strøm AS**

*Saken gjaldt uenighet om ikke-fakturert forbruk. Klager avviste etterfakturert krav. Klager hevdet at Hafslund Strøm AS og Hafslund Nett AS var ansvarlig for feilinnmelding av målepunktid. Klager påberopte seg god tro. Klager anførte at hun har vært uvitende om feilinnmeldingen og at hun ikke har skyld i dette. Hafslund Strøm AS viste til at feilinnmeldingen skyldtes feil informasjon i forbindelse med bestilling av strømvtale. Hafslund Strøm AS anførte at fakturaer for feil måler er kreditert og tilbakebetalt klager. Hafslund Strøm AS hevdet at kravet var rettmessig og opprettholder sitt krav. Klager ble enstemmig ikke medhold.*

**Sak reg.nr: 18-752****Klage vedrørende avtale – NorgesEnergi AS**

*Saken gjaldt avtale og avtalevilkår. Klager avviste fakturerte renter og krevde dette refundert. Klager viste til at det ble inngått strømvtale med hennes funksjonshemmede datter og pekte på regler om varsomhet ved salg av strømvtale til en funksjonshemmet kunde som ikke forstår hva tilbudet innebærer. Klager reagerte på etterfakturert krav på hennes strømvtale. Klager mente at det var urimelig at selskapet ikke har gjort henne oppmerksom på at det har opparbeidet en gjeld. NorgesEnergi AS viste til lydfil og mente at de ikke har noen forutsetninger til å vite at dette var en kunde som ikke kan eller bør ta avgjørelser om eget strømabonnement. NorgesEnergi AS viste til at klager var aktiv med betalingsformen Strømkonto. NorgesEnergi AS anførte at det har blitt sendt jevnlig varsling med informasjon om Strømkonto til klagers e-postadresse. NorgesEnergi AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 18-778****Klage vedrørende avtale - NorgesEnergi AS**

*Saken gjaldt tvist om inngåelse av avtale. Klager krevde refundert kostnader ved tilleggsproduktet Norgespakken. Klager hevdet at han ikke har bestilt eller vært klar over tilleggsproduktet. Klager anførte at det fremgår dårlig av fakturaen opplysning om tilleggsproduktet. Klager viste til selskapets ordrebekreftelse og hevdet at dette ikke var et reelt dokument. NorgesEnergi AS viste til at klager ved kjøp i butikk mottok en rabatt ved oppgradering av strømvtale på eksisterende strømabonnement. Med denne oppgraderingen ble det endret strømvtale Strøm til Innkjøpspris som inkluderte tilleggsproduktet. NorgesEnergi AS har tilbudt et år av Norgespakken kreditert på hvert av klagers anlegg. Klager ble enstemmig gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-146****Klage vedrørende avtale og avtalevilkår – Hafslund Strøm AS**

*Saken gjaldt tvist om avtale og avtalevilkår. Klager hevdet at han har betalt for mye og krevde tilbakebetalt differansen mellom garantipris og webspot. Klager påpekte at det ikke er fremlagt hva som er gjennomsnittsprisen og hvordan dette beregnes. Klager påpekte også at han ikke har mottatt noen årsavregning. Klager hevdet at kunder i referansegruppen med variabel garantipris betaler jevnt en for høy pris. Hafslund Strøm AS viste til at klager har en garantipris-strømvtale. Hafslund Strøm AS anførte at klager ikke fritt kan trekke sammenlikninger mellom variable og spotavtaler. Hafslund Strøm AS hevdet at de ikke kan klandres for at klager ikke har stått med den avtalen han selv ønsket. Hafslund Strøm AS avviste klagers krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-260**

## **Klage vedrørende avtale og avtalevilkår – Lærdal Energi AS**

*Saken gjaldt uenighet om avtale og avtalevilkår. Klager krevde at Lærdal Energi AS matcher prisen til Agva Kraft AS ved fakturering og krevde tilbakebetalt. Klager viste til selskapets anførsel om at selskapet ikke lenger tilbyr prismatch og anfører at alle endringer i vilkårene skal varsles med minimum 14 dagers frist. Klager viste til selskapets anførsel om varsel ved prisendringer og anfører at han forutsetter at generelle avtalevilkår gjelder alle kunder og at alle avtaleendringer må varsles alle kunder. Lærdal Energi AS hevdet at klager har tolket avtalevilkårene feil. Lærdal Energi AS avviste klagers krav. Lærdal Energi AS anførte at det var uheldig at klager ikke har sendt inn vilkår for den avtalen han ønsket prismatch på, da ønsket avtale hos Agva Kraft AS ikke oppfylte vilkår for å kunne få prismatch. Klager ble enstemmig gitt delvis medhold.*

### **Sak reg.nr: 19-263**

## **Klage vedrørende avtale – Trøndelag Kraft AS**

*Saken gjaldt tvist om avtale og avtalevilkår. Klager krevde at opprinnelig avtale om spotpris gjelder for hele avtaleperioden. Klager krevde tilbakebetalt det som er betalt for mye og en kompensasjon for medgått tid og tort og svie. Klager anførte at det ble inngått en avtale om spotpris med Trondheim Energi AS, og at i forbindelse med oppkjøpet av Trondheim Energi AS, ble avtalen endret til innkjøpspris uten at han ble informert eller varslet. Klager viste til at han ikke har huket av for automatisk varsling på MinSide og hevdet derfor at kraftleverandører er pliktig til å varsle skriftlig om endring av strømvavtalen. Trøndelag Kraft AS anførte at det var inngått en avtale om innkjøpspris fra kundeforholdet ble opprettet. Trøndelag Kraft AS anførte at da klager sin avtale ble avsluttet i 2010, er det vanlige at man automatisk blir flyttet over på en lignende avtale. Trøndelag Kraft AS påpekte at klager har blitt varslet hver gang det har skjedd en endring på hans strømvavtale. Trøndelag Kraft AS hevdet at avtalen var gyldig og avviste klager krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

### **Sak reg.nr: 19-293**

## **Klage vedrørende avtale og avtalevilkår – Fortum Markets AS**

*Saken gjaldt uenighet om avtale og avtalevilkår. Klager avviste krav om bruddgebyr og fakturert krav. Klager hevdet at hun mottok et tilbud om gratis strøm i 6 måneder ved at det ble inngått en avtale med Fortum Markets AS. Klager anførte at hun ikke har inngått noen avtale om å betale strøm uten å få opplyst strømprisen og hevdet at avtalen var ugyldig. Fortum Markets AS viste til velkomstbrev og anførte at det ble inngått en avtale om produktet Strømdeal. Fortum Markets AS anførte at inngått strømvavtale går ut på at klager ikke skal betale noe påslag på spotpris de første 6 månedene. Fortum Markets AS hevdet at kravet var rettmessig og opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig gitt delvis medhold.*

### **Sak reg.nr: 19-642**

## **Klage vedrørende avtale – NorgesEnergi AS**

*Saken gjaldt inngåelse av avtale og avtalevilkår. Klager krevde at det aktuelle tilgodebeløpet skulle bli utbetalt til hans bankkonto. Klager anførte at det er visse krav som må være oppfylt for at et krav kan bringes i motregning og påpekte at et av kravene er at kravet er forfalt og kravet derfor bringes i motregning. Klager hevdet at selskapet på det aktuelle tidspunktet ikke hadde noen krav mot han. NorgesEnergi AS viste til at ved tilbakebetaling av Fornøydhetsgarantien, blir beløpet lagt inn i deres faktureringsssystem med en identifiserbar merknad og periode. NorgesEnergi AS hevdet at det ikke er gjort noen feil ved tilbakebetalingen. NorgesEnergi AS har fulgt egne retningslinjer for fakturering og anførte at de*

*beklageliges ikke har hatt mulighet til å oppfylle ønsket til klager om direkte utbetaling. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-673**

**Klage vedrørende avtale og avtalevilkår – NordlysEnergi AS**

*Saken gjaldt uenighet om avtale og avtalevilkår. Klager avviste krav om bruddgebyr. Klager hevdet at han aldri har vært kunde hos NordlysEnergi AS da bestillingen ble kansellert fra Fjordkraft AS innenfor angrefristen. Klager hevdet at NordlysEnergi AS har forsøkt å kapre hans abonnement fem ganger uten hans samtykke. NordlysEnergi AS hevdet at det ble inngått en gyldig avtale. NorgesEnergi AS anførte at klager ikke har angret innen angrefristens utløp på 14 dager. NordlysEnergi AS opprettholdt fakturert strøm i avtaletiden og krav om bruddgebyr. NordlysEnergi AS krevde at klager må betale saksomkostningene som de har hatt i forbindelse med oppfølging av saken. Klager ble enstemmig gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-676**

**Klage vedrørende avtale og avtalevilkår – NorgesEnergi AS**

*Saken gjaldt uenighet om avtale og avtalevilkår. Klager hevdet at avtale om produktet Strømkonto var ugyldig. Klager avviste fakturert krav. Klager hevdet at det ikke er gitt tilstrekkelig informasjon om kontoen og hevdet at Strømkontoen ble opprettet uten hans samtykke. Klager anførte at det var tatt trekk i Strømkontoen uten at det var gitt beskjed. NorgesEnergi AS viste til at Strømkonto er en betalingsform som gir kundene anledning til å jevne ut strømkostnadene. NorgesEnergi AS anførte at klager ble informert i lydfilen om kreditt og rente. NorgesEnergi AS hevdet at de ikke har gjort feil eller opptrådt klanderverdig. NorgesEnergi AS avviste klagers krav. Klager ble enstemmig gitt delvis medhold.*

**Sak reg.nr: 19-706**

**Klage vedrørende avtale – Glitre Energi Strøm AS**

*Saken gjaldt uenighet om avtale og avtalevilkår. Klager hevdet at han har betalt for mye og krevde refundert differansen mellom fakturert kWh pris og Nord Pool-pris fra kundeforholdet ble opprettet til kundeforholdet ble avsluttet. Klager avviste krav om bruddgebyr og krevde dette tilbakebetalt. Klager anførte at han fikk en bekreftelse av selger på spørsmål om det ikke påløp noen andre kostnader enn et fast månedlig beløp for produktet. Klager viste til fakturerte krav og hevdet at fakturert kWh pris er i gjennomsnitt på mer enn 30 % over Nord Pool-prisen. Klager hevdet at han er utsatt for avtalebrudd. Klager stiller spørsmål ved forskjellen på avtalt pris og fakturert pris. Glitre Energi Strøm AS avviste klagers krav. Glitre Energi Strøm AS hevdet at klager har fått god informasjon om saken. Klager ble enstemmig gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-716**

**Klage vedrørende avtale og avtalevilkår – Meløy Energi AS**

*Saken gjaldt uenighet om avtale og avtalevilkår. Klager hevdet at inngått avtale var ugyldig og ønsket å heve avtalen. Klager krevde tilbakebetalt differansen mellom fakturert kWh pris og kWh pris i tilbudet. Klager anførte at han oppdaget etter avtaleinngåelsestidspunktet at prisen var endret. Klager anfører også at det ikke fremgår av strømportalen eller på selskapets nettsider at prisen på strømvartalen er eks. mva. Meløy Energi AS hevdet at klager har fått korrekt opplysning om pris. Meløy Energi AS viste til bekreftelsesepost og påpekte at det fremgår tydelig frem pris på*

*inngått avtale og at prisen er eks. mva. Meløy Energi AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-756**

**Klage vedrørende avtale og avtalevilkår – Lærdal Energi AS**

*Saken gjaldt uenighet om avtale og avtalevilkår. Klager krevde at Lærdal Energi AS matchet prisen og krevde tilbakebetalt det han har betalt for mye. Klager anførte at Lærdal Energi AS reklamerte med 2 måneders kampanjepris og prismatch mot tilbud fra andre strømleverandører. Klager viste til avtalevilkårene og påpekte at det følger tydelig et tilbud om prismatch. Klager anførte at det ikke var blitt kommunisert på deres nettsider eller avtalevilkår som tilsa at tilbudet var opphørt. Lærdal Energi AS avviste klagers krav. Lærdal Energi AS anførte at på det tidspunkt klager ba om prismatch så var dette et tilbud som ikke gjaldt lenger. Lærdal Energi AS har valgt å fortsatt ha prismatch i deres avtalevilkår da de fortsatt har kunder som var aktive på dette. Klager ble enstemmig gitt medhold.*

**Sak reg.nr. 20-089**

**Klage vedrørende fjernvarme – Statkraft Varme AS**

*Saken gjaldt fjernvarme. Nemnda er enig i sekretariatets avgjørelse. Nemnda avviste saken fra behandling. Uttalelsen er enstemmig.*

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

**Sak reg.nr: 17-261**

**Klage vedrørende fakturering – Skagerak Nett AS**

*Saken gjaldt uenighet om fakturering. Klager krevde tilbakebetalt det som urettmessig er tvangsinnkrevd og en unnskyldning fra Skagerak Nett AS. Klager anførte at det var urimelig at det ble fremsatt et krav for abonnentsavgift når måleren var frakoblet. Klager hevdet at Skagerak Nett AS har, med inkassoselskapet og namsmannen, tvangsinnndrevet et urettmessig krav. Klager fant ikke selskapets kundebehandling tilfredsstillende. Skagerak Nett AS avviste klagers krav. Skagerak Nett AS anførte at klager ikke har noe utestående og at klagers krav om betaling for måleravlesning ikke var berettiget. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 18-076**

**Klage vedrørende etterfakturering – BKK Nett AS**

*Saken gjaldt etterfakturering etter manglende avlesninger. Klager avviste etterfakturert krav. Klager krevde at det gis en reduksjon i timetallet for hele den omtvistede perioden med bakgrunn i et årlig forbruk på ca. 12 000 kWh. Subsidiært krevde klager at det faktureres etter maksimalt 33 200 timer for den omtvistede perioden. Klager viste til at måleren ble kassert og at han ikke har fått mulighet til å få måleren kontrollert. Klager viste til forbrukshistorikken og hevdet at registrert forbruk ikke kan stemme. Klager anførte at selskapet ikke kan kreve mer enn de faktiske målinger fra tidligere år. BKK Nett AS hevdet at kravet var rettmessig og opprettholdt sitt krav. BKK Nett AS viste til at klager har blitt etterfakturert på grunn av mangel på innrapportering av målerstand. BKK viste til at klager var varslet om alle tidspunkt for avlesning via SMS og e-post. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 18-108**

## **Klage vedrørende fakturering – LOS AS**

*Saken gjaldt a-konto fakturering av årsavregningen. Klager anfører at det er urimelig at han blir fakturert det for lite fakturerte forbruket fra 2016 i 2018. Klager avviser fakturert krav. LOS AS opprettholdt sitt krav. LOS AS viste til at årsavregningen for 2016 var allerede produsert og siden klager faktureres a konto, så ble ikke etterslepet med på faktura før ved årsavregningen 2017. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

### **Sak reg.nr: 18-161 B**

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

*Saken gjaldt gjenopptagelse i sak 18-161 behandlet 8. april 2019 der klager ikke ble gitt medhold. Nemnda opprettholder sitt vedtak av 8. april 2019.*

