

Årsmelding

Elklagenemnda

Årsmelding

Elklagenemnda

2003

Årsmelding 2003

I – OM ELKLAGENEMNDA

Elklagenemnda ble opprettet i 1991 etter avtale mellom Norges Energiverkforbund, nå Energibedriftenes landsforening (EBL) og Forbrukerrådet. Nemnda består av 5 medlemmer. Formannen er jurist i dømmende stilling, oppnevnt av partene i fellesskap. To medlemmer er oppnevnt av hver av partene. Medlemmene oppnevnes for ett år ad gangen.

Elklagenemndas sekretariat består av en juridisk ansvarlig og en saksforbereder. Sekretariatet innehar en nøytral og uhildet stilling og skal påse at sakene blir så godt opplyst som mulig.

Nemnda behandler klager/tvister som springer ut av kontraktsforholdet mellom energiselskap dvs. nettselskap og/eller kraftleverandør, og forbrukerkunder, i hovedsak husholdning. Tvister mellom energiselskap og næringsutøvere faller utenfor nemndas virkefelt. Eksempler på klagesaker er forhold vedrørende inngåelse av avtaler og tolkning av avtalevilkår, om vilkårene er oppfylt, om strømforbruket er korrekt, feil ved måleutstyr, avregning, etterfakturering og ansvarsforhold i forbindelse med avbrudd og spenningsvariasjoner med skade på elektrisk utstyr og fremføring av strømkabler og annet.

Nemnda behandler ikke saker som gjelder rene prisspørsmål og salgstariffer. Tvister om nettleiens beregningsmåte og pris behandles ikke av Elklagenemnda, men kan bringes inn for Norges vassdrags- og energidirektorat (NVE).

Nemnda skal ta stilling til de bevis- og rettsspørsmål som er av betydning i saken og avgi en begrunnet uttalelse. Nemndas uttalelse er rådgivende for partene. Ved vedtak som gir klageren helt eller delvis medhold, skal energiselskapet gi begrunnet melding til klageren og nemnda innen 4 uker dersom vedtaket ikke vil bli fulgt. Nemndas uttalelser har stor gjennomslagskraft og som hovedregel retter energiselskapene seg etter uttalelsene. Det forekommer at domstolene i domspremissene viser til nemndas praksis og tillegger denne vekt. Det kan derfor konstateres at nemnda er blitt det sentrale tvisteløsningsorgan innenfor området.

Saksbehandlingen i nemnda er gratis for forbrukerne.

II - ELKLAGENEMNDA OG SEKRETARIATET

Nemndas formann og varaformann er oppnevnt av avtalepartene i fellesskap:

Formann: Lagdommer Petter Lossius fram til medio september 2003

Varaformann: Lagdommer Dag Stousland

Nemndas medlemmer oppnevnt fra bransjen:

Adm. direktør Roar P. Bergerøy fram til 01.07.03 da han gikk over til å være varamedlem

Adm. direktør Per Willy Holseter fram til 01.07.03 da han gikk over fra varamedlem til å være medlem

Seksjonsleder Ivar Lingaas fra 01.07.03

Nemndas medlemmer oppnevnt av Forbrukerrådet:
Juridisk rådgiver Rune Deglum
Avd. ingeniør Olav Bjørgum
Varamedlem: Juridisk rådgiver Jon Andreas Lange

Sekretariatet har hatt slik sammensetning:
Fungerende sekretariatsleder: Assisterende direktør Snorre Lamark
Saksforbereder: Eva E. Porsholt

III – SAKSBEHANDLINGEN i 2003

Nemnda behandler saker som først skriftlig er lagt frem for nettselskapet/kraftleverandøren uten at tvisten er løst i minnelighet. I 2003 mottok sekretariatet 257 saker hvorav 89 ble behandlet i nemnda. De tilsvarende tall for 2002 var 128 saker hvorav 59 ble behandlet i nemnda.

I 2003 har klageren fått fullt medhold i 9 (11) saker, delvis medhold i 9 (13) saker og ikke medhold i 71 (35) saker. (Tall for 2002 i parentes).

Nemnda kan avvise saker fra behandling og i 2003 gjaldt dette én sak hvor det ikke var klageren selv, men klagers borettslag som sto i kontraktsforhold til innklagede.

En avsluttet sak kan under visse omstendigheter gjenopptas. Nemnda behandlet i 2003 seks gjenopptagelsessaker. Med unntak av én sak, ble samtlige vedtak opprettholdt. I den ene saken ble vedtaket endret fra delvis medhold til ikke medhold. Alle sakene gjaldt forhold vedrørende kraftleveringsavtale.

Nemndas sekretariat kan i henhold til nemndavtalen sette frem forslag til minnelig ordning i saken eller legge frem sin vurdering av den på bakgrunn av vedtak som er truffet av nemnda i tilsvarende saker.

I 2003 ble 29 saker løst i minnelighet og 118 saker ble avsluttet i sekretariatet uten nemndbehandling.

Ved utgangen av 2003 er én sak utsatt til 2004 og 41 saker under behandling / forberedelse i sekretariatet. Tilsvarende for 2002 var to saker utsatt til 2003 og 17 saker under behandling / forberedelse i sekretariatet og én sak var anket.

Saksbehandlingstiden var i 2003 gjennomsnittlig på ca 5 måneder. Det tilsvarende tall for 2002 var ca 6,5 måneder.

I tillegg til skriftlige henvendelser mottar sekretariatet en rekke henvendelser med spørsmål om gjeldende regelverk, klagemuligheter etc. . Det har også vært en betydelig økning i antall henvendelser i 2003. Hovedtyngden av henvendelsene kommer fra kunder, men også energiverk henvender seg til nemnda med spørsmål. Energiverk har gjennom nemndas uttalelser fått god veiledning for minnelige ordninger i tilsvarende saker. Den store økningen i antall skriftlige saker og henvendelser må sees i sammenheng med sist vinters høye strømpriser og det fokus media rettet mot bransjen. Det ble mot slutten av 2002 inngått nye standardavtaler for tilknytning, nettleie og kjøp av kraft mellom EBL og Forbrukerrådet. De fleste energiselskap som har tatt de nye avtalene i bruk, har gjort dette i 2003.

IV - STATISTIKK

Saker behandlet i Elklagenemnda i 2003 fordelt på sakstype og vedtak

	Antall saker behandlet	Medhold	Delvis medhold	Ikke medhold	Avvist
Avtaleinngåelser, leverandørskifte, garantiavtaler, bestemmelser om prisvarsling	28	6	6	16	
Måling og målefeil, strømforbruk, jordfeil, strømregning, avregning, etterberegning og etterfakturering, forbruksprofil	35		1	34	1
Stenging, stansing, åpningsgebyr, inkasso	6		2	4	
Ansvarsforhold, spenningsfeil, jordfeil, skade på elektrisk utstyr, feilsøking i eget nett,	17	3		14	
Tilknytningsavgift, anleggsbidrag	1			1	
Fremføring av lavspenningsnett, jordkabel/luftstrekk, trefelling og kvisting	1			1	
Annet	1			1	

Totalt 89 saker ble behandlet. Ën sak ble avvist fra nemndbehandling. Samtlige vedtak var enstemmige.

V - ØKONOMI

Saksbehandlingen i nemnda er gratis for forbrukerne. Når Elklagenemndas sekretariat mottar klagesaker må den innklagede bedriften betale et åpningsgebyr. Hvis saken legges fram for behandling i Elklagenemnda, og dersom klager får helt eller delvis medhold, påløper et tilleggsgebyr. Gebyrene var kr. 2.100,- i 2003. Dersom en av partene begjærer gjenopptakelse av saken, påløper ytterligere et gebyr på 1.100 kroner. Innklagede energiverk, som ikke er medlem av EBL, betaler 50 prosent mer enn det medlemmene er pålagt. For 2004 økes satsene til henholdsvis kr. 2.200,- og kr. 1.200,-.

EBL dekker utgiftene til daglig drift av sekretariatet. Partene i nemndavtalen dekker eventuell møtegodtgjørelse og andre utgifter for sine medlemmer i nemnda. Godtgjørelse til formannen og varaformannen deles likt mellom EBL og Forbrukerrådet.

Driftsinntekter i 2003 utgjorde kr. 279.450,-. Driftskostnader i 2003 for sekretariatet **eksklusiv lønn og kontorhold** utgjorde kr.117.489,-. Tilsvarende for 2002 utgjorde driftsinntekter kr. 189.550 og driftskostnader utgjorde kr. 128.152.

ELKLAGENEMNDAS UTTALELSER I SAMMENDRAG ETTER SAKSTYPE

AVTALEINNGÅELSER, LEVERANDØRSKIFTE. GARANTIAVTALER, BESTEMMELSER OM PRISVARSLING

Sak: 02-47 B Klage vedrørende tilsendt strømregning etter leverandørbytte

Spørsmål om gjenopptakelse. En avsluttet sak kan gjenopptas når det opplyses en ny kjensgjerning eller skaffes et nytt bevis, som alene eller i forbindelse med det som tidligere er fremført, etter nemndas mening med overveiende sannsynlighet måtte ha medført en annen avgjørelse.

Nemnda vurderte klagerens sak på nytt, men fant at det ikke forelå grunner for gjenopptakelse. At innklagede var to selskaper, og at det kunne fremstå som uklart hvilket selskap som gjorde hva er uheldig, men var ingen betydning for klagers situasjon. Tidligere vedtak opprettholdt. Enstemmig uttalelse.

Sak: 02-127 Klage vedrørende annonsering av fastpris

Tolkning av avisannonse vedrørende to produkter: ”Standard variabel kraftpris” og ”Fast kraftpris 1 år”. Klager tolket annonsen dit hen at den oppførte dato for når produktet ”Standard variabel kraftpris” skulle gjøres gjeldende, også måtte gjelde for produktet ”Fast kraftpris 1 år”. Nemnda var ikke enig og tolket annonsen slik at dato for når ”Standard variabel kraftpris” skulle gjøres gjeldende, bare var knyttet til dette produktet. Generelt kunne det sies at en annonse alltid kunne gjøres klarere, men nemnda mente at det i denne annonse ikke forelå grunnlag for misforståelse. Ikke medhold. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-10 Klage vedrørende brutt kontrakt om levering av elektrisk kraft – Krav om oppfyllelse

Spørsmål om et borettslag hadde rettslig adgang til å tilsidesette den enkelte beboers kraftleveringsavtale ved innføring av fellesmåling i borettslaget. Dette kan borettslaget bare gjøre om den enkelte beboer samtykket i det eller hadde gitt fullmakt til forretningsføreren, eller om dette kunne besluttes i henhold til borettslagets vedtekter.