### **Sak reg.nr: 18-162**

## **Klage vedrørende fakturering - Hafslund Nett AS**

*Saken gjaldt uenighet om fakturering. Klager avviste fakturerte krav. Klager hevdet at det var feil i beregningen av strømforbruket. Klager hevdet at nettselskapet har foretatt en beregning av strømforbruket til tross for dokumentert innsendte måleravlesninger. Klager hevdet at illeggelse av gebyr for AMS-måler uten kommunikasjonsenhet var urettmessig. Klager hevdet at han var blitt truet med gebyrer, stenging og øvrige konsekvenser etter å ha fått fritak for AMS-måler. Hafslund Nett AS opprettholdt fakturerte krav. Hafslund Nett AS anførte at klagers måleravlesninger er registrert korrekt og hensyntatt ved alle faktureringer. Hafslund Nett AS tilbakeviste klagers anførsel om at de driver med noen form for hevnaksjon knyttet til fritak for AMS-måler. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

### **Sak reg.nr: 18-162 B**

## **Klage vedrørende fakturering - Hafslund Nett AS**

*Saken gjaldt gjenåpning i sak 18-162 behandlet 23. mars 2020 der klager ikke ble gitt medhold. Nemnda opprettholder sitt vedtak av 23. mars 2020.*

### **Sak reg.nr: 18-187**

## **Klage vedrørende fakturering - Fjordkraft AS**

*Saken gjaldt uenighet om fakturering. Klager avviste fakturert krav og krevde tilbakebetalt det som er betalt for mye. Klager anførte at hun gjentatte ganger har kontaktet Fjordkraft AS uten at hun har fått en forklaring på fakturaen. Klager stilte spørsmål ved at det ble fakturert for et så høyt beløp og stiller spørsmål ved om selskapet har økt satsene. Fjordkraft AS beklaget at det er gitt feil informasjon til klager vedrørende kreditnota og at det er opplyst at det ikke vil bli utstedt en motregning. Fjordkraft AS anførte at fakturert krav er en avregning tilbake i tid på grunn av krediteringene, i tillegg til at det er fakturert for ny periode. Fjordkraft AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig gitt medhold.*

### **Sak reg.nr: 18-224**

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

*Saken gjaldt etterfakturering av pliktleveranse. Klager avviste etterfakturert krav. Subsidiært krevde klager at etterfakturert krav ble redusert. Klager stilte spørsmål ved at deres skjema om valg av strømleverandør ikke ble registrert og mente at det skyldes en glipp i systemet. Klager hevdet at*

*de har vært i god tro om at det var valgt en strømleverandør. Klager hevdet at det var meldt inn måleravlesning ved SMS. Klager påberopte seg god tro. BKK Nett AS opprettholdt sitt krav. BKK Nett AS viste til at det følger på hver faktura at forbruket er stipulert, og at det ikke er valgt kraftleverandør. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 18-234**

**Klage vedrørende etterfakturering – Lofotkraft AS**

*Saken gjaldt etterfakturering etter manglende avlesninger. Klager avviste etterfakturert krav og krevde at kravet reduseres. Klager hevdet at kravet var urimelig. Klager viste til foreldelsesloven og stilte spørsmål ved om fakturert forbruk er for mer enn 3 år tilbake i tid. Klager hevdet at det var betalt for nettleie og stilte spørsmål ved om dette var fakturert på nytt. Lofotkraft AS viste til at det ble avdekket et etterslep ved installasjon av AMS-måler. Lofotkraft AS påpekte at måleren ble kontrollert og funnet i orden. Lofotkraft AS anførte at klager har levert inn måleravlesninger og at det derfor ikke har vært påkrevd med oppfølging på grunn av manglende rapportering. Lofotkraft AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig gitt delvis medhold.*

**Sak reg.nr: 18-256**

**Klage vedrørende fakturering – Skagerak Nett AS**

*Saken gjaldt fakturering av ikke-fakturert forbruk. Klager avviste fakturert krav. Klager anførte at fakturert krav var urimelig høyt og stilte spørsmål ved at det stipulerte forbruket har vært for lavt. Skagerak Nett AS opprettholdt sitt krav. Skagerak Nett AS anførte at avvik som oppstår på grunn av for lite eller for mye stipulert forbruk blir korrigert ved neste reelle avlesning. Skagerak Nett AS viste til loggført telefonhenvendelse og anførte at det ble informert at måleren ikke har blitt avlest på tre måneder, og at stipuleringen derfor kan bli feil. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 18-260**

**Klage vedrørende fakturering – Haugaland Kraft Nett AS**

*Saken gjaldt uenighet om fakturert forbruk. Klager reagerer på fakturert forbruk og hevdet at det må være en feil ved måleren. Klager anførte at forbruket har økt med 30-40 % og påpekte at forbruksmønsteret ikke har endret seg. Klager stilte spørsmål ved om jordfeil kan påvirke forbruket. Klager krevde at nettselskapet iverksetter tiltak for å fjerne jordfeil og mente at det ikke kan forventes at de må bygge om anlegget for å unngå strømutkobling. Haugaland Kraft Nett AS viste til at det var en jordfeil hos klagers nabo. Hafslund Kraft Nett AS viste til at klagers jordfeilbryter koblet ut strømmen når den ikke skulle gjort det. Haugaland Kraft Nett AS anførte at de tar ansvar for å søke etter, og prøve å sørge for at jordfeil blir fjernet, men tar ikke ansvar for jordfeilbrytere som kobler ut eller følgeskader på grunn av dette. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-424**

**Klage vedrørende etterfakturering av forbruk – Agder Energi Nett AS**

*Saken gjaldt etterfakturering på grunn av feilkoblet måler. Klager avviste etterfakturert forbruk og krevde dette tilbakebetalt. Klager påberopte seg aktsom god tro. Klager pekte på at de ikke har funnet fysiske bevis på at sameiet er informert om manglende måling av felleskapets forbrukte energi. Klager anførte at sameiet ikke har blitt informert om avviksrapporten eller signert noen avtale, kun mottatt et forslag. Klager anførte også at sameiet ikke eksisterte da avviksrapporten i 2013 ble opprettet. Klager hevdet også at de ikke har mottatt varsel om stenging. Agder Energi Nett AS hevdet at feilen ikke kan tilskrives nettselskapet, da Agder Energi Nett AS har varslet både tidligere installasjonseiere og installatør om feil som måtte utbedres. Agder Energi Nett AS påpekte*

*at kunden selv er ansvarlig for feil og mangler på installasjon i eget anlegg. Agder Energi Nett AS hevdet at kravet var rettmessig og opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 18-474**

**Klage vedrørende etterfakturerings – Lyse Elnett AS**

*Saken gjaldt etterfakturerings av ikke fakturert forbruk. Klager avviste etterfakturert krav. Klager anførte at hun har avlest målerstand ved flere anledninger og mottatt faktura fortløpende. Klager mente at hun ikke skal betale for en feil hos nettselskapet og påpekte at nettselskapet burde ha reagert på senere målinger da disse var korrekte. Lyse Elnett AS anførte at innsendte målerstander har blitt stoppet i innsamlingsssystemet på grunn av at meldt inn målerstand har for stort avvik til siste stipulerte stand. Avviket har oppstått da målerstand ikke har blitt avlest i en lengre periode. Lyse Elnett AS anførte at når faktura er betalt er det formelt akseptert at innholdet er rett, forstått og akseptert. Lyse Elnett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig gitt delvis medhold.*

**Sak reg.nr: 18-548**

**Klage vedrørende etterfakturerings – Lyse Elnett AS**

*Saken gjaldt fakturerings av ikke-fakturert forbruk. Klager avviste fakturert krav. Klager stilte spørsmål ved registrert forbruk på AMS-måleren. Klager anførte at hun har hatt et strøbrudd etter målerbytte. Klager hevdet at AMS-måleren viste et veldig høyt nummer etter tilkobling. Klager anførte at hun ikke ønsker å ha AMS-måleren og hevdet at de har fått helseplager av anlegget. Lyse Elnett AS opprettholdt sitt krav. Lyse Elnett AS anførte at AMS-måleren har fungert tilfredsstillende etter at den ble installert. Lyse Elnett AS hevdet at strøbrudd uansett ikke skal påvirke AMS-måleren slik at den måler et strømforgbruk som klager faktisk ikke har hatt. Lyse Elnett AS har gitt klager informasjon om søknad av fritak for AMS-måler. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 18-574**

**Klage vedrørende fakturerings – LOS AS**

*Saken gjaldt uenighet om fakturerings. Klager avviste fakturerte krav og krevde at LOS AS krediterer det som er betalt for mye. Klager reagerer på LOS AS sin fakturerings. Klager anførte at det ikke er mulig å forstå oppsettet eller logikken i det som er fakturert. Klager mente at LOS AS må fakturere etter det faktiske forbruket som måleren viser og ikke et kryptisk oppsett som LOS AS har presentert. LOS AS anførte at de har basert seg på mottatt måleverdier fra netteier. LOS AS anførte at fakturert krav var blitt høy på grunn av manglende avlesninger. LOS viser til at når netteier korrigerer standene som tidligere har vært avregnet/stipulert så fremgår hver periode på baksiden av faktura med pluss og minus. LOS AS hevdet at fakturerte krav var rettmessig og opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 18-637**

**Klage vedrørende etterfakturerings – Skagerak Nett AS**

*Saken gjaldt etterfakturerings etter feilavlesning. Klager avviste fakturert krav. Klager påpekte at nettselskapet ikke ha reagert på innsendte bilder og at hun ikke har fått noen tilbakemelding om at hun leste av feil måler. Klager anførte at måleskapet var et plombert skap og at hun heller ikke har adgang til å komme inn i skapet. Klager hevdet at hun ikke var klar over måleskapet på utsiden og påpekte at hun ikke har fått informasjon fra Skagerak Nett AS. Skagerak Nett AS opprettholdt sitt krav. Skagerak Nett AS anførte at målerstanden som var avlest var fra en undermåler som er inne i*

*huset. Skagerak Nett AS mente at klager burde vite at måleren var plassert ute. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 18-663**

**Klage vedrørende etterfakturering - Norgesnett AS**

*Saken gjaldt etterfakturering av ikke-fakturert forbruk. Klager avviste etterfakturert krav. Klager stilte spørsmål ved at han har blitt etterfakturert fra kraftleverandøren for både nettleie og kraft og at han har mottatt et etterfakturert krav fra Norgesnett AS. Klager stilte også spørsmål ved det registrerte forbruket. Norgesnett AS viste til at klager har blitt etterfakturert på grunn av manglende avlesninger. Norgesnett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 18-667**

**Klage vedrørende etterfakturering – Glitre Energi Nett AS**

*Saken gjaldt etterfakturering av pliktleveranse. Klager avviste etterfakturert krav. Klager påberopte seg aktsom god tro. Klager anførte at hun har vært i den tro at hun har hatt Hadeland EnergiNett AS som totalleverandør for nettleie og strøm fra 2017. Klager hevdet at hun aldri har fått beskjed om at noe manglet. Klager anførte at fakturaene har vært splittet med 2 varelinjer, slik at det ikke har fremkommet tydelig av fakturaene at hun kun ble fakturert for nettleie. Glitre Energi Nett AS opprettholdt sitt krav. Glitre Energi Nett AS anførte at klager har stått uten kraftleverandør siden 12.03.07 og kun blitt fakturert nettleie. Glitre Energi Nett AS påpekte at det var spesifisert i fakturaene at klager kun ble fakturert for nettleie. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 18-677**

**Klage vedrørende tilbakebetaling - tariff – Norgesnett AS**

*Saken gjaldt tilbakebetaling i forbindelse med feil tariff. Klager krever tilbakebetalt differansen mellom de to tariffene fra 30.06.07. Klager anførte at han flyttet inn i et sameie med 35 leiligheter den 30.06.07 og at han ble registrert i kundegruppen Husholdning. Fra 01.04.08 ble det opprettet kundegruppen Blokk. Klager ble belastet for feil tariff. Norgesnett AS opprettholdt sitt krav. Norgesnett AS anførte at når tariff Blokk ble innført, var det ikke mulig å gå inn på samtlige flerboliger og derfor ble ikke nettleieavtalen endret på kunder med allerede eksisterende avtale. Norgesnett AS anførte at kundene må ta kontakt for å få endret tariff. Under dissens ble klager gitt delvis medhold.*

**Sak reg.nr: 18-687**

**Klage vedrørende etterfakturering – Troms Kraft Nett AS**

*Saken gjaldt etterfakturering på grunn av manglende avlesninger. Klager avviste etterfakturert krav. Klager anførte at han har mistet retten til å få måleren kontrollert og mener at selskapet er ansvarlig for dette. Klager viste til forbruket på den nye måleren og anførte at den viser at årlig forbruk er mindre og hevdet at det var feil ved den gamle måleren. Troms Kraft Nett AS opprettholdt sitt krav. Troms Kraft Nett AS viste til at det ble avdekket et etterslep ved målerbytte som skyldtes manglende avlesninger. Troms Kraft Nett AS viste til gjennomsnittlig døgnforbruket før og etter målerbytte. Troms Kraft Nett AS anførte at det ble sendt varsel om måleravlesning per e-post til klager. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 18-690**



## **Klage vedrørende fakturering – Skagerak Nett AS**

*Saken gjaldt uenighet om fakturering. Klager anførte at det kun skal belastes for fastbeløp i perioden anlegget var stengt. Klager avviste fakturert forbruk på 319 kWh. Klager viste til at hovedsikringen var tatt ut i perioden fra målerbytte den 02.09.17 og frem til den 22.10.17. Klager stilte spørsmål ved at selskapet har stipulert forbruket i avslått periode. Skagerak Nett AS opprettholdt sitt krav. Skagerak Nett AS viste til at forbruket blir stipulert når det ikke oppnås kontakt med måleren, og at det blir korrigert når det oppnås kontakt igjen. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

### **Sak reg.nr: 18-691**

## **Klage vedrørende etterfakturering av elsertifikater – Akraft AS**

*Saken gjaldt etterfakturering av elsertifikater. Klager avviste fakturert krav. Klager anførte at elsertifikater skal inngå i avtalt strømpris eller i det avtalte fastbeløpet og ikke som en egen varelinje. Klager mente at han ikke skal være skadelidende da han ikke kjente til selskapets beregning bak påslag på strømpris og fastpris per måned. Klager bestred selskapets anførsel om at tilbakeberegning var varslet. Akraft AS opprettholdt sitt krav. Akraft AS viste til at klager ikke ble fakturert for elsertifikater på grunn av en systemfeil. Akraft AS anførte at elsertifikat er en varelinje av et produkt som er levert klager og er en del av klagers strømvtale. Klager ble enstemmig gitt medhold.*