Nemnda la til grunn at klager hadde inngått en uoppsigelig kraftkontrakt gjeldende til april 2006 og at borettslaget hadde etablert en ordning med fellesmåling og felles kraftavtale med innklagede fra april 2002. Nemnda la videre til grunn at klageren ikke hadde gitt uttrykkelig samtykke eller fullmakt til denne samordning. Nemnda forutsatte dessuten at generalforsamlingen i borettslaget ikke med bindende virkning kunne vedta at den enkelte beboers kraftavtale skulle opphøre da det ikke var vedtektsfestet. Eventuelt økonomisk tap som den enkelte beboer fikk som følge av overgang til annen strømleverandør i et slikt tilfelle ville kunne reises som erstatningskrav mot borettslaget da det var borettslaget som under nevnte forutsetninger urettmessig hadde kansellert kraftavtalen. Et erstatningskrav fra den

enkelte beboer mot borettslaget måtte i tilfelle tas opp innen rimelig tid etter at det ble kjent at leverandørskifte ville finne sted.

Slik saken i dette tilfelle var opplyst, burde klageren allerede på et tidlig tidspunkt ha forstått at hans kraftleveringskontrakt ville falle bort ut i fra innklagedes to brev av mai og juni 2002. Først i telefonsamtale og brev senhøstes samme år tok han dette opp. En slik langvarig passivitet tilsa at han måtte anses for å ha samtykket i ordningen med fellesmåling, særlig fordi det kunne synes som klageren til å begynne med unnlot å klage fordi han fikk en lavere strømpris enn tidligere, men ombestemte seg da strømprisen gikk opp. Ikke medhold. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-15 Klage vedr. kraftleveranse – krav fra to leverandører for samme periode

Spørsmål om klageren måtte betale for den samme kraften to ganger. Sakens bakgrunn var at innklagede (netteier) hadde registrert klageren som kunde hos en annen kraftleverandør (B) enn den leverandør (A) klager hadde betalt til. Dette førte i ettertid til at klageren fikk regning fra B på samme periode han allerede hadde betalt A for. Nemnda la til grunn at det ikke forelå gyldig avtale mellom klageren og B. Etter nemndas oppfatning måtte B selv bære ansvaret for dette. Selv om klageren ikke fikk medhold i at innklagede måtte aksjonere overfor B, mente nemnda likevel at nettselskapets rutiner og oppfølging av saken overfor kunden kunne vært bedre. Etter nemndas oppfatning kunne kunden ikke lastes for den situasjon som var oppstått. Da det ikke forelå noe rettslig grunnlag for at klageren skulle betale til B, anbefalte nemnda innklagede og B å ordne opp seg imellom. Delvis medhold. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-30 Klage vedrørende oppsigelse av kraftleveringsavtale med prisgaranti

Avtalefornyelse. I henhold til bestemmelser i de tidligere standardvilkårene kunne fornyelse av kraftleveringsavtaler skje ved såkalt passiv aksept. I de nye standardvilkårene var det ikke lenger anledning for kraftselskapene å fornye kraftleveringsavtaler på denne måte. I § 5-2 "Fornyelse og opphør av tidsavgrensede avtaler" heter det at kunden må gi uttrykkelig aksept for at avtalen skal fornyes på samme eller andre vilkår. Hvis slik aksept ikke kommer, går kunden over på standardprodukt.

I den kontrakten som opprinnelig var inngått mellom partene i saken, var forlengelse ved passiv aksept avtalt. Av kontrakten fremgikk det ikke at innklagede kunne si opp avtalen. Nemnda la til grunn at innklagede, ut i fra de endrede standardvilkårene, måtte ha adgang til å endre kontraktsbestemmelsene om prosedyren for forlengelse. Selv om innklagede kunne endre avtalen vedrørende en forlengelse, hadde kunden fortsatt krav på tilbud om en avtale med pristak, slik kunden krevde. Nemnda var i tvil om kunden hadde lidt et økonomisk tap som kunne dokumenteres, men la til at kunden kunne fremme et eventuelt tap overfor innklagede. Medhold. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-30 B Klage vedrørende oppsigelse av kraftleveringsavtale med prisgaranti

Spørsmål om gjenopptakelse. En avsluttet sak kunnen gjenopptas når det ble opplyst en ny kjensgjerning eller skaffet et nytt bevis, som alene eller i forbindelse med det som tidligere var fremført, etter nemndas mening med overveiende sannsynlighet måtte ha medført en annen avgjørelse.

Nemnda vurderte saken på nytt, men fant at det ikke forelå grunner for gjenopptakelse. Nemnda bemerket at brevet fra innklagede til klager datert 19.12.02 ikke kunne anses som en gyldig oppsigelse av avtalen mellom partene. Nemnda bemerket også at den strømvartalen innklagede tilbød kunden i dette brevet var et helt annet produkt enn det som lå i den opprinnelige avtalen.. Begjæringen om gjenopptagelse ble ikke tatt tilfølge. Tidligere vedtak ble opprettholdt. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-34 Klage vedrørende oppsigelse av kraftleveringsavtale med prisgaranti

Avtalefornyelse. I henhold til bestemmelser i de tidligere standardvilkårene kunne fornyelse av kraftleveringsavtaler skje ved såkalt passiv aksept. I de nye standardvilkårene var det ikke lenger anledning for kraftselskapene å fornye kraftleveringsavtaler på denne måten. I § 5-2 "Fornyelse og opphør av tidsavgrensede avtaler" heter det at kunden må gi uttrykkelig aksept for at avtalen skal fornyes på samme eller andre vilkår. Hvis slik aksept ikke kommer, går kunden over på standardprodukt.

Nemnda la til grunn at innklagede, ut i fra de endrede standardvilkårene, hadde adgang til å endre kontraktsbestemmelsene om prosedyren for forlengelse selv om dette ikke var avtalt. Forutsetningen for å endre klagers kraftleveringsavtale var imidlertid at kunden ble tilstrekkelig varslet. Innklagede hadde ansvaret og risikoen for at brev kom frem til kundene. I dette tilfellet syntes varselbrevet ikke å ha kommet frem til klageren. Kunden måtte da sannsynliggjøre at han hadde valgt annerledes enn den kontrakten han faktisk hadde fått, eller gått over i et annet selskap, og sannsynliggjøre at han hadde lidt et økonomisk tap. Klager hadde i saken ikke sannsynliggjort et annet hendelsesforløp eller sannsynliggjort et pristak som ville gitt ham besparelse.

Selv om nemnda la til grunn at innklagede kunne endre avtalens bestemmelser om forlengelse, hadde kunden for øvrig krav på tilbud om avtale med pristak. På dette punkt ble klagen gitt medhold. Klageren fikk imidlertid ikke medhold i at innklagede måtte bekrefte videreføring av inngått avtale. Nemnda la her til grunn at klager ikke hadde innrettet seg i forhold til videreføring av inngått avtale. Nemnda var i tvil om kunden hadde lidt et økonomisk tap som kunne dokumenteres, men la til at kunden kunne fremme et eventuelt tap overfor innklagede. Samlet ble klagen gitt delvis medhold. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-34 B Klage vedrørende oppsigelse av kraftleveringsavtale med prisgaranti

Spørsmål om gjenopptakelse. En avsluttet sak kunnen gjenopptas når det ble opplyst en ny kjensgjerning eller skaffet et nytt bevis, som alene eller i forbindelse med det som tidligere var fremført, etter nemndas mening med overveiende sannsynlighet måtte ha medført en annen avgjørelse.

Nemnda vurderte saken på nytt, men fant at det ikke forelå grunner for gjenopptakelse. Nemnda bemerket at brevet fra innklagede til klager datert 19.12.02 ikke kunne anses som en gyldig oppsigelse av avtalen mellom partene. Nemnda bemerket også at den strømvartalen innklagede tilbød kunden i dette brevet var et helt annet produkt enn det som lå i den opprinnelige avtalen. Nemnda la til at en oppsigelse var en rettshandel og at § 40 i Avtaleloven ikke hadde avgjørende betydning i denne sammenheng. Begjæringen om gjenopptagelse ble ikke tatt tilfølge. Tidligere vedtak ble opprettholdt. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-35 Klage vedrørende oppsigelse av kraftleveringsavtale med prisgaranti

Avtalefornyelse. I henhold til bestemmelser i de tidligere standardvilkårene kunne fornyelse av kraftleveringsavtaler skje ved såkalt passiv aksept. I de nye standardvilkårene var det ikke lenger anledning for kraftselskapene å fornye kraftleveringsavtaler på denne måten. I § 5-2 "Fornyelse og opphør av tidsavgrensede avtaler" heter det at kunden må gi uttrykkelig aksept for at avtalen skal fornyes på samme eller andre vilkår. Hvis slik aksept ikke kommer, går kunden over på standardprodukt.

Nemnda la til grunn at innklagede, ut i fra de endrede standardvilkårene, hadde adgang til å endre kontraktsbestemmelsene om prosedyren for forlengelse selv om dette ikke var avtalt. Forutsetningen for å endre klagers kraftleveringsavtale var imidlertid at kunden ble tilstrekkelig varslet. Innklagede hadde ansvaret og risikoen for at brev kom frem til kundene. Det spilte i denne sammenheng ingen rolle om innklagede valgte å sende brevene selv eller satte utsendelsen ut på oppdrag. I dette tilfellet synes varselbrevet ikke å ha kommet frem til klageren. Kunden måtte da sannsynliggjøre at hun hadde valgt annerledes enn den kontrakten hun faktisk hadde fått eller gått over i et annet selskap og sannsynliggjøre at hun hadde lidt et økonomisk tap. Klager hadde ikke sannsynliggjort et annet hendelsesforløp eller sannsynliggjort et pristak som ville gitt henne besparelse.