### **Sak reg.nr: 18-692**

## **Klage vedrørende etterfakturering – Troms Kraft Nett AS**

*Saken gjaldt etterfakturering av ikke-fakturert forbruk. Klager avviste etterfakturert krav. Klager anførte at det har vært ett år med feilfakturering uten at han på noe tidspunkt er blitt gjort oppmerksom på at det var feil i forbruksgrunnlaget. Klager anførte det var uakseptabelt at han skal bli sittende med det økonomiske ansvaret for de feil som er begått og som han ikke ble gjort kjent med innenfor en rimelig tid. Troms Kraft Nett AS opprettholdt sitt krav. Troms Kraft Nett AS viste til det ikke ble oppdatert i deres system at det ble byttet måler. Troms Kraft Nett AS beklaget at det ikke var blitt fanget opp tidligere og at det ikke var gitt informasjon til klager om feilregistreringen. Troms Kraft Nett AS anførte at fakturert krav gjelder et reelt forbruk som klager må dekke. Klager ble enstemmig gitt medhold.*

### **Sak reg.nr: 18-744**

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

*Saken gjaldt etterfakturering av ikke-fakturert forbruk. Klager avviste fakturert forbruk. Klager påberopte seg god tro. Klager anførte at kravet var urimelig da han har sendt inn målerstand og betalt fakturaene fortløpende. Klager anførte også at han ikke har fått noe varsel om manglende måleravlesning, samt at det ikke var foretatt noen kontrollmåling av målepunktet. Skagerak Nett AS beklaget at klagers måleravlesninger ikke har blitt registrert av deres tjenesteleverandør som håndtere utsendelser og mottak/registrering av SMS-varslere. Skagerak Nett AS anførte at strømmen er forbrukt og opprettholdt sitt krav. Under dissens ble klager gitt medhold.*

### **Sak reg.nr: 18-754**

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

*Saken gjaldt etterfakturering på grunn av feilkoblet måler. Klager avviste etterfakturert krav. Klager hevdet at ansvaret for feilkoblingen er hos Skagerak Nett AS. Klager anførte at han aldri har eid en bolig og derfor ikke hadde grunnlag til å vite hvor mye strømforbruket skulle være. Klager stilte spørsmål ved registrert årsforbruk. Skagerak Nett AS viste til at det ved kontroll av måleren ble det avdekket av måleren var feilkoblet. Skagerak Nett AS anførte at de ikke kan sikre på når feilen oppsto, men etter ombygging av anlegget i 2013 har forbruket hatt en markant nedgang. Skagerak Nett AS har avskrevet noe forbruk som foreldet og opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 18-787**

**Klage vedrørende etterfakturering – BKK Nett AS**

*Saken gjaldt etterfakturering av ikke-fakturert forbruk. Klager avviste fakturert krav og krevde dette tilbakebetalt. Klager viste til at BKK Nett AS ikke har oppnådd kontakt med AMS-måleren og påpekte at selskapet har unnlatt å varsle noen i borettslaget om dette. Klager påberopte seg god tro. Klager anførte at de ikke har tilgang til historisk data og derfor ikke har hatt noe sammenligningsgrunnlag. BKK Nett AS erkjente at klager ikke var spesifikt orientert om at strømforbruket ble stipulert. BKK Nett AS påpekte at klager har betalt for 50 % av det faktiske forbruket. BKK Nett AS påpekte også at det følger av fakturaene at forbruket er stipulert og at antatt forbruk er 8000 kWh. BKK Nett AS opprettholdt sitt krav. Under dissens ble klager gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 18-784**

**Klage vedrørende etterfakturering – Lyse Elnett AS**

*Saken gjaldt etterfakturering på grunn av manglende avlesninger. Klager krevde at det foretas en ny beregning av etterbetalingskravet. Subsidiært krevde klager at etterfakturert krav frafaller. Klager anførte at det er fakturert etter pris i 2018 som er betydelig høyere enn prisen de siste tre årene. Lyse Elnett AS anførte at det ikke kan bli fordelt lengre tilbake i tid enn 02.03.17 på grunn av fusjon hos kraftleverandøren 01.03.17, som gjør at korrigeringer tilbake i tid er umulig. Lyse Elnett AS har gitt klager en kompensasjon på kr. 1 500 på grunn av endring i nettleieprisen som var i perioden april 2015 til 2017. Lyse Elnett AS har opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig gitt delvis medhold.*

**Sak reg.nr: 18-788**

**Klage vedrørende etterfakturering – Lærdal Energi AS**

*Saken gjaldt etterfakturering. Klager avviste etterfakturert krav og krevde dette refundert. Klager påberopte seg god tro. Klager anførte at hun har vært i den tro at fakturaene var i orden og i overensstemmelse med automatisk avlesning av strømmåleren. Klager fant det urimelig at hun skal belastes for feilen i selskapets systemer. Lærdal Energi AS anførte at netteier sendte to meldinger på samme tidspunkt og feil melding ble godkjent. Lærdal Energi AS anførte at klager har blitt fakturert for reelt forbruk fra netteier i den omtvistede perioden og påpekte at det er kundens ansvar at forbruk som blir fakturert fra kraftleverandør og netteier samsvar. Lærdal Energi AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-002**

**Klage vedrørende etterfakturering – Skagerak Nett AS**

*Saken gjaldt etterfakturering etter feilavlesning. Klager avviste etterfakturert krav og krever dette tilbakebetalt. Klager påberopte seg aktsom god tro. Klager viste til at måleren som ble montert i*

2005 er av den typen at det er flere avlesningsmuligheter. Klager hevdet at målerens funksjoner har vært villedende og at hun ikke kan klandres for feilen som har oppstått. Klager hevdet at beregningsgrunnlaget for kravet ikke var korrekt og mente at det må beregnes på nytt ut fra de faktiske strømprisene i de ulike periodene. Skagerak Nett AS viste til at det i forbindelse med målerbytte ble avdekket at det var meldt inn antall timer og ikke antall kWh. Skagerak Nett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

**Sak reg.nr: 19-007**

**Klage vedrørende etterfakturering - Tensio TS AS**

Saken gjaldt etterfakturering av ikke-fakturert forbruk. Klager påberopte seg aktsom god tro. Klager hevdet at det jevnlig er sendt avlesninger til nettselskapet og at avlesningene er blitt godtatt av nettselskapet. Klager påpekte at hun mottok SMS om at målerverdien var godkjent etter at hun svarte OK om kontroll av målerstand. Tensio TS AS anførte at klager har fått månedlige påminnelser om å lese av måleren per SMS. Tensio TS AS anførte at klager ved SMS-utvekslingen har fått kjennskap til at det var registrert null forbruk på måleren. Tensio TS AS opprettholder sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

**Sak reg.nr: 19-009**

**Klage vedrørende etterfakturering – Skagerak Nett AS**

Saken gjaldt uenighet om fakturert forbruk. Klager avviste etterfakturert krav. Klager hevdet at det må ha vært en feil ved måleren og at den ikke kan gi uttrykk for korrekte verdier. Klager viste til at det var rapportert inn måleravlesning per telefon. Klager påpekte at det ble gitt beskjed om at måleravlesningene skulle bli registrert og mente derfor at dette var gyldig. Skagerak Nett AS har lagt inn klagers uregistrerte avlesninger og sammenlignet forbruket og kan ikke se noe unormalt. Skagerak Nett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

**Sak reg.nr: 19-014**

**Klage vedrørende fakturering – Hafslund Nett AS**

Saken gjaldt uenighet om fakturering. Klager avviste fakturert krav. Klager anførte at det har vært en unormal økning av forbruket etter målerbytte og mente at dette ikke kunne stemme. Klager anførte at det var urimelig at hun må påkoste kontroll av måler da det er et høyt avvik mellom gammel og ny måler. Hafslund Nett AS viste til at ved målerbytte ble det avdekket at anlegget var utvidet fra 1- 3 fase, men at måleren aldri ble byttet til 3 fase. Hafslund Nett AS beklaget at feilkoblingen ikke ble avdekket tidligere. Hafslund Nett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

**Sak reg.nr: 19-022**

**Klage vedrørende etterfakturering – BKK Nett AS**

Saken gjaldt etterfakturering av ikke-fakturert forbruk. Klager avviste etterfakturert krav. Klager hevdet at BKK Nett AS ga beskjed om at hun skulle legge på 3000 timer for hver gang målerstand ble rapportert. Klager reagerte på registrert forbruk. Klager stilte spørsmål ved at nettselskapet ikke har undersøkt tidligere at det er rapportert inn likt forbruk over en lang periode. BKK Nett AS opprettholdt sitt krav. BKK Nett AS anførte at kunden plikter å foreta korrekte måleravlesninger og underrette nettselskapet. BKK Nett AS påpekte at det er helt umulig for en husholdning å bruke nøyaktig likt forbruk over så lange perioder og at det er lite sannsynlig at disse innleveringene representerer reelle målerstander. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

**Sak reg.nr: 19-067**

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

*Saken gjaldt etterfakturering etter feilkobling. Klager avviste etterfakturert krav og krevde det tilbakebetalt. Klager påberopte seg aktsom god tro. Klager påpekte at måleren er avlest forløpende og forbruket er innrapportert som pålagt. Klager hevdet at det var urimelig at de skal belastes økonomisk for fagtekniske feil, som de ikke kan kontrollere, ha kjennskap til og ikke har ansvar for. Skagerak Nett AS viste til at ved kontroll av måleren ble det avdekket at måleren var feilkoblet. Skagerak Nett AS viste til at feilen har oppstått ved omlegging til 3 fase. Skagerak Nett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

### **Sak reg.nr: 19-069**

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

*Saken gjaldt etterfakturering av ikke-fakturert forbruk. Klager avviste etterfakturert krav. Klager viste til forskriftens § 3-3 (3) og anførte at det har vært manglende varsling av innsendte måleverdier. Klager hevdet at nettselskapet har forholdt seg passivt og at de ikke har mottatt et eneste brev hvor måleverdiene etterlyses. Klager påberopte seg aktsom god tro. Skagerak Nett AS viste til standardavtalen og anførte at de anser det som en ulempe å engasjere montører for å avlese målepunktene en gang i året og forventer derfor at deres kunder responderer på varsel om å lese av måleren. Skagerak Nett AS påpekte at det er oppført på hver nettleiefaktura at forbruket er stipulert. Skagerak Nett AS viste til at de hadde en feil i systemet i 2018 som gjorde at deres kunder fikk en lavere stipulering av forbruket enn tidligere. Skagerak Nett AS opprettholder sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

### **Sak reg.nr: 19-072**

## **Klage vedrørende etterfakturering – Norgesnett AS**

*Saken gjaldt etterfakturering av forbruk på grunn av manglende avlesninger. Klager avviste etterfakturert krav og krevde at kravet reduseres med 50 %. Klager påberopte seg aktsom god tro og anførte at det var rapportert inn måleravlesninger fortløpende. Klager hevdet at det har vært en feil i systemet. Klager anførte at han ikke har blitt kontaktet om at forbruket ble stipulert. Norgesnett AS opprettholdt sitt krav. Norgesnett AS hevdet at det er sendt tilstrekkelig med informasjon og varslet klager angående måleravlesninger. Klager ble enstemmig gitt delvis medhold.*

### **Sak reg.nr: 19-073**

## **Klage vedrørende AMS-måler – VOKKS Nett AS**

*Saken gjaldt uenighet om fakturert forbruk. Klager hevdet at fakturert forbruk er feil og krevde tilbakebetalt det som er betalt for mye. Klager reagerte på registrert forbruk og mente at det ikke kan stemme at det er brukt så mye strøm. Klager anførte at det var urimelig at han skal påkoste kontrollmåling. VOKKS Nett AS opprettholdt sitt krav. VOKKS Nett AS hevdet at registrert forbruk var korrekt. VOKKS Nett AS har tilbudt klager kontroll av måleren og opplyst at klager må dekke kostnaden dersom det ikke er feil ved måleren. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

### **Sak reg.nr: 19-114**

## **Klage vedrørende fakturering – NorgesEnergi AS**

*Saken gjaldt uenighet om fakturering. Klager avviste fakturert krav. Klager anførte at nettselskapet har korrigert fakturert forbruk og hevdet at NorgesEnergi AS ikke har fulgt opp dette i sin fakturering. Klager hevdet at det skal faktureres for et forbruk opp mot måledata registrert fra*

*nettselskapet. NorgesEnergi AS hevdet at fakturaen var korrekt og opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-132**

**Klage vedrørende etterfakturering – Vesterålskraft Nett AS**

*Saken gjaldt etterfakturering av ikke-fakturert forbruk. Klager avviste fakturerte krav. Klager anførte at fakturerte krav er mye høyere enn tidligere. Klager viste til at nettselskapet ikke har oppnådd kontakt med måleren og pekte på at nettselskapet ikke har oppdaget dette tidligere på grunn av at Klager har hatt en avtale om fast beløp hver måned. Klager hevdet at nettselskapet ikke tar ansvar for at det ikke har vært kommunikasjon med måleren. Vesterålskraft Nett AS anførte at de har fulgt rutiner og regler som gjelder og opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-133**

**Klage vedrørende etterfakturering – Hammerfest Energi Nett AS**

*Saken gjaldt etterfakturering av ikke-fakturert forbruk. Klager avviste fakturert krav. Klager anførte at det var urimelig at de skal være ansvarlig for feil ved nettselskapets måleutstyr. Klager anførte at maskinell stipulering ikke godtas. Hammerfest Energi Nett AS viste til at måleren ikke hadde dekning i deres radionettverk og forbruket ble derfor stipulert. Hammerfest Energi Nett AS anførte at det var foretatt kontrollmåling ved lastmåling og påpekte at det ikke var funnet avvik. Hammerfest Energi Nett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-137**

**Klage vedrørende etterfakturering – Skagerak Nett AS**

*Saken gjaldt etterfakturering på grunn av feilkoblet måler. Klager avviste etterfakturert krav. Klager hevdet at kravet var uberettiget da det var nettselskapet som utførte feilkoblingen. Klager viste til at det ble installert en ny måler januar 2018, og at hun derfor ikke har hatt noen mulighet til å se hva som var korrekt forbruk. Skagerak Nett AS viste til at ved kontroll av måler ble det avdekket at måler var feilkoblet på fase 2. Skagerak Nett AS anførte at det var forbrukt en vare som ikke har latt seg måle. Skagerak Nett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-143**

**Klage vedrørende installasjon av AMS-måler og avlesningsgebyr–Sykkylven Energi AS**

*Saken gjaldt uenighet om installasjon av AMS-måler og avlesningsgebyr. Klager avviste krav om avlesningsgebyr og krevde dette tilbakebetalt. Klager viste til forvaltningsloven og anførte at alle kunder skal likebehandles og påpekte at dette ikke var gjort i dette tilfellet. Sykkylven Energi AS avviste klagers krav. Sykkylven Energi AS anførte at det har skjedd en saksbehandlingsfeil og at de har rettet interne rutiner. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-156**

**Klage vedrørende etterfakturering – Lyse Elnett AS**

*Saken gjaldt etterfakturering av ikke-fakturert forbruk. Klager avviste etterfakturert krav. Subsidiært krevde klager at etterfakturert krav reduseres. Klager anførte at Lyse Elnett AS har informerte om at måleapparatet fungerte tilfredsstillende. Klager anfører også at Lyse Elnett AS har informerte henne om at feilen skyldes at de har hatt det veldig travelt, og ikke*

*har hatt tid til å følge opp hennes sak tidligere. Lyse Elnett AS opprettholdt sitt krav. Lyse Elnett AS viste til at klager ikke har fått informasjon om at hun ble fakturert etter stipulert forbruk. Lyse Elnett AS beklaget ovenfor klager at de ikke har fulgt interne rutiner. Lyse Elnett AS har lagt til grunn at klager var i aktsom god tro i perioden fra september 2017 til og med oktober 2017, og krevde ikke etterbetaling for denne perioden. Lyse Elnett AS viste til grafene på fakturaene fra november 2017 og frem til mars 2018 og mente at grafene burde gitt klager en oppfordring til å reagere på det reduserte strømforbruket. Klager ble enstemmig gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-157**

**Klage vedrørende etterfakturering – Lyse Elnett AS**

*Saken gjaldt etterfakturering av ikke fakturert forbruk. Klager avviste etterfakturert krav. Klager anførte at Lyse Elnett AS ikke har presentert regnestykket som er lagt til grunn for fakturering av etterslepet og hevdet at det var mulig å forstå fakturaen. Klager anførte at prisen har endret seg. Lyse Elnett AS anførte at klager burde ha blitt kontaktet innen rimelig tid etter at kommunikasjon med strømmåleren sluttet å fungere, og beklaget at dette har ført til ulemper for klager. Lyse Elnett AS viste til at det er fakturert for differansen mellom det klager har betalt for i stipulert strømforbruk og klagers reelle strømforbruk. Lyse Elnett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-161**

**Klage vedrørende etterfakturering – Skagerak Nett AS**

*Saken gjaldt etterfakturering på grunn av feilkoblet måler. Klager avviste etterfaktuert krav. Klager anførte at det er en helt ny bolig og at måleren var feilkoblet før hun flyttet inn. Klager mente at det var urimelig at hun skal være ansvarlig for en feilkobling utført av Skagerak Nett AS. Skagerak Nett AS opprettholdt sitt krav. Skagerak Nett AS har ikke vurdert aktsom god tro da feilen har oppstått når anlegget var nytt og installatør har feilkoblet måleren. Skagerak Nett AS hevdet at feilen var utenfor nettselskapets kontroll. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-193**

**Klage vedrørende etterfakturering – Sykkylven Energi AS**

*Saken gjaldt etterfakturering etter feilavlesning. Klager avviste etterfakturert krav. Klager påberopte seg god tro. Klager viste til at fakturaene har hatt forskjellige beløp og anførte at han antok at den gamle måleren hadde vært unøyaktig og at det var lest av for mye strøm. Klager anførte at han tok opp feilavlesning med nettselskapet, men fikk opplyst at det ikke er mulig å avlese feil. Klager hevder at ikke-fakturert forbruk utover 3 år er foreldet. Sykkylven Energi AS opprettholdt sitt krav. Sykkylven Energi AS anførte at klager har meldt inn antall timer og ikke antall kWh. Under dissens ble klager gitt delvis medhold.*

**Sak reg.nr: 19-203**

**Klage vedrørende etterfakturering – BKK Nett AS**

*Saken gjaldt etterfakturering av ikke-fakturert forbruk. Klager avviste etterfakturert krav. Klager anførte at hun delte strømmåler med en annen etasje i boligen. Klager påberopte seg god tro. Klager pekte på at hun har betalt fakturaer fortløpende. BKK Nett AS anførte at avregningsfeilen skyldes feil innrapportering av målerstand. BKK Nett AS viste til standardavtalen og anførte at det ikke var nødvendig med en vurdering av klagers aktsomhet da avregningsfeilen ikke kan tilskrives nettselskapet. BKK Nett AS viste til foreldelsesloven § 10 og anførte at foreldelsesfristen kan*

*utvides. BKK hevdet at kravet er rettmessig og opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-204**

**Klage vedrørende etterfakturerings – Skagerak Nett AS**

*Saken gjaldt etterfakturerings av ikke-fakturert forbruk. Klager avviste etterfakturert krav. Klager anførte at han ikke har fått informasjon om at AMS-måleren ikke har vært aktiv og at han heller ikke har fulgt opp i denne perioden. Klager påberopte seg god tro. Klager anførte at han har avtalegiro, og at han antok at alt var i orden da han ikke fikk informasjon om at måleren ikke var aktiv. Skagerak Nett AS opprettholdt sitt krav. Skagerak Nett AS viste til at området klager bor i ikke var ferdig utbygd på den tiden som måleren ble byttet og det var derfor ikke mulighet for at måleren ble registrert som timesmålt anlegg med elektronisk innhenting av måleverdier. Skagerak Nett AS anførte at det fremgår av fakturaene at forbruket er stipulert. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-218**

**Klage vedrørende etterfakturerings – Mørenett AS**

*Saken gjaldt etterfakturerings etter feilavlesning. Klager påberopte seg aktsom god tro. Klager anførte at det var en svikt i rutine til nettselskapet da målernummer alltid har vært oppgitt. Klager påpekte at han ikke kan belastes for feil i rutiner og systemer hos nettselskapet da de har fulgt anvisning og handlet i beste henseende. Klager mente at det var urimelig å bli krevd for merforbruk for 9 år tilbake i tid da det er rapportert inn målerstand regelmessig og ved flere anledninger oppgitt målernummer ved avlesning. Mørenett AS viste til at rett målernummer er benyttet i all kommunikasjon med klager. Mørenett AS anførte at feilen ikke kan tilskrives nettselskapet. Mørenett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-219**

**Klage vedrørende etterfakturerings – Skagerak Nett AS**

*Saken gjaldt etterfakturerings av ikke fakturert forbruk. Klager avviste fakturert krav. Klager viste til forbrukshistorikken og hevdet at registrert forbruk ikke kan være korrekt. Skagerak Nett AS anførte at det ikke var levert noen avlesning siden 01.12.17 og derfor har stipuleringene vært lavere enn reelt forbruk. Skagerak Nett AS hevdet at kravet var rettmessig og opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-235**

**Klage vedrørende etterfakturerings – Lyse Elnett AS**

*Saken gjaldt etterfakturerings av ikke-fakturert forbruk. Klager avviste fakturerte krav. Klager hevder at han har betalt for mye og krever dette tilbakebetalt. Klager viste til bilde av måleren ved målerbytte og hevder at bildet ikke tatt hos han. Klager viste til forbrukshistorikken og hevdet at registrert forbruk ikke kan stemme. Klager hevdet at registrert forbruk etter målerbytte var for høyt. Lyse Elnett AS viste til at klager i over en lengre periode har hatt et stipulert forbruk. Lyse Elnett AS anførte at de ikke har funnet feil på selve målerne tidligere, men at det har vært problemer med innhenting av data. Lyse Elnett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-264**

## **Klage vedrørende etterfakturering – Høland og Setskog Elverk SA**

*Saken gjaldt etterfakturering av ikke-fakturert forbruk. Klager avviste etterfakturert krav. Klager påberopte seg aktsom god tro. Klager pekte på at han ikke hadde kunnskap om at måleren ikke fungerte som den skulle og at han heller ikke ble gjort oppmerksom på dette. Klager hevdet at feilen var utenfor deres kontroll og ansvar. Klager hevdet også at selskapet plikter å fordele kravet over den omtvistede perioden og beregne kWh pris i de aktuelle månedene strømmen faktisk er brukt, samt trekke fra summen klager har betalt. Høland og Setskog Elverk SA viste til at det ble installert AMS-måler hvor det viste seg at radiosignalene var for svake. Høland og Setskog Elverk SA viste til at klager, gjennom fakturaene, har blitt informert om at forbruket ble stipulert og om antatt målerstand på strømmåler. Høland og Setskog Elverk SA hevdet at kravet var rettmessig og opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

### **Sak reg.nr: 19-268**

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

*Saken gjaldt etterfakturering av ikke-fakturert forbruk. Klager avviste etterfakturert krav. Klager anførte at hun fikk bekreftet av elektriker at den nye måleren sendte direkte avlesninger til nettselskapet. Klager påberopte seg aktsom god tro. Klager påpekte at hun har avtalegiro og at fakturaene har blitt betalt fortløpende. Klager anførte at det ikke har vært noen endring i forbruksmønsteret eller nye installasjoner som bruker strøm. Skagerak Nett AS viste til at det ble installert AMS-måler med kommunikasjonsenhet. Skagerak Nett AS viste til at montøren ikke har informert klager om at det fremdeles ville gå en stund før måleren ville overføre data til nettselskapet. Skagerak Nett AS anførte at det beklageligvis tok nærmere ett år før området ble ferdig utbygd og automatisk innsamling kunne starte. Skagerak Nett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig gitt medhold.*

### **Sak reg.nr: 19-271**

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

*Saken gjaldt etterfakturering av ikke-fakturert forbruk. Klager avviste fakturert krav. Klager påberopte seg god tro. Klager viste til at målerstand er meldt inn hver måned og at han antok derfor at fakturaene har korrekte beløp. Klager anførte at han ikke skal bli skadelidende da det er en direkte feil fra nettselskapet og deres montør. Nordkraft Nett AS opprettholdt sitt krav. Nordkraft Nett AS viste til at det ved en feiltagelse ble registrert et målerbytte på klagers anlegg. Nordkraft Nett AS viste til at det ved feilbyttet, ble nedstand fra måleren hos en annen kunde, brukt på klagers måler. Nordkraft Nett AS tilbakeviste klagers anførsel om god tro og mente at klager burde ha reagert når han mottok et høyt minusforbruk og derav et stort tilgodebeløp. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

### **Sak reg.nr: 19-280**

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

*Saken gjaldt etterfakturering av ikke-fakturert forbruk. Klager avviste etterfakturert krav. Klager påberopte seg god tro. Klager påpekte at det følger av fakturaene at målerstand er avlest av nettselskapet, slik at han ikke har hatt noen grunn til å mistenke feil. Klager påpekte også at fakturaene er stipulert på tidligere forbruk og at han derfor ikke har hatt grunn til å reagere på fakturabeløpene. Klager mente at kravet var urimelig da det er nettselskapet som er ansvarlig for at måleren ikke har fungert slik den skulle og at de ikke har fått informasjon om dette. Skagerak Nett AS anførte at det var beklagelig at klager ikke ble informert om at det ikke hadde vært kontakt med den nye måleren. Skagerak Nett AS anførte at det kommer*



*frem at nettleiefakturaen at forbruket var stipulert. Skagerak Nett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-282**

**Klage vedrørende etterfakturering – Skagerak Nett AS**

*Saken gjaldt etterfakturering etter feilavlesning. Klager avviser etterfakturert krav. Klager har erkjent at det er rapportert inn feil målerstand til nettselskapet og anførte at dette ikke har vært hensikten. Klager sier at det ikke var mulig å taste inn alle tall når forbruk skulle rapporters på nett og at hun derfor utelot det siste tallet. Klager antok at dette tallet var et desimaltall og at hun ville få en feilmelding dersom dette var feil. Klager påberopte seg god tro. Klager pekte på at hun ikke har registrert noe dramatisk fall i strømmregningene og at hun har avtalegiro. Klager viste til selskapets anførsel om rutinemessig kontroll, og anførte at en slik kontroll ikke er tilstrekkelig. Skagerak Nett AS viste til at i forbindelse med målerbytte i 2018 ble avdekket at det var meldt inn målerstand med ett siffer for lite siden målerbytte i 2016. Skagerak Nett AS viste til at måleren hadde 7 gjeldende sifre og ingen desimalplass. Skagerak Nett AS hevdet at avviket i forbruket relateres til endring i klagers forbruksmønster. Skagerak Nett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-297**

**Klage vedrørende etterfakturering – Hafslund Nett AS**

*Saken gjaldt tilbakebetaling etter feilfakturering. Klager krevde tilbakebetalt det som er feilfakturert siden 2005. Klager anførte at han har klaget gjentatte ganger i årenes løp og hevdet at han ikke kan klandres for at deres måler har vært feil. Klager anførte at han ikke har hatt mulighet til å kontrollere forbruket før etter innføringen av nye målere. Hafslund Nett AS anførte at den nedtatte måleren ved målerbytte ble kassert. Hafslund Nett AS viste til at forbruket ble stipulert i lengre perioden på grunn av manglende måleravlesninger og påpekte at det derfor var vanskelig å fastsette hva korrekt årsforbruk skulle vært dersom det var feil på den nedtatte måleren. Hafslund Nett AS hevdet at eventuelt for mye fakturert forbruk før 01.10.15 er å anse som foreldet. Hafslund Nett AS avviste klagers krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-247**

**Klage vedrørende etterfakturering – Skagerak Nett AS**

*Saken gjaldt etterfakturering av ikke-fakturert forbruk. Klager viste til at det har vært registrert to abonnementer i hennes navn. Klager mener at hun ikke kan stilles ansvarlig. Klager viste til selskapets anførsel om at det sendt varsel om måleravlesning via e-post. Klager påpekte at denne e-postadressen tilhører et firma som opphørte en gang i 2015 og en gang i 2018. Klager anførte at de har fått beskjed om å forholde seg til krafleverandøren. Klager påpekte at når måleravlesning er meldt inn, og de mottar en kvittering, så antok klager at måleravlesning ble registrert. Klager avviste etterfakturert krav. Skagerak Nett AS viste til at det ble avdekket et etterslep ved målerbytte og etterslepet skyldes manglende avlesninger. Skagerak Nett AS anførte at det er utstedt varsel om måleravlesning per e-post hver måned. Skagerak Nett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-266**

**Klage vedrørende etterfakturering – Skagerak Nett AS**

*Saken gjaldt etterfakturering etter feilavlesning. Klager avviste etterfakturert krav. Klager påberopte seg god tro. Klager pekte på at han ikke har fått feilmelding ved innsendelse av måleravlesning. Klager hevdet at feilen var i systemet hos nettselskapet da systemet ikke har fanget opp feilavlesninger. Skagerak Nett AS viste til at i*

*forbindelse med målerbytte ble det avdekket at det var meldt inn målerstand med ett siffer for lite siden målerbytte. Skagerak Nett AS hevdet at klager burde ha forstått at han betalte for lite strøm. Skagerak Nett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-356**

**Klage vedrørende etterfakturering – Skagerak Nett AS**

*Saken gjaldt etterfakturering på grunn av feilkoblet måler. Klager avviste etterfakturert krav. Klager stillte spørsmål ved hvilke konsekvenser det får for elektriker at måleren er feilkoblet og hvem som er ansvarlig for å følge opp at det er koblet riktig kurs i sikringsskapet. Skagerak Nett AS viste til at det i forbindelse med kontroll av måler ble avdekket at måleren var feilkoblet. Skagerak Nett AS anførte at de ikke har mottatt noen melding fra installatør i forbindelse med at det er gjort et arbeid hos klager. Skagerak Nett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-381**