Selv om nemnda la til grunn at innklagede kunne endre avtalens bestemmelser om forlengelse, hadde kunden for øvrig krav på tilbud om en avtale med pristak. Nemnda ga klageren medhold i prinsippet, idet innklagede ikke hadde sørget for behørig informasjon til kunden. Klageren kunne ikke gis medhold med hensyn til forlengelse av avtalen. Nemnda var i tvil om kunden hadde lidt et økonomisk tap som kunne dokumenteres, men la til at kunden kunne fremme et eventuelt tap overfor innklagede. Samlet sett ble klagen gitt delvis medhold. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-35 B Klage vedrørende oppsigelse av kraftleveringsavtale med prisgaranti

Spørsmål om gjenopptakelse. En avsluttet sak kunne gjenopptas når det ble opplyst en ny kjensgjerning eller skaffet et nytt bevis, som alene eller i forbindelse med det som tidligere var fremført, etter nemndas mening med overveiende sannsynlighet måtte ha medført en annen avgjørelse.

Nemnda vurderte saken på nytt, og fant at det forelå grunner for gjenopptakelse. Nemnda la vekt på innklagedes opplysning om at kunden var tilsendt informasjonsskriv av juni 2002 som ble ansett som gyldig oppsigelse av avtalen mellom partene. Begjæringen om gjenopptakelse ble tatt til følge. Tidligere vedtak ble endret til ikke medhold. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-36 Klage på avslag om levering etter kraftbestilling – krav om kontantoppgjør, subsidiært kraftlevering iht. bestilling

Spørsmål om innklagede var forpliktet til å inngå kraftleveringsavtale med kunde som hadde sendt inn sin bestilling på kraftleveranse via innklagedes hjemmeside og denne bestilling var bekreftet mottatt hos innklagede. Nemnda la til grunn at selv om innklagede hadde mottatt bestillingen og selv om klager hadde lest på Konkurransetilsynets nettsted at innklagede hadde leveranse til Oslo (det gjaldt for dette selskap kun én kunde) hadde ikke innklagede forpliktet seg til leveranse til alle som henvendte seg til selskapet. At klagerens bestilling ble

bekreftet mottatt var ikke det samme som at det var inngått avtale om levering av strøm. Ikke medhold. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-50 Klage vedrørende oppsigelse av kraftleveringsavtale med prisgaranti

Avtalefornyelse. I henhold til bestemmelser i de tidligere standardvilkårene kunne fornyelse av kraftleveringsavtaler skje ved såkalt passiv aksept. I de nye standardvilkårene var det ikke lenger anledning for kraftselskapene å fornye kraftleveringsavtaler på denne måten. I § 5-2 "Fornyelse og opphør av tidsavgrensede avtaler" heter det at kunden må gi uttrykkelig aksept for at avtalen skal fornyes på samme eller andre vilkår. Hvis slik aksept ikke kommer, går kunden over på standardprodukt.

Nemnda la til grunn at innklagede, ut i fra de endrede standardvilkårene, hadde adgang til å endre kontraktsbestemmelsene om prosedyren for forlengelse, men at kunden for øvrig hadde krav på tilbud om avtale med pristak. Innklagede burde ha tilbudt klager dette. Nemnda la også til grunn at det gikk fire måneder fra utløpet av avtalen til innklagede tok kontakt med klager med hensyn til fornyelse. Klager hadde da innrettet seg i forhold til videreføring av avtalen ettersom det var gått såpass lang tid. Etter nemndas oppfatning hadde klageren krav på eksisterende pristak fra 1. oktober 2002 og i ett år fremover med pristak på 50,14 øre/kWh. Medhold. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-55 Klage på kraftpris - Krav om å få beholde annonsert kraftpris på 3 års kontrakt

Spørsmål om avtale var kommet i stand. Påstand mot påstand om det ble opplyst eller diskutert pris pr kWh ved telefonbestilling av fastprisavtale. Slik saken var opplyst fra begge parter, fant nemnda at avtale ikke var kommet i stand på de vilkår klageren påstod. Klageren ble ikke gitt medhold i sitt krav om å få tre-års fastprisavtale for 47,9 øre kWh. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-61 Klage vedrørende manglende prisvarsel - kraftleveringsavtale – Krav om reduksjon av regning

Spørsmål om tekst som var lagt ut på innklagedes hjemmeside, og som gjaldt nye standardvilkår med nye krav til varsling om prisendringer, var bindende for selskapet. Klager oppfattet det slik at han ikke var varslet kontraktsmessig om prisendring, mens innklagede forholdt seg til de tidligere leveringsvilkårene og varslet prisendringer i henhold til disse ut i fra den kjensgjerning at de nye vilkårene på det tidspunkt ikke var gjort gjeldende. Slik nemnda så saken, var teksten på hjemmesiden kun ment som en orientering om at nye standardvilkår med nye krav til varsling ved prisendringer, var utarbeidet for bransjen. Det gikk ikke frem av teksten at de nye vilkårene var vedtatt gjort gjeldende i selskapet. Ikke medhold. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-63 Klage vedrørende manglende prisvarsel - kraftleveringsavtale – Krav om ny faktura

Spørsmål om tekst som var lagt ut på innklagedes hjemmeside, og som gjaldt nye standardvilkår med nye krav til varsling om prisendringer, var bindende for selskapet. Klager oppfattet det slik at han ikke var varslet kontraktmessig om prisendring, mens innklagede forholdt seg til de tidligere leveringsvilkårene og varslet prisendringer i henhold til disse ut i fra den kjensgjerning at de nye vilkårene på det tidspunkt ikke var gjort gjeldende. Slik nemnda så saken, var teksten på hjemmesiden kun ment som en orientering om at nye standardvilkår med nye krav til varsling ved prisendringer, var utarbeidet for bransjen. Det gikk ikke frem av teksten at de nye vilkårene var vedtatt gjort gjeldende i selskapet. Ikke medhold. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-80 Klage vedrørende avtale om kjøp av garantikraft – brutt avtale fra leverandørens side

Avtalefornyelse. I henhold til bestemmelser i de tidligere standardvilkårene kunne fornyelse av kraftleveringsavtaler skje ved såkalt passiv aksept. I de nye standardvilkårene var det ikke lenger anledning for kraftselskapene å fornye kraftleveringsavtaler på denne måten. I § 5-2 "Fornyelse og opphør av tidsavgrensede avtaler" het det at kunden måtte gi uttrykkelig aksept for at avtalen skulle fornyes på samme eller andre vilkår. Hvis slik aksept ikke kom, gikk kunden over på standardprodukt.

I den kontrakten som opprinnelig var inngått mellom partene, var forlengelse ved passiv aksept avtalt. Nemnda la til grunn at innklagede, ut i fra de endrede standardvilkårene, hadde adgang til å endre kontraktsbestemmelsene om prosedyren for forlengelse. Forutsetningen for å endre klagers kraftleveringsavtale var at kunden ble tilstrekkelig varslet. Nemnda la vekt på at kunden var tilsendt informasjonsskriv av juni 2002 som ble ansett som gyldig oppsigelse av avtalen mellom partene og at dette varselet var tilstrekkelig. Klageren kunne ikke gis medhold med hensyn til forlengelse av avtalen. Ikke medhold. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-83 Klage vedrørende varsling av endring i strømpris

Varsling av prisendring og spørsmål om den annonsering som innklagede gjennomførte var bra nok. Klageren anførte at det ikke ble annonsert i lokalavisen i den delen av fylket hvor hun bodde. Nemnda viste til at etter standardavtalen § 2-17 og § 3-14 skulle prisendringer varsles ved direkte melding til kunden eller på en egnet måte. Bakgrunnen var at kundene skulle ha en rimelig mulighet til å gjøre seg kjent med prisendringer på forhånd. Nemnda la til grunn at informasjonen på Internet og annonsering i lokalpressen selv om den ikke var 100 % dekkende, i tillegg til informasjon gitt på fakturaen, var tilstrekkelig. Ikke medhold. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-84 Klage vedrørende manglende prisvarsel - kraftleveringsavtale - Krav om at prisen blir redusert og krav om tilbakebetaling

Spørsmål om tekst som var lagt ut på innklagedes hjemmeside, og som gjaldt nye standardvilkår med nye krav til varsling om prisendringer, var bindende for selskapet. Klager

oppfattet det slik at han ikke var varslet kontraktsmessig om prisendring, mens innklagede forholdt seg til de tidligere leveringsvilkårene og varslet prisendringer i henhold til disse ut i fra den kjensgjerning at de nye vilkårene på det tidspunkt ikke var gjort gjeldende. Slik nemnda så saken, var teksten på hjemmesiden kun ment som en orientering om at nye standardvilkår med nye krav til varsling ved prisendringer, var utarbeidet for bransjen. Det gikk ikke frem av teksten at de nye vilkårene var vedtatt gjort gjeldende i selskapet. Ikke medhold. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-85 Klage vedrørende feilaktig oppsigelse av kraftleveringsavtale

Spørsmål om rutiner i forbindelse med melding om flytting og hvem som var nærmest til å bære risikoen for uklar kommunikasjon mellom partene. Innklagede nettselskap mottok telefonisk melding fra klager om flytting til ny adresse og behandlet meldingen som oppsigelse både av nettavtale og kraftavtale. Dette førte til at klager ble satt på nettselskapets ventetariff for kraft. Nemnda registrerte at innklagede godtok telefonisk henvendelse fra kunden om flytting.

Nemnda mente på den ene side at innklagede burde tatt initiativ til å få klarhet i saken og stilt et kontrollspørsmål til klager om kraftleveransen. På den annen side burde klager ha presisert forholdet bedre for å unngå mulige misforståelser. Nemnda fant at begge parter burde ha bidratt til bedre dialog. Klager fikk delvis medhold og nemnda foreslo en deling av beløpet hva gjelder kraftdelen på den omtvistede fakturaen ved at innklagede bar 60 % og klager 40 %. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-92 Klage vedrørende oppsigelse av kraftleveringsavtale med prisgaranti

Avtalefornyelse. Ny standard kraftleveringsavtale § 3-1: "Kraften leveres i henhold til avtalt produkt og pris" og § 3-2: "Standard variabel kraftpris kan som hovedregel endres med 14 dagers varsel. Slik endring varsles direkte fra kraftleverandør til kunde, eller på annen egnet måte. Ved vesentlig prisøkninger skal slikt varsel gis direkte til kunden. ..."