**Klage vedrørende etterfakturering – Lyse Elnett AS**

*Saken gjaldt etterfakturering av ikke fakturert forbruk. Klager avviste fakturert forbruk. Klager anførte at nettselskapet ikke klarer å dokumentere kravet og mente at fremlagt dokumentasjon var uforståelig. Klager anførte at nettselskapet har vært klar over at det ikke var kommunikasjon med måleren og påpekte at nettselskapet ikke har varslet om dette. Lyse Elnett AS viste til bilde av tidligere måler og anførte at bildet beviser at målerstand som ble avlest ved målerbyttet var korrekt. Lyse Elnett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-388**

**Klage vedrørende etterfakturering – NEAS AS**

*Saken gjaldt etterfakturering av ikke-fakturert forbruk. Klager avviste etterfakturert krav. Klager påberopte seg aktsom god tro. Klager anførte at hun i 10 år har hatt automatisk avlesning av strøm og mente at det var uforståelig at bytte til ny måler skulle føre til at avregningsformen ble endret til profilbasert. Klager hevdet at NEAS AS burde ha utvist særlig aktsomhet etter at feilen ble oppdaget i januar 2018. Klager anførte at avlesningsmetoden ikke har vært opplyst på fakturaer fra og med april 2018. NEAS AS viste til utstedte fakturaer og påpekte at det fremgår at avlesningsmetoden er beregnet og at målerstand er lagt ved. NEAS AS har tilbudt klager et fratrekk på kr. 5 500 og opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-463**

**Klage vedrørende etterfakturering – Elvia AS**

*Saken gjaldt etterfakturering av ikke-fakturert forbruk. Klager avviste etterfakturert krav. Klager påberopte seg aktsom god tro. Klager påpeker at det er tekniske faktorer som en vanlig forbruker ikke har noen forutsetning for å mene noe om. Klager viste til endringer i faktureringstermin og beløp som faktureres, og hevdet at det er umulig for klager å oppdage en feil. Klager anførte at nettselskapet må ta ansvar for at feilen ikke ble avdekket før målerbytte. Elvia AS viste til at i forbindelse med målerbytte ble avdekket at klagers anlegg var registrert med feil trafikonstant. Elvia AS anførte at klager burde ha forstått at fakturert forbruk var for lavt. Elvia AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-396**

**Klage vedrørende etterfakturering – Agder Energi Nett AS**

*Saken gjaldt etterfakturering av ikke-fakturert forbruk. Klager avviste etterfakturert krav. Subsidiært hevdet klager at det ikke kan kreves etterbetaling ut fra en skjønnsmessig vurdering. Klager har bestridt at nettselskapet kan foreta en slik skjønnsmessig avregning når forbruket er målt. Klager hevdet at Agder Energi Nett AS må ta ansvar for egne feil og peker på at de ikke er ansvarlig for feilmålinger ved måleutstyret. Agder Energi Nett AS viste til at det i forbindelse med installasjon av AMS-måler ble oppdaget at måleromkobleren stod kortsluttet og uplombert. Agder Energi Nett AS anførte at klager er en organisasjon registrert i Enhetsregistret, og inngår i et konsern. Agder Energi Nett AS mente at klager ikke kan regnes som privatkunde, og må forholde seg til standardavtalen for næringskunder. Agder Energi Nett AS hevdet at kravet var rettmessig og opprettholdt sitt krav. Nemnda avviser saken fra behandling. Uttalelsen er enstemmig.*

**Sak reg.nr: 19-399**

**Klage vedrørende etterfakturering – Elvia AS**

*Saken gjaldt etterfakturering av ikke-fakturert forbruk. Klager avviste etterfakturert krav. Klager påberopte seg god tro. Klager anførte at det ikke var informert om at det ikke har vært kontakt med måleren og hevdet at de ikke kan lastes for at måleren har vært uten kommunikasjon. Klager anførte at det må forventes at Elvia AS som måleransvarlig har rutiner for å varsle om måleravlesninger ikke mottas fra måleren, og at forbruket deres stipuleres. Elvia AS viste til at det i forbindelse med målerbytte ble avdekket at det tidligere fakturerte forbrukte i perioden uten kommunikasjon var for lavt. Elvia AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-418**

**Klage vedrørende etterfakturering – Lyse Elnett AS**

*Saken gjaldt etterfakturering av ikke-fakturert forbruk. Klager avviste etterfakturert krav. Klager har fremlagt et regnestykke for forbruket i den angjeldende perioden, og hevdet at selskapets beregning av kravet er feil. Lyse Elnett AS viste til at det i forbindelse med målerbytte ble avdekket et avvik mellom klagers fakturerte forbruk og det faktiske forbruket. Lyse Elnett AS har bestridt at klager har vært i aktsom god tro. Lyse Elnett AS kan ikke dokumentere at det er sendt ut påminnelser om måleravlesning til klager. Lyse Elnett AS hevdet at kravet var rettmessig og opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig gitt delvis medhold.*

**Sak reg.nr: 19-429**

**Klage vedrørende etterfakturering – Tensio TS AS**

*Saken gjaldt etterfakturering av ikke-fakturert forbruk. Klager avviste etterfakturert krav og krevde dette tilbakebetalt. Klager anførte at han fikk beskjed om at avlesningsmåleren fungerte som den skulle, at det lave forbruket skyldtes bytte av det elektriske utstyret og at han ikke mottok påminnelse om måleravlesning. Klager antok derfor at alt var i orden. Klager stilte spørsmål ved om avlesningen ved målerbyttet var korrekt og anførte at det er fremlagt dokumentasjon på målerstand ved målerbytte. Tensio TS AS anførte at kundeavlesningene gjaldt den nye måleren og påpekte at disse avlesningene ble underkjent i deres system på grunn av for stort avvik. Tensio TS AS kan ikke se å ha mottatt tilbakemelding fra klager om at han ikke lenger hadde denne måleren som det er sendt påminnelse om. Tensio TS AS har valgt å redusere etterslepet med 25 % da det ikke har vært kontakt med kundens måler og det heller ikke er innhentet avlesninger. Tensio TS AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-276**

**Klage vedrørende fakturering – Trøgstad Elverk AS**

*Saken gjaldt uenighet om fakturert forbruk. Klager avviste fakturert krav og hevdet at fakturert forbruk var feil. Klager anførte at de flyttet fra boligen i november 2018 og at boligen har vært ubebodd fra dette tidspunkt. Klager påpekte at det kun var varmekabler som har stått på. Trøgstad Elverk AS anførte at dersom det oppgitte forbruket var feil, så må det være noe galt med måleren. Trøgstad Elverk AS har tilbudt klager kontroll av måleren og opplyst at klager selv må dekke kostnaden dersom det ikke er feil ved måleren. Trøgstad Elverk AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-415**

**Klage vedrørende etterfakturerings – Skagerak Nett AS**

*Saken gjaldt etterfakturerings av ikke fakturert forbruk. Klager avviste etterfakturert krav. Klager påberopte seg aktsom god tro og anførte at de ikke har mottatt varsel om måleravlesning og at utstedte varsler er sendt feil kunde. Klager anførte at det ikke er informert i fakturaene fra kraftleverandøren at forbruket ble stipulert. Klager hevdet at kravet var urimelig og at de ikke har hatt anledning til å oppdage at forbruket ble stipulert. Skagerak Nett AS anførte at det har vært en saksbehandlingsfeil som har ført til at feil telefonnummer har vært registrert på kundeforholdet. Skagerak Nett AS påpekte at klager burde ha reagert når varsel om måleravlesning opphørte uten at måleren var byttet. Skagerak Nett AS anførte at nettleiefakturaen inneholder opplysninger om at måleren ikke har vært lest av. Skagerak Nett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-420**

**Klage vedrørende etterfakturerings – BKK Nett AS**

*Saken gjaldt etterfakturerings av ikke fakturert forbruk. Klager avviste etterfakturert krav. Klager påberopte seg aktsom god tro. 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 var urimelig da det er nettselskapet som er ansvarlig for at måleren ikke har fungert slik den skulle. BKK Nett AS beklaget at klager ikke ble varslet skriftlig om manglende kommunikasjon. BKK Nett AS viste til at forbruket var stipulert i henhold til historiske målerstander innlevert av kunde, samt stipuleringer foretatt der avlesninger ikke ble innlevert. BKK Nett AS opprettholdt sitt krav. Under dissens ble klager gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-587**

**Klage vedrørende etterfakturerings – Skagerak Nett AS**

*Saken gjaldt etterfakturerings på grunn av feilkoblet måler. Klager avviste etterfakturerte krav. Klager anførte at det er nettselskapet som har feilkoblet måleren og at det derfor er deres ansvar å påse at utstyret er korrekt montert. Klager hevdet at nettselskapet må kunne fremlegge bevis for et riktig forbruk i feilperioden. Skagerak Nett AS viste til forbrukshistorikken og hevdet at de har et godt grunnlag for å beregne ikke fakturert forbruk i feilperioden. Skagerak Nett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-592**

**Klage vedrørende etterfakturerings – Repvåg Kraftlag SA**

*Saken gjaldt etterfakturerings av ikke fakturert forbruk. Klager avviste etterfakturert krav. Klager påberopte seg aktsom god tro. Klager anførte at fakturaene er betalt fortløpende i den tro at han ble fakturert for faktisk forbruk. Klager påpekte at han ikke var blitt varslet eller informert om at forbruket ble stipulert. Klager viste til at det var hans henvendelse til nettselskapet*

*som gjorde at de oppdaget kommunikasjonsfeilen. Repvåg Kraftlag SA viste til at det var stipulert etter registrert historisk data og at forbruksmønsteret har endret seg og blitt betydelig større. Repvåg Kraftlag SA anførte at de alltid har oppfordret kundene til å følge med på sine målere også til tross for AMS. Repvåg Kraftlag SA påpekte at det følger av deres kundemagasin og deres nettsider. Repvåg Kraftlag SA opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-596**

**Klage vedrørende etterfakturerings – Skagerak Nett AS**

*Saken gjaldt etterfakturerings av forbruk på grunn av feilkoblet måler. Klager avviste etterfakturert krav. Klager påpekte at hun ikke var informert eller gjort oppmerksom på feilkoblingen. Klager hevdet at det var en feil som ble gjort av nettselskapet og at det var urimelig at hun skulle stilles ansvarlig. Klager anførte at hun har hatt avtalegiro og at fakturaene har blitt betalt fortløpende. Skagerak Nett AS opprettholdt sitt krav. Skagerak Nett AS anførte at i perioden fra 01.10.18 og frem til 19.02.18 var klager fakturert for et 0 kWh forbruk i nettleie. Skagerak Nett AS anførte at klager ikke har vært i aktsom god tro så lenge klager vet at det brukes strøm i boligen. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-603**

**Klage vedrørende etterfakturerings – Tensio TN AS**

*Saken gjaldt uenighet om spenning og etterfakturert krav. Klager avviste etterfakturert krav. Klager hevdet at merforbruket skyldtes spenningsvariasjoner inn til boligen. Klager anførte at de har undersøkt spenningen og fått opp at spenningen hoppet mellom 300-315 V. Tensio TN AS anførte at måleren ikke har vært avlest i perioden fra 22.06.16 til 26.03.19. Tensio TN AS anførte at det var utført tiltak for å logge spenning i boligen til klager, og resultatet var helt normalt. Tensio TN AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-612**

**Klage vedrørende tilbakebetaling – BKK Nett AS**

*Saken gjaldt uenighet om fakturert forbruk. Klager hevdet at det har vært en feil ved måleren siden han flyttet inn i boligen i 1991 og krevde tilbakebetalt det han har betalt for mye. Klager hevdet at en sammenligning av deres forbruk med naboens forbruk er relevant. Klager viste til registrert forbruk etter målerbytte og hevdet at dette forbruket kan danne grunnlag for en beregning av hva det reelle forbruket har vært i de tidligere år. BKK Nett AS erkjente at det var feil på måleren da denne plutselig viste en kraftig økning i vist forbruk. BKK Nett AS anførte at det ikke var usannsynlig at klager har brukt den strømmen som var målt og viste til at det ikke var påvist feil ved nåværende måler eller strømnnett, samt at det målte forbruket ikke kan anses som upåregnelig. BKK Nett AS hevdet at det heller ikke var sannsynliggjort et lavere forbruk. BKK Nett AS avviste klagers krav. Klager ble enstemmig gitt delvis medhold.*

**Sak reg.nr: 19-438**

**Klage vedrørende etterfakturerings – Lyse Elnett AS**

*Saken gjaldt etterfakturerings av ikke fakturert forbruk. Klager avviste etterfakturert krav. Klager hevdet at det må ha vært en feil ved strømmåleren og at forbruket ikke kan ha vært så høyt. Klager anførte at han ikke var klar over at det var et utvendig måleskap. Klager påberopte seg aktsom god tro. Klager anførte at utsendte fakturaer sammenlignet med det de fikk for tilsvarende størrelse, ikke ga noen indikasjon om at fakturert forbruk ikke var reelt. Klager hevdet at han ikke har hatt noen mulighet eller grunn til å oppdage at han ble stipulert. Lyse Elnett AS opprettholdt sitt krav.*

*Lyse Elnett AS viste til aktivitetshistorikken og anførte at de ved en rekke anledninger har sendt ut SMS til klager om måleravlesning og kommunikasjonsproblemer med måleren. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-456**

**Klage vedrørende etterfakturering – Lyse Elnett AS**

*Saken gjaldt etterfakturering av ikke-fakturert forbruk. Klager avviste etterfakturert krav. Klager påberopte seg aktsom god tro. Klager hevdet at det var nettselskapets ansvar at det ikke ble gitt informasjon om at måleren ikke var i orden og hevdet derfor at kravet var urimelig. Klager anførte at hun ikke var gitt mulighet til å sette inn nødvendige sparetiltak som kunne redusert strømforbruket da hun ikke visste at hun ble fakturert for stipulert forbruk. Lyse Elnett AS opprettholdt sitt krav. Lyse Elnett AS anførte at de har prosesser som skal fange opp hendelser ved målerne når det skjer over lengre perioder. Lyse Elnett AS mente at endringene/avvikene i grafene sammenlagt med at nettselskapet tok kontakt med klager, talte for at klager ikke var i aktsom god tro. Under dissens ble klager gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-528**

**Klage vedrørende etterfakturering – Skagerak Nett AS**

*Saken gjaldt etterfakturering på grunn av feilkoblet måler. Klager avviste etterfakturert forbruk. Klager viste til at måleren ble byttet av installatør da det var noe galt med den forrige måleren. Klager antok derfor at den nye måleren målte et mer korrekt forbruk. Klager anførte at hun ikke har kunnskap om elektriske installasjoner og at hun derfor ikke kunne mistenke at noe var galt. Skagerak Nett AS opprettholdt sitt krav. Skagerak Nett AS hevdet at feilen lå utenfor nettselskapets kontroll og at de var berettiget til å etterfakturere. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-582**

**Klage vedrørende fakturering – LOS AS**

*Saken gjaldt uenighet om fakturering. Klager avviste fakturerte krav. Klager anførte at det ikke var mulig å forstå fakturerte krav. Klager hevdet at summen ikke stemmer overens med avregningen. Klager krevde at fakturaene krediteres og at det opprettes nye korrekte fakturaer. LOS AS opprettholdt fakturerte krav. LOS AS anførte at de har gått igjennom forbruk og fakturaer, og hevdet at det er korrekt. LOS AS mente at det ikke var grunnlag for å redusere utsendte fakturaer. Klager ble enstemmig gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-634**

**Klage vedrørende etterfakturering – Hafslund Nett AS**

*Saken gjaldt uenighet om fakturert forbruk. Klager avviste etterfakturert krav. Klager viste til forbrukshistorikken og hevdet at det har skjedd en feil ved måleren i 2012 og at måleren ikke kunne gi uttrykk for korrekte verdier. Klager anførte at han har bedt om at måleren skal bli kontrollert av en tredjepart, og påpekte at han ikke har fått tilbakemelding på dette. Hafslund Nett AS anførte at innføring av Elhub har medført problemer med registrering av måleravlesning for de kundene som ikke hadde etablert måler med toveiskommunikasjon. Hafslund Nett AS anførte at det ikke var mulig å kontrollere den nedtatte måleren da den ble kassert etter målerbytte. Hafslund Nett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-640**

**Klage vedrørende etterfakturering – Lyse Elnett AS**

*Saken gjaldt etterfakturering av ikke-fakturert forbruk. Klager avviste etterfakturert krav. Klager påberopte seg aktsom god tro. Klager påpekte at han ikke var blitt informert om at AMS-måleren ikke fungerte som tilsiktet og at det ikke var mulig for han å oppdage at det var en kommunikasjonsfeil. Lyse Elnett AS opprettholdt sitt krav. Lyse Elnett AS viste til grafene av strømforbruket som fremgikk av utsendte fakturaer og påpekte at grafene viste et betydelig avvik på forbruket. Lyse Elnett AS mente at grafene burde gitt klager en oppfordring til å reagere på det reduserte strømforbruket og at klager ikke har vært i god tro. Klager ble enstemmig gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-644**

**Klage vedrørende etterfakturering – Skagerak Nett AS**

*Saken gjaldt etterfakturering på grunn av feilkoblet måler. Klager avviste etterfakturerte krav. Klager påberopte seg aktsom god tro og anførte at han antok at han ble fakturert for reelt forbruk. Klager påpekte at han ikke har hatt noen forutsetninger til å vite hvor mye strøm som ble brukt i boligen på grunn av ombygging. Skagerak Nett AS anførte at det har vært en ombygging av anlegget i 2007, og at feilkoblingen har oppstått da. Skagerak Nett AS har avskrevet forbruk utover 23.04.16 på grunn av lang saksbehandlingstid. Skagerak Nett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-653**

**Klage vedrørende etterfakturering – Nordlandsnett AS**

*Saken gjaldt etterfakturering av ikke fakturert forbruk. Klager avviste etterfakturert krav. Klager bestred registrert forbruk i perioden fra 11.10.15 til 01.05.18. Klager anførte at montør som byttet måleren stusset over en lyd fra måleren. Klager viste til rapport fra målerkontroll og anførte at kontrollen ikke tar hensyn til lokale forhold, feil og jevnlig avbrudd i nettet. Klager hevdet at selskapets historikk ikke stemte med innsendte måleravlesninger. Nordlandsnett AS viste til utsendte brev og oversikt over utsendelse og anførte at de har purret klager gjentatte ganger. Nordlandsnett AS viste til at måler ble sendt til MeterTech for kontroll og funnet i orden. Nordlandsnett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-705**

**Klage vedrørende etterfakturering – Skagerak Nett AS**

*Saken gjaldt etterfakturering av ikke fakturert forbruk. Klager avviste fakturert krav. Klager pekte på at han ikke har fått informasjon om at måleren ikke fungerer som den skal. Klager anførte at det ikke var mulig å rapportere inn målerstand da avviket har vært for stort. Klager hevdet at kravet var urimelig da han ikke har fått beskjed om at han ble fakturert på stipulert grunnlag. Skagerak Nett AS anførte at årsaken til at klager ikke ble informert om etterfakturert forbruk var at avregnet forbruk tilsvarende 36 kWh under forventet årsforbruk som er +/- 50 kWh. Skagerak Nett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-754**

**Klage vedrørende fakturering – Elvia AS**

*Saken gjaldt uenighet om fakturert forbruk. Klager hevdet at det var fakturert for mye i perioden fra 2007 og frem til målerbyttet og krevde dette tilbakebetalt. Klager viste til forbrukshistorikken på den gamle og nye måleren, og hevdet at det må ha vært en feil ved den gamle måleren. Klager anførte at nettselskapet ikke har kontrollert måleren eller sett hen til forbrukshistorikken. Elvia AS hevdet at det ikke var noe feil med tidligere fakturert forbruk. Elvia AS*

*anførte at måleren ikke var en måler med kjente feil. Elvia AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-780**

**Klage vedrørende etterfakturerings - Skagerak Nett AS**

*Saken gjaldt etterfakturerings på grunn feilkoblet måler. Klager avviste etterfakturert krav. Klager påberopte seg aktsom god tro. Klager anførte at det ikke har vært noen alarmerende endringer og at han ikke har hatt grunn til å reagere på faktureringen. Klager sier også at prisendringer har kompensert for feilavlest forbruk. Skagerak Nett AS påpekte at de har vært uvitende til endringen i klagers anlegg og hevdet at de ikke kan lastes for feilen som oppsto. Skagerak Nett AS hevdet derfor at feilen ikke kan tilskrives nettselskapet. Skagerak Nett AS anførte at klager burde ha reagert når forbruket plutselig ble redusert til 0 kWh forbruk. Skagerak Nett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-786**

**Klage vedrørende etterfakturerings – Skagerak Nett AS**

*Saken gjaldt etterfakturerings etter feilkoblet måler. Klager avviste etterfakturert krav. Klager anførte at Skagerak Nett AS burde ha oppdaget feilkoblingen i 2008 og at det burde vært en praksis å kvalitetssikre nye anlegg. Klager anførte at måleravlesning var innrapportert fortløpende og at målerstand var kontrollert i forhold til innsendte verdier. Klager hevdet at han ikke hadde noen forutsetninger for å vite at måleren var feilkoblet eller vite hvor mye strøm som ble brukt i boligen. Skagerak Nett AS anførte at de ikke har hatt mulighet til å kunne oppdage feilkoblingen tidligere da det aldri har vært kontroll av måleren eller noe målerbytte i feilperioden. Skagerak Nett AS påpekte at klager burde vite at forbruket skulle øke etter omlegging av anlegget. Skagerak Nett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-795**

**Klage vedrørende etterfakturerings – Tensio TN AS**

*Saken gjaldt etterfakturerings av ikke fakturert-forbruk. Klager avviste etterfakturert krav. Klager påberopte seg aktsom god tro. Klager anførte at han ikke har blitt varslet eller informert om at AMS-måler ikke fungerer som tilsiktet. Tensio TN AS opprettholdt sitt krav. Tensio TN AS anførte at det var utstedt gjentatte varsler per SMS om måleravlesning i perioden det ikke var kommunikasjon med måleren. Tensio TN AS viste til at merforbruket var et reelt forbruk og mente at klager må betale for dette. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-799**

**Klage vedrørende etterfakturerings – Skagerak Nett AS**

*Saken gjaldt etterfakturerings på grunn av feilkoblet måler. Klager avviste etterfakturert krav. Klager hevdet at kravet var uberettiget da det var nettselskapet som har utført feilkoblingen. Klager påberopte seg aktsom god tro. Skagerak Nett AS viste til at det ved kontroll av måler ble avdekket at måleren var feilkoblet. Skagerak Nett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-804**

**Klage vedrørende etterfakturerings – Skagerak Nett AS**

*Saken gjaldt etterfakturerings på grunn av feilkoblet måler. Klager avviste etterfakturert krav. Klager hevdet at nettselskapets beregning av forbruket var feil. Klager anførte at det er urimelig at han skal*



*belastes for merforbruket da selskapet ikke klarer å dokumentere forbruket i feilperioden med feilkoblet måler. Skagerak Nett AS viste til at måleren har vært feilkoblet siden den ble installert. Skagerak Nett AS anførte at den nye måleren ble installert på akkurat samme måte som den gamle måleren, og antok derfor at den nye måleren også ble feilkoblet. Skagerak Nett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-822**

**Klage vedrørende etterfakturering – Skagerak Nett AS**

*Saken gjaldt etterfakturering på grunn av feilkoblet måler. Klager avviste etterfakturert krav. Klager anførte at det var urimelig at han skulle være ansvarlig for en feilkobling utført av Skagerak Nett AS. Klager påpekte at nettselskapet må ta en beregning av forbruket hvor det tas hensyn til de faktiske forholdene. Skagerak Nett AS anførte at det må forventes et visst forbruk i utbyggingsperioden selv uten bruk av elektromekaniske hjelpemidler. Skagerak Nett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-840**

**Klage vedrørende etterfakturering – Skagerak Nett AS**

*Saken gjaldt etterfakturering på grunn av feilkoblet måler. Klager avviste etterfakturert krav. Klager anførte at det kun var Skagerak Nett AS som har koblet noe i deres sikringsskap og at han ikke hadde noen forutsetninger for å vite at måleren var feilkoblet eller at feilen var rettet. Klager påberopte seg aktsom god tro. Klager hevdet at det var urimelig at han skal være ansvarlig for en feilkobling utført av Skagerak Nett AS. Skagerak Nett AS var av den oppfatning at aktsom god tro ikke kan vurderes i denne saken da forbruket har vært særlig lavt i alle år. Skagerak Nett AS anførte at de ikke har hatt noen grunn til å kontrollere måleren tidligere da klager har lest av måleren og det heller ikke har vært avvik i forbrukskontroll. Skagerak Nett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

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

**Sak reg.nr: 18-227**

**Klage vedrørende krav om dekning av utgifter – BKK Nett AS**

*Saken gjaldt krav om erstatning etter strømbrudd. Klager krevde utgifter til reparasjon av termostat til varmekabler til to bad og til reparasjon av kjøleskap dekket. Klager hevdet at det elektriske utstyret ble ødelagt etter strømbrudd. Klager anførte at det er nærliggende å tro at det må ha vært en kortvarig overspenning på strømnettet umiddelbart før strømmen ble brutt. Klager hevdet at BKK Nett AS har et objektivt ansvar for skaden. BKK Nett AS avviste erstatningsansvar. BKK Nett AS viste til at en effektbryter eksploderte og førte til strømbrudd. BKK Nett AS anførte at de har rutiner for kontroll og vedlikehold av alle anlegg. BKK Nett AS anførte også at det elektriske utstyret skal tåle inn- og utkoblinger. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 18-661**

**Klage vedrørende krav om erstatning – Hafslund Nett AS**

*Saken gjaldt krav om erstatning etter strømbrudd. Klager krevde utgifter til kjøp av strømaggregat dekket. Klager hevdet at Hafslund har forsømt sin informasjonsplikt. Klager anførte at hun kjøpte et strømaggregat for at matvarene ikke skulle bli ødelagt. Klager hevdet at Hafslunds linjerydding ikke var*

*tilfredsstillende. Klager stilte spørsmål ved om beredskapen til Hafslund Nett AS var tilfredsstillende i forhold til å beskytte kunder mot ulike årsaker til strømbrudd. Hafslund Nett AS avviste erstatningsansvar. Hafslund Nett AS anførte at avdeling for vegetasjonskontroll har bekreftet at linjerydding var utført i henhold til gjeldende regelverk. Hafslund Nett AS hevdet at værforhold av denne karakter var utenfor nettselskapets kontrollsfære. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 18-762**

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

*Saken gjaldt krav om erstatning etter målerbytte. Klager krevde utgifter til elektriker dekket. Klager anførte at det kom røyk ut av sikringsskapet grunnet varmgang i tilkoblingen for den ene fasen. Klager mente at årsaken til dette var at montøren ved målerbytte utførte arbeid som førte til dårlig kontakt i tilkoblingspunktet. Agder Energi Nett AS anførte at målersløyfen ikke ble byttet. Agder Energi Nett AS påpekte at det ikke er noe som tilsier at målersløyfen er byttet eller blitt skrudd på sikringen under målerbyttet. Agder Energi Nett AS hevdet at det ikke foreligger noen årsakssammenheng mellom montering av AMS-måler og skaden og avviste erstatningsansvar. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 18-573**

**Klage vedrørende AMS-måler – Skagerak Nett AS**

*Saken gjaldt installasjon av AMS-måler. Klager krevde utgifter til elektriker dekket og erstatning for påførte kostnader. Klager krevde også at kommunikasjonsdelen til AMS-måleren i boligen til klagers nabo ble fjernet. Klager anførte at hun har hatt store helsemessige plager på grunn av stråling. Klager hevdet at det var montert uskjermede kabler. Klager anførte at det er urimelig at Skagerak Nett AS ikke monterer GPRS kostnadsfritt hos klagers nabo, og at det er urimelig at Skagerak Nett AS ikke kan fakturere klager direkte for dette. Skagerak Nett AS anførte at fritak for AMS-måler med kommunikasjonsmodul er personlig og gjelder kun egen boenhet. Skagerak Nett AS anførte at klager selv bestilte elektriker for å montere den eksterne antennen og avviste klagers krav om tilbakebetaling. Skagerak Nett AS påpekte at antennekablene som er benyttet er skjermet selv om det ikke er aluminiumskappe på kablet. Skagerak Nett AS anførte at det både er prøvd ulike tiltak og at det er iverksatt tiltak. Skagerak Nett AS hevdet at det ikke kan pålegges å fjerne kommunikasjonsdelen på AMS-måleren som er montert hos klagers nabo og avviste klagers krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 18-727**

**Klage vedrørende krav om erstatning – Helgeland Kraft Nett AS**

*Saken gjaldt krav om erstatning. Klager krevde forsikrings egenandel dekket. Klager krevde også at hans forsikringsselskap skal få refundert utgifter i saken. Klager hevdet at jordfeilbryter og overspenningsvernet i hans fritidsbolig ble ødelagt grunn av overspenning i nettet. Klager viste til rapport fra installatør og anførte at det ble konstatert at det i sikringsskapet og i utvendig koblingsskap er tydelige spor av overspenninger. Klager hevdet at Helgeland Kraft Nett AS må ta ansvar for skader som følge av overspenning og feil i nettet. Helgeland Kraft Nett AS anførte at det ble påvist feil på jordfeilbryteren som gjorde at den ikke løste ut, og at det var påvist at overspenningsvernet var utløst. Helgeland Kraft Nett AS har henvist klager til sitt forsikringsselskap for taksering og oppgjør. Helgeland Kraft Nett AS anførte at det er utenfor selskapets kontroll og avviste erstatningsansvar. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 18-753**