Saken gjaldt også innklagedes særvilkår gjeldende fra 01.01.03 knyttet til den nye standard kraftleveringsavtalen hvor innklagede anga at prisøkning kunne skje uten direkte varsling til kunden.

Klager mottok 24.01.03 informasjon om nye særvilkår gjeldende fra 01.01.03 og han hevdet at det ikke var i overensstemmelse med gjeldende avtale som gjaldt frem til 31.12.02 å øke prisen vesentlig uten at han var varslet direkte. Dersom ny avtale var juridisk bindende fra 01.01.03, kunne likevel ikke innklagede fravike 14-dagers regelen om varsling og heve prisen fra 06.01.03. Innklagede på sin side innrømmet forsinkelse av utsendelse av informasjonsbrev og særvilkår til kunden, men viste til at informasjon var innrykket i lokalaviser og lagt ut på innklagedes hjemmeside.

Nemnda la til grunn at kontraktsmessig prisvarsling ikke hadde funnet sted. Klager skulle ha 14 dagers varsel fra årsskiftet og han fikk medhold i sitt krav om at prisøkning ikke kunne gjennomføres før 15.01.03. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-92 B Klage vedrørende fakturert kraftpris - avtalebrudd

Spørsmål om gjenopptakelse. En avsluttet sak kunne gjenopptas når det ble opplyst en ny kjensgjerning eller skaffet et nytt bevis, som alene eller i forbindelse med det som tidligere var fremført, etter nemndas mening med overveiende sannsynlighet måtte ha medført en annen avgjørelse.

Nemnda vurderte saken på nytt, men fant at det ikke forelå slike grunner for gjenopptakelse.

Begjæringen om gjenopptagelse ble ikke tatt til følge. Tidligere vedtak ble opprettholdt. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-93 Klage vedrørende prisene i sluttavregning - ikke mottatt direkte varsel om prisøkning

Spørsmål om kundens situasjon ved overføring av kundemassen fra en kraftleverandør til en annen. Kundens forrige kraftleverandør solgte selskapets aksjeportefølje til innklagede kraftleverandør og overførte sine kunder dit. Klagers kraftleveringskontrakt var tegnet med den forrige leverandøren og han hadde ikke tegnet kraftleveringsavtale med innklagede. Klager hevdet at innklagedes leveringsvilkår var forskjellige fra den forrige leverandørens ved at forskuddsbetaling nå ble praktisert. Han hevdet videre at han ikke hadde mottatt varsel om prisøkning på kraft og krevde redusert sluttavregning. Innklagede hevdet at de følger gjeldende regler for varsling av endring i kraftpris og at kunden ved å velge å fortsette som innklagedes kunde hadde akseptert innklagedes leveringsvilkår.

Nemnda la til grunn at forrige leverandør hadde informert kunden skikkelig om salget av selskapet og overføringen av kundemassen til innklagede. Ikke medhold. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-102 Klage vedrørende oppsigelse av kraftleveringsavtale med prisgaranti

Avtalefornyelse. I henhold til bestemmelser i de tidligere standardvilkårene kunne fornyelse av kraftleveringsavtaler skje ved såkalt passiv aksept. I de nye standardvilkårene var det ikke lenger anledning for kraftselskapene å fornye kraftleveringsavtaler på denne måten. I § 5-2 "Fornyelse og opphør av tidsavgrensede avtaler" het det at kunden måtte gi uttrykkelig aksept for at avtalen skulle fornyes på samme eller andre vilkår. Hvis slik aksept ikke kom, gikk kunden over på standardprodukt.

I den kontrakten som opprinnelig var inngått mellom partene, var forlengelse ved passiv aksept avtalt. Nemnda la til grunn at innklagede, ut i fra de endrede standardvilkårene, hadde adgang til å endre kontraktsbestemmelsene om prosedyren for forlengelse. Forutsetningen for å endre klagers kraftleveringsavtale var at kunden ble tilstrekkelig varslet. Kunden ble varslet om oppsigelse i brev datert 16.09.02 til kunden. Kunden tok ikke kontakt med innklagede før 31.01.03. Selv om nemnda ikke fant innklagedes brev av 16.09.03 som holdbar oppsigelse, fikk klagers passivitet ved ikke å ha tatt kontakt med innklagede om videre kraftavtale avgjørende betydning for hans sak. Nemnda anså klager for å ha reklamert for sent og han fikk ikke medhold i sitt krav om forlengelse av sin kraftavtale. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-102 B Klage vedrørende oppsigelse av kraftleveringsavtale med prisgaranti

Spørsmål om gjenopptakelse. En avsluttet sak kunne gjenopptas når det ble opplyst en ny kjensgjerning eller skaffet et nytt bevis, som alene eller i forbindelse med det som tidligere var fremført, etter nemndas mening med overveiende sannsynlighet måtte ha medført en annen avgjørelse.

Nemnda vurderte saken på nytt, men fant at det ikke forelå grunner for gjenopptakelse. Nemnda fastholdt at klagers passivitet var avgjørende for hans sak og viste i denne sammenheng, i tillegg til det som tidligere var lagt til grunn, til den omtalte fakturaen datert 16.11.02 med forfall 20.12.02. Klager kunne ha reagert da han mottok denne fakturaen og tatt kontakt med innklagede uten å vente til nyåret. Begjæringen om gjenopptakelse ble ikke tatt tilfølge. Tidligere vedtak ble opprettholdt. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-137 Klage vedr. fastprisavtale med AS Norske Shell – Krav om erstatning

Spørsmål om leverandørskifte ved telefonkampanje var korrekt gjennomført. Klager hevdet han hadde lidt et økonomisk tap fordi han var blitt overført til innklagede som kraftleverandør i stedet for å ha beholdt sin tidligere leverandør med en gunstigere avtale. Etter nemndas oppfatning var leverandørskiftet ikke fullt ut i samsvar med reglene og innklagede hadde beklaget at en skriftlig kontrakt ikke ble inngått. Når det gjaldt virkningen av at et korrekt leverandørskifte ikke hadde funnet sted, la nemnda vekt på at klager hadde forholdt seg passiv i ca ½ år etter leverandørskiftet. Nemnda la til grunn at det på den ene side forelå brudd på leveringsskiftereguleringene og at innklagede som den profesjonelle part burde ha gjennomført skiftet i henhold til forskriftene. På den annen side hadde klager ventet for lenge med å reagere.

Etter en samlet vurdering fant nemnda det rimelig med en deling av ansvaret for den oppståtte situasjonen. Nemnda anbefalte at klager ble gitt en kompensasjon på kr. 1.500,-. Delvis medhold. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-173 Klage vedrørende strømabonnement – mottatt regning for forbruk i hele leieperioden etter at leieforholdet opphørte, spørsmål om fordeling av forbruk

Spørsmål om hvem som sto i kontraktsforhold til innklagede – huseier eller klager som leiet en leilighet av huseieren. Klager bodde i leiligheten i 2 ½ år uten at huseier ordnet med egen strømmåler og strømabonnement til henne, slik som var avtalt dem imellom. Klager mottok aldri strømregning fra innklagede så lenge hun bodde i leiligheten. Slik partsforholdet var forklart, la nemnda til grunn at det var huseier som sto i kontraktsforhold til innklagede og innklagede måtte forholde seg til huseier med sitt krav. Huseier kunne deretter eventuelt kreve klager for hennes strømforbruk. Klageren ble gitt medhold i sitt krav om at hun ikke sto i kontraktsforhold til innklagede og at kravet måtte være en sak mellom huseier og innklagede. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-187**Klage vedrørende fastpris – Krav om å få stå i avtalen med 34,5 øre kWh fram til 01.09.03, erstatning mht. ny fastprisavtale samt klage vedrørende kundebehandling**

Spørsmål om klager hadde hatt et økonomisk tap ved at innklagede hadde forhindret ham i å inngå en mer gunstig fastprisavtale. Slik saken var opplyst, antok nemnda at partene hadde snakket forbi hverandre. Fastprisavtalen løp ut 17.07.03, men klager fikk først opplyst utløpsdatoen til 01.09.03. Klager hevdet at dersom han var opplyst korrekt dato tidligere, ville han ha tegnet en ny og mer gunstig fastprisavtale fra 17.07.03. Klager krevde erstatning for en slik differanse. Innklagede utsatte utløpsdatoen på klagers fastprisavtale fram til 01.09.03, da han gikk over til ny leverandør, og derved ble han kompensert for et eventuelt tap han ville ha lidt dersom han hadde vært uten fastprisavtale i en periode. Nemnda tilføyde at den profesjonelle part var ansvarlig for å ha gode rutiner slik at misforståelser ikke oppsto. Nemnda la til grunn at det ikke var bevist at klager hadde lidt et økonomisk tap utover den kompensasjon han allerede hadde fått og klagen ble ikke gitt medhold. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-218 Klage vedrørende leverandørbytte – Krav om frafall av gebyr for frikjøp kontrakt med renter, gebyr og salær samt sletting av opplysninger hos inkassoselskap

Tegning av fastpriskontrakt og frikjøp fra kontrakt med bindingstid. Klager hadde tegnet fastpriskontrakter med bindingstid på tre måneder for seg og sin mor og han hadde lest kontraktsvilkårene. Etter en uke tegnet han andre kontrakter hos en annen leverandør uten at ny leverandør ble gjort oppmerksom på at han allerede hadde kontrakt med bindingstid. Innklagede ila kunden gebyr på kr. 500,- i henhold til sine kontraktsvilkår, for frikjøp av hver av kontraktene. Klager hevdet det var urimelig at han ikke kunne bytte leverandør med vanlig prosedyre uten at det ble ansett som kontraktsbrudd. Ettersom han tegnet nye kontrakter allerede etter en uke, burde innklagede ha forstått at han hadde misforstått kontraktsvilkårene. Nemnda la til grunn at innklagede hadde fulgt gjeldende kontraktsvilkår og ga derfor ikke klager medhold i sitt krav