**Klage vedrørende krav om erstatning – Hafslund Strøm AS**

*Saken gjaldt krav om erstatning i forbindelse med feilinnmelding. Klager krevde kompensasjon for medgått tid. Klager hevdet at det var lagt et betydelig arbeid for å få korrigert feilinnmeldingen. Hafslund Strøm AS avviste klagers krav. Hafslund Strøm AS viste til at feil inn/utmeldinger dessverre skjer fra tid til annen. Hafslund Strøm AS påpekte at da det har skjedd en feil fra deres side grunnet en manuell feilregistrering, tilbys klager en kompensasjon på kr. 850. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 18-049 B**

**Klage vedrørende krav om erstatning etter spenningsvariasjoner – Haugaland Kraft Nett AS**

*Saken gjaldt gjenåpning i sak 18-049 behandlet 16. desember 2019 der saken ble avvist. Nemnda opprettholder sitt vedtak av 16. desember 2019.*

**Sak reg.nr: 18-602**

**Klage vedrørende spenning – Hafslund Nett AS**

*Saken gjaldt tvist om spenningsvariasjoner. Klager hevdet at Hafslund Nett AS var ansvarlig for overspenning i hans bolig den 31.05.18. Klager anførte at reparatøren fastslo at apparatene hadde en feil som ikke dekkes av garantien på grunn av at de var utsatt for høy spenning. Klager anførte at selskapets målinger viste at det har vært spenning i boligen som er høyere enn den utgangsspenningen som trafoen skulle hatt og påpekte at målingene viste uregelmessighet. Hafslund Nett AS anførte at det ikke var registrert hendelser for klagers adresse eller nettstasjon som klager er tilknyttet i perioden fra mai til juni 2018. Hafslund Nett AS anførte at det var iverksatt tiltak i form av målinger av lavspentnettet til klager og det var ikke funnet avvik. Hafslund Nett AS kjente ikke til feil i høyspentnettet for den aktuelle dato og avviste erstatningsansvar. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-010**

**Klage vedrørende krav om erstatning – Troms Kraft Nett AS**

*Saken gjaldt dekning av forsikringens egenandel etter hendelse i nettet. Klager krevde forsikringens egenandel dekket. Klager hevdet at elektrisk utstyr ble ødelagt etter hendelser i nettet fra den 21.08.18 til 22.08.18. Klager anførte at manglende vedlikehold av nettet er årsak til skaden på det elektriske utstyret. Troms Kraft Nett AS viste til at det var en hendelse i nettet den 21.08.18 og at årsaken til hendelsen var svikt i bendslingen som er festet på isolatoren. Troms Kraft Nett AS hevdet at det ikke var årsakssammenheng mellom jordslutning i høyspentnettet og skaden som oppstod i klagers elektriske anlegg. Troms Kraft Nett AS hevdet at hendelsen falt utenfor deres kontrollansvar og avviste erstatningsansvar. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-124**

**Klage vedrørende krav om erstatning – BKK Nett AS**

*Saken gjaldt krav om erstatning etter feil ved måler. Klager krevde kompensasjon for medgått tid og for påførte kostnader. Klager hevdet at det var lagt et betydelig arbeid for å få avdekket feilmålingen. Klager påpekte at det er foretatt et overslag over tid som er brukt på egne kontrollmålinger. Klager påpekte også at det var tatt opp et banklån for å betale de utilsiktede utgiftene som var basert på feilmåling. BKK Nett AS avviste klagers krav. BKK Nett AS anførte at de har bedt klager om å dokumentere påløpte utgifter. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-076**

## **Klage vedrørende krav om erstatning – Hafslund Nett AS**

*Saken gjaldt krav om erstatning etter strømutkobling. Klager krevde erstatning for skade på datamaskin, programvare redigering og økonomisk tap. Klager hevdet at det elektriske utstyret ble skadet på grunn av manglende varsling fra nettselskapet. Hafslund Nett AS anførte at slike hendelser er utenfor nettselskapets kontrollsfære. Hafslund Nett AS anførte at elektriske apparater skal tåle inn- og utkoblinger. Hafslund Nett AS avviste erstatningsansvar. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

### **Sak reg.nr: 19-232**

## **Klage vedrørende krav om dekning av utgifter til elektriker – Tensio TS AS**

*Saken gjaldt krav uenighet om dekning av utgifter til elektriker i forbindelse med flytting av kabler og grunnmursskap. Klager anførte at Tensio TS AS var ansvarlig for flytting av fordelingskap, og krevde utgifter til dette dekket. Klager anførte at det har vært en endring i terrenget ved boligen og at det derfor har vært et behov for endringer i anlegget. Klager hevdet at det ikke var en urimelig merkostnad for nettselskapet at kablene flyttes da klager har tatt kostnadene med graving og dekking av kabler. Tensio TS AS avviste klagers krav. Tensio TS AS anførte at kostnadene med flytting av kablene og grunnmursskap tilfaller kunden, i og med at arbeidet var initiert av kunden selv. Tensio TS AS pekte på at inntaksledningen fra sikringen i grunnmursskapet til klagers sikringsskap er å anse som kundens anlegg. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

### **Sak reg.nr: 19-392**

## **Klage vedrørende spenning – krav om erstatning – Gudbrandsdal Energi Nett AS**

*Saken gjaldt krav om erstatning etter hendelse i nettet. Klager krevde forsikringens egenandel dekket. Klager hevdet at det var et smell i sikringsskapet og at det oppsto gnister ut av sikringsskapet. Klager viste til graf over spenningsmåling og anførte at grafen bekrefter hendelsen. Klager hevdet at nettselskapet er ansvarlig for skadene på det elektriske utstyret. Gudbrandsdal Energi Nett AS viste til at strømforsyningen ble utkoblet på grunn av jordfeil. Årsaken til utkoblingen på jordfeil var en overspenningsavleder hadde løst ut. Gudbrandsdal Energi Nett AS viste til at målinger i trafostasjonen viste at det ikke har vært overspenning på høyspenningsnettet. Gudbrandsdal Energi AS avviste erstatningsansvar. Under dissens ble klager gitt medhold.*

### **Sak reg.nr: 19-576**

## **Klage vedrørende erstatning – Agder Energi Nett AS**

*Saken gjaldt krav om dekning av utgifter til rørlegger. Klager krevde utgifter til rørlegger dekket. Klager viste til at det ble utført arbeid på høyspentledning. Klager hevdet at nettselskapet har tatt seg til rette på annen manns eiendom og forårsaket skade. Klager påpekte at hun ikke mottok noen henvendelse fra nettselskapet om å benytte veien. Agder Energi Nett AS avviste klagers krav. Agder Energi Nett AS hevdet at de har rett til å benytte vei som adkomst til linjenett og parkere på denne vederlagsfritt for å utføre nødvendig arbeid på nettanlegg. Agder Energi Nett AS anført at klager ikke har sannsynliggjort årsakssammenheng mellom handling og skaden/økonomiske tapet klager mener å ha. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

### **Sak reg.nr: 19-577**

## **Klage vedrørende erstatning – Lyse Elnett AS**

*Saken gjaldt krav om dekning av utgifter til elektriker. Klager krevde utgifter til elektriker dekket. Klager anførte at Lyse Elnett AS har informert han om at det er de som skal dekke utgiftene til*

*elektriker da feilen er på deres side av grensesnittet og det er de som har anbefalt klager å kontakte elektriker. Klager anførte også at det var urimelig at han skal belastes for utgifter oppstått som følge av feil i Lyse Elnett AS sitt nett. Lyse Elnett AS erkjente at det var en feil i deres nett som har ført til at klager fikk problemer med strømforsyningen. Lyse Elnett AS anførte at faktura fra elektriker var særdeles høy og at feilsøking over to dager for å fastslå at feilen ikke ligger i boligen virker urimelig. Lyse Elnett AS hevdet at klager har en tapsbegrensningsplikt. Lyse Elnett AS har valgt å tilby å dekke kr. 1 950 av faktura til elektriker og avviste klagers krav. Klager ble enstemmig gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-591**

**Klage vedrørende erstatning etter strømbrudd – Hafslund Nett AS**

*Saken gjaldt kompensasjon etter langvarig strømbrudd på hytta. Klager krever å bli godskrevet for alt han har betalt til Hafslund Nett AS. Klager krevde også kompensasjon for langvarig strømbrudd. Klager viste til at det var strømbrudd og mente at det var urimelig at han skal betale nettleie da han ikke har vært tilkoblet fordelingsnettet i denne perioden. Hafslund Nett AS avviste erstatningsansvar. Hafslund Nett AS påpekte at det ikke er overvåkning av lavspentnettet og at de er avhengig av tilbakemeldinger fra berørte nettkunder. Hafslund Nett AS hevdet at klager ikke var berettiget for kompensasjon for strømbruddet. Hafslund Nett AS anførte at det kun var fakturert for fastledd og at dette ikke vil bli godskrevet. Klager ble enstemmig gitt delvis medhold.*

**Sak reg.nr: 18-365 B**

**Klage vedrørende strømbrudd – krav om erstatning - Norgesnett AS**

*Saken gjaldt gjenåpning i sak 18-365 behandlet 8. april 2019 der klager ikke ble gitt medhold. Nemnda opprettholder sitt vedtak av 8. april 2019.*

**Sak reg.nr: 19-411**

**Klage vedrørende målerbytte – krav om erstatning – Lyse Elnett AS**

*Saken gjaldt krav om erstatning etter målerbytte. Klager krevde utgifter til elektriker dekket. Klager hevdet at sikring i sikringsskapet ble brent på grunn av målerbyttet. Klager viste til at det har vært utført kontroll av måleren og at det ikke ble avdekket noen feil eller mangler ved anlegget. Lyse Elnett AS avviste erstatningsansvar. Lyse Elnett AS viste til bilder før og etter målerbyttet og hevdet at det ikke var årsakssammenheng mellom målerbyttet og den brente sikringen. Lyse Elnett AS viste til at ledningene i sikringsskapet var stripset sammen, noe som gjør at de beveger seg svært lite under et målerbytte. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-455**

**Klage vedrørende krav om erstatning – Lyse Elnett AS**

*Saken gjaldt krav om erstatning etter målerbytte. Klager krevde utgifter til kjøp av nye gjenstander dekket. Klager hevdet at elektrisk utstyr sluttet å fungere etter målerbyttet. Klager anførte at han har forståelse for at utstyr med en svakhet vil kunne ta skade etter en normal strømstans, men påpekte at det elektriske utstyret som ble ødelagt var av nyere dato. Klager påpekte at noe av utstyret hadde synlige skader. Lyse Elnett AS viste til bilder tatt av anlegget før og etter målerbyttet og anførte at det ikke er noe som tyder på at det har vært en feilkobling i forbindelse med målerbyttet, og at det ikke finnes avvik i montørens arbeid. Lyse Elnett AS hevdet at det ikke foreligger årsakssammenheng mellom montørens arbeid med målerbyttet og skadene som oppstod i ettertid. Lyse Elnett AS avviste klagers erstatningskrav. Under dissens ble klager gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-614****Klage vedrørende krav om dekning av utgifter til elektriker – Troms Kraft Nett AS**

*Saken gjaldt krav om dekning av utgifter til elektriker etter strømbrudd. Klager krevde utgifter til elektriker dekket. Klager anførte at det er for mye å forlange at han skulle ha forstått at feilen lå i nettselskapets nett da deler av hytta var uten strøm. Troms Kraft Nett AS erkjente at det var en mangel ved leveransen. Troms Kraft Nett AS påpekte at anlegget ikke var strømløst og at strøm på deler av anlegget er en klar indikasjon på at feilen lå utenfor klagers anlegg. Troms Kraft Nett AS hevdet at denne type kostnader lå utenfor nettselskapets kontrollsfære og avviste klagers krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-632****Klage vedrørende krav om erstatning - Flesberg Elektrisitetsverk AS**

*Saken gjaldt uenighet om ansvar for utgifter til kortslutningsvern. Klager avviste krav om anleggsbidrag for kortslutningsvern. Klager anførte at kortslutningsvernet til hytta ble ødelagt etter strømbrudd. Klager anførte at han ble informert om at han måtte fikse nytt vern og at det nye vernet skulle være e-verkets eiendom og e-verkets ansvar for drift og vedlikehold. Klager hevdet at det var urimelig at han skulle betale for et produkt som i etterkant vil tilhøre e-verket. Flesberg Elektrisitetsverk AS viste til at inntakskabelen og kortslutningsvernet var kundens ansvar. Flesberg Elektrisitetsverk AS anførte at dersom det oppstår feil på kortslutningsvernet, vil dette være klagers ansvar å få utbedret. Flesberg Elektrisitetsverk AS anførte at klager har ansvaret for kortslutningsvernet for egen installasjon, og nettselskapet har ansvaret for kortslutningsvernet som er montert i nettselskapets anlegg før kabel går inn til klagers installasjon. Flesberg Elektrisitetsverk AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-675****Klage vedrørende jordfeil – Troms Kraft Nett AS**

*Saken gjaldt krav om erstatning av elektrisk utstyr. Klager krevde utgifter til nye høyttalere dekket. Klager hevdet at Troms Kraft Nett AS var årsaken til feilkoblingen som har medført skade på det elektriske utstyret og at Troms Kraft Nett AS derfor var erstatningsansvarlig. Troms Kraft Nett AS avviste erstatningsansvar. Troms Kraft nett AS anførte at det ikke var registrert jordfeil på anlegget, og at det heller ikke var noe ved teknikerens feilretting som burde skade komponenter i klagers anlegg. Troms Kraft Nett AS anførte at det er kunden selv som er ansvarlig for å installere mekanismer som overspenningsvern, jordfeilautomater m.v. for å beskytte sårbare installasjoner i eget anlegg. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-722****Klage vedrørende krav om erstatning – Nettselskapet AS**

*Saken gjaldt uenighet om ansvar for ødelagte varmpumpe. Klager krevde utgifter for ny varmpumpe dekket. Klager hevdet at varmpumpen ble ødelagt etter strømbrudd. Klager anførte at varmpumpen sluttet å fungere og kun blinket etter strømbruddet. Klager hevdet at ansvaret ligger hos nettselskapet da det var en feil ved deres nett og mente derfor at han ikke skal være skadelidende. Nettselskapet AS bekreftet at det var feil på nettet som klager var tilknyttet. Nettselskapet AS hevdet at dette forholdet er noe som ligger utenfor deres kontrollsfære og at det derfor er utenfor deres ansvarsområde. Nettselskapet AS avviste erstatningsansvar. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-801****Klage vedrørende krav om erstatning – Ymber AS**

*Saken gjaldt krav om erstatning i forbindelse med overspenning. Klager krevde forsikringens egenandel refundert. Klager hevdet at sikringsskapet ble ødelagt på grunn av overspenning i nettet. Klager anførte at nettselskapet var ansvarlig da det har vært en feil i nettet. Ymber AS anførte at det ikke har vært utført arbeid eller andre hendelser i det aktuelle tidsrommet som tilsa at de har forårsaket denne overspenningen. Ymber AS anførte at det er montert avledere i tilhørende nettstasjon for å beskytte anleggene mot atmosfæriske utladninger. Ymber AS viste til at de ikke har vært henvendelser fra andre kunder på samme trafokrets. Ymber AS avviste erstatningsansvar. Under dissens ble klager ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-802**

**Klage vedrørende kompensasjon ved langvarig strømbrudd – Eidsiva Nett AS**

*Saken gjaldt uenighet om kompensasjon ved langvarig avbrudd. Klager hevdet at det har vært et langvarig avbrudd på ca 43 dager og krevde kompensasjon for denne perioden. Klager krevde refundert all innbetalt nettleie for 2019. Klager hevdet at spenningen har vært så lav at nettselskapets leveranse har vært uholdbar. Klager anførte at det var uforståelig at nettselskapet hevdet at strømforbruket har vært forenelig med forskriften. Eidsiva Nett AS anførte at de ikke har registrert noen driftsforstyrrelse i dette området i den aktuelle perioden. Eidsiva Nett AS viste til forskrift og anførte at fasebrudd ikke er definert som avbrudd. Eidsiva Nett AS påpekte at det var kun under reparasjonstiden at det var et avbrudd. Eidsiva Nett AS avviste klagers krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-841**

**Klage vedrørende spenning – krav om erstatning – BKK Nett AS**

*Saken gjaldt krav om erstatning. Klager krevde utgifter til reparasjon av elektrisk utstyr og til feilsøking dekket. Klager hevdet at vasspumpeanlegget ble skadet på grunn av overspenning. Klager anførte at lynnedslag var innenfor selskapets kontrollsfære og at nettselskapet må dokumentere at årsaken var utenfor deres kontroll. BKK Nett AS viste til at deres nettstasjon var utstyrt med relevante vern mot lynnedslag. BKK Nett AS anførte at dersom lyn slår ned i fordelingstransformator, så hjelper det normalt lite hvilken verneutrustning nettselskapet har og hvilket overspenningsvern kunden har innmontert i sin tavle. BKK Nett AS hevdet at det ikke var påvist årsakssammenheng mellom feil i BKK sitt nett og klagers skade. BKK Nett AS avviste erstatningsansvar. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

***Tilknytningsavgift, anleggsbidrag, fremføring av lavspenningsnett, jordkabel/luftstrekk, trefelling og kvisting***

**Sak reg.nr: 18-085 B**

**Klage vedrørende anleggsbidrag – TrønderEnergi Nett AS**

*Saken gjaldt gjenåpning i sak 18-085 B behandlet 30. september 2019 der saken ble avvist. Nemnda opprettholder sitt vedtak av 30. september 2019.*

**Sak reg.nr: 18-795**

**Klage vedrørende anleggsbidrag – Haugaland Kraft Nett AS**

*Saken gjaldt tvist om anleggsbidrag. Klager krevde at nettselskapet må stå ved sitt tilbud og at det ikke tilkommer ytterligere bidrag med hjemmel i regelendringene. Klager viser til at de er en profesjonell utbygger av et boligfelt for forbrukerkjøpere. Klager anførte at de nye reglene*

*er kontraktsstridig og at det strider mot det alminnelige forbud mot å gi nye offentligrettslige regler tilbakevirkende kraft. Haugaland Kraft Nett AS beklaget at informasjonen ikke kom til klager før fristen gikk ut. Haugaland Kraft Nett AS avviste klagers krav. Nemnda avviser saken fra behandling. Uttalelsen er enstemmig.*

**Sak reg.nr: 19-362**

**Klage vedrørende tilknytning – Agder Energi Nett AS**

*Saken gjaldt tvist om frakobling av anlegg. Klager krevde at nettselskapet frakobler hans fritidsabonnement kostnadsfritt, uten at han må gå via en autorisert elektroinstallatør. Klager viste til at det ikke var forbrukt strøm på anlegget siden 2007. Klager anførte at det er rimelig å kunne kreve en frakobling av anlegget. Agder Energi Nett AS avviste klagers krav. Agder Energi Nett AS viste til sine nettsider om informasjon angående til- og frakobling av anlegg. Agder Energi Nett AS hevdet at det er informert klager tilstrekkelig om at han må kontakte installatør dersom han ønsker frakobling av anlegg. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-406**

**Klage vedrørende tilknytning – Rollag Elektrisitetsverk SA**

*Saken gjaldt uenighet om strømtilkobling til hytte. Klager krevde at hun ble tilkoblet angitt koblingspunkt oppgitt i avtale med VSU. Klager anførte at det følger av avtalen at tidspunkt for fremføring av kabel til hytte, samt tilkobling av strøm bestemmes av hytteeieren selv. Klager hevdet at det ble opplyst at VSU ble avviket i 2012 og overtatt av nettselskapet. Klager påpekte at det var betalt inn et anleggsbidrag og anførte at det var urimelig at grunneier må bekoste en utvidelse av kapasitet til det aktuelle tilkoblingspunktet. Rollag Elektrisitetsverk SA avviste klagers krav. Rollag Elektrisitetsverk SA anførte at de hverken har hatt eiendeler i, eller overtatt VSU eller deres forpliktelser på noe tidspunkt. Rollag Elektrisitetsverk SA anførte at det ikke var kapasitet til å koble til flere hytter. Dersom det hadde vært tilgjengelig kapasitet til å koble til flere anlegg, så ville kapasiteten ha blitt tilbudt vederlagsfritt. Rollag Elektrisitetsverk SA avviste klagers krav. Nemnda avviste saken fra behandling. Uttalelsen er enstemmig.*

**Sak reg.nr: 19-638**

**Klage vedrørende ombygging av nettanlegg – Agder Energi Nett AS**

*Saken gjaldt uenighet om omlegging av nettanlegg. Klager krevde at planlagt fremføring av høyere mast og streve ikke gjennomføres. Klager ba om at alternativ løsning om legging av stikkledning i bakken imøtekommes. Klager hevdet at det finnes andre gunstige alternativer som vil medføre mindre ulemper for klager. Klager påpekte at planlagt fremføring er til hindring av fremtidig utbygging på hans eiendom. Klager krevde at kostnader til graving og omkobling dekkes av nettselskapet. Agder Energi Nett AS hevdet at nettselskapet har rett til å skifte ut masten med en høyere mast og montere streve. Agder Energi Nett AS hevdet at å bytte masten til en noe høyere mast og montere en streve er den mest samfunnsøkonomiske rasjonelle løsningen. Agder Energi Nett AS har vurdert andre alternativer, men hevdet at disse ikke er aktuelle. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-639**

**Klage vedrørende tilknytning av nettanlegg – VOKKS Nett AS**

*Saken gjaldt uenighet om planlagt fremføring av kabel til naboeiendom. Klager krevde at planlagt fremføring av kabel over eiendom ikke gjennomføres. Klager ba om at alternativ løsning for fremføring av strømtilførsel til naboeiendom imøtekommes. Klager anførte at nettselskapet uten*



godkjenning har gravd en trase over hennes eiendom for fremføring av strømkabel til naboeiendommen. Klager påpekte at naturskadene var store. Klager hevdet at hun ikke har fått mulighet til å uttale seg før arbeidet ble påbegynt. VOKKS Nett AS hevdet at de har rett til å føre fram jordkabelen over klagers eiendom, så lenge hun selv er installasjonseier og er gitt mulighet til å uttale seg om trasevalget. VOKKS Nett AS hevdet at traseen gir minst mulig ulempe for klager. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

### **Stenging, stansing, åpningsgebyr, inkasso**

**Sak reg.nr: 19-327**

**Klage vedrørende AMS-måler - stenging – Elvia AS**

Saken gjaldt uenighet om installasjon av AMS-måler. Klager hevdet at stenging av anlegget var urettmessig. Klager krevde at anlegget ble gjenåpnet. Klager krevde at det ble fremlagt en adekvat dokumentasjon for den nye måleren. Klager har bestridt at vilkårene for stenging var oppfylt. Klager anførte at nettselskapet ikke har gjort rede for forhold rundt installasjonen. Klager har bestridt selskapets anførsel om dokumentasjon på klagers helsetilstand og anførte at helseopplysninger og legeattest har vært kommunisert til nettselskapet ved gjentatte anledninger. Elvia AS anførte at klager har mottatt skriftlige varsler og at klager har motsatt seg bytte av måler. Elvia AS hevdet at det stadig ble bedt om dokumentasjon på klagers helsetilstand uten at de har fått svar fra klager. Elvia AS anførte at de har strukket seg langt for å tilfredsstille klagers ønske om informasjon og for å komme til enighet for at Elvia skal følge den offentligrettslig plikt til å bytte måler samt at klager får igjen strømmen. Elvia hevdet at stenging av klagers anlegg var rettmessig. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

**Sak reg.nr: 19-338**

**Klage vedrørende stenging – Eidsiva Nett AS**

Saken gjaldt uenighet om installasjon av AMS-måler og stenging. Klager avviste at det var stengegrunnlag og krav om stengegebyr. Klager krevde erstatning for perioden anlegget har vært stengt. Klager ønsket å reservere seg mot AMS-måler uten kommunikasjonsmodul grunnet helseplager. Klager hevdet at et målerbytte ikke er et krav fra Justervesenet og hevdet at nettselskapet må bevise at måleren hennes var unøyaktig. Klager anførte at nettselskapet kan undersøke måleren, men mente at måleren ikke kunne byttes før nettselskapet kommer med en måler som ikke bryter med personvern, menneskerettigheter og lovverk. Eidsiva Nett AS hevdet at vilkårene for stenging var oppfylt og avviste klagers krav. Eidsiva Nett AS hevdet at de har strukket seg langt for å tilfredsstille klager ønske om informasjon rundt AMS og har løpende informert om at anlegget vil bli stengt ved manglende målerbytte. Under dissens ble klager ikke gitt medhold.

**Sak reg.nr: 19-393**

**Klage vedrørende installasjon av AMS-måler – Lærdal Energi AS**

Saken gjaldt uenighet om installasjon av AMS-måler. Klager krevde å beholde den gamle måleren og avviste at det var stengegrunnlag. Klager viste til at hun har en 2VK-måler som fungerer som den skal og at måleren blir avlest fortløpende. Klager viste til levert legeattest og pekte på at hun har helseplager på grunn av stråling og at det vil gå ut over liv og helse dersom strømmen blir stengt. Klager viste til reglene om strømutkobling og påpekte at det kan utføres kun ved manglende betaling. Lærdal Energi AS anførte at de har forsøkt å finne en løsning med klager om å skifte ut eksisterende måler til AMS-måler. Lærdal Energi AS anførte at klager har nektet selskapet tilgang til eksisterende måler med henvisning til bekymring for stråling. Lærdal Energi AS hevdet at det

*foreligger et vesentlig kontraktsbrudd og at vilkårene for stenging er oppfylt. Lærdal Energi AS anførte at det ikke var dokumentert at det er fare for liv og helse ved stenging av strøm. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-451**

**Klage vedrørende AMS-måler – stenging – Eidsiva Nett AS**

*Saken gjaldt uenighet om installasjon av AMS-måler og krav om erstatning. Klager hevdet at stenging av anlegget var urettmessig. Klager krevde erstatning per dag fra anlegget ble stengt til anlegget ble gjenåpnet. Klager bestred Eidsiva Nett AS sin avgjørelse om at vilkår for stenging var oppfylt. Klager ba om å få lagt frem dokumentet fra Justervesenet om de gamle analoge målerne. Eidsiva Nett AS hevdet at de har strukket seg så langt de kan for å tilfredsstille klagers ønsker om informasjon rundt AMS. Eidsiva Nett AS hevdet at stenging av anlegget var rettmessig og anførte at de har fulgt de plikter som er pålagt. Eidsiva Nett AS avviste klagers krav. Klager ble ikke gitt medhold. Dissens.*

**Sak reg.nr: 19-459**

**Klage vedrørende stenging – Høland og Setskog Elverk SA**

*Saken gjaldt uenighet om strømutkobling. Klager hevdet at stengingen var urettmessig. Klager krevde kompensasjon for strømutkobling og avviste fakturert krav. Klager utførte gravearbeid i forbindelse med bygging av hytte. Det ble en skade på pakningen rundt en strømlledning. Klager anførte at nettselskapet utbedret ledningen uten nærmere varsel eller redegjørelse og hevdet at nettselskapet har brutt standardavtalen og at stenging av anlegget var urettmessig. Høland og Setskog Elverk SA anførte at klager har igangsatt gravearbeider uten at det er sendt inn gravemelding eller gjennomført kabelpåvisning. Høland og Setskog Elverk SA hevdet at klager har gjort skade på nettselskapets lavspent fordelingsnett. Høland og Setskog Elverk SA opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-341**

**Klage vedrørende stenging – Agder Energi Nett AS**

*Saken gjaldt uenighet om stenging og stengegrunnlag. Klager hevdet at stenging av anlegget var urettmessig. Klager anførte at hun ikke har mottatt stengevarsel eller annet per post. Klager viste til at hun har fått brev fra Kredinor via Digipost, men stilte spørsmål ved at de ikke har kontaktet henne per telefon før stengingen. Klager hevdet at alle tidligere krav ble oppgjort ved innbetaling av stengegrunnlag i 2018. Klager hevdet også at hun har et tilgodebeløp hos nettselskapet fra desember 2015. Klager anførte at utestående beløp ikke kan være korrekt og pekte på at hun har betalt fakturaene fortløpende etter første stenging. Agder Energi Nett AS anførte at kunden er ansvarlig for å oppgi korrekt postadresse, og når de oppgir seg som mottaker av Digipost, er de ansvarlige for å sjekke denne. Agder Energi Nett AS hevdet at klager har fått nok informasjon om de utestående beløpene. Agder Energi Nett AS hevdet at det er informert tilstrekkelig til klager om at hun må kontakte Kredinor for den fulle oversikten over utestående krav. Agder Energi Nett AS hevdet at det er stengt på korrekt grunnlag. Klager ble enstemmig gitt medhold.*

**Sak reg.nr: 19-833**

**Klage vedrørende stenging – Agder Energi Nett AS**

*Saken gjaldt uenighet om stenging. Klager krevde kompensasjon for uteblitt strøm i 23 dager. Klager hevdet at stenging av anlegget den 25.11.19 var urettmessig. Klager anførte at han hadde forståelse av at det var tilstrekkelig å slå av solcelleanlegget og hevder at nettselskapet ikke på noe*

*tidspunkt har informert om at solcelleanlegget må fysisk kobles fra av montør. Klager påpekte at det heller ikke er krevd dokumentasjon på noe tidspunkt. Agder Energi Nett AS anførte at det er et krav om at plusskunder og innmatingskunder må ha AMS-måler med aktiv kommunikasjonsmodul for å kunne ivareta kravet om timesmåling. Agder Energi Nett AS påpekte at klager nektet å velge mellom å beholde både AMS-måler uten kommunikasjon og solcellepanel, og anlegget ble derfor stengt. Agder Energi Nett AS hevdet at det var et vesentlig kontraktsbrudd og at vilkårene for stenging var oppfylt. Under dissens ble klager gitt medhold.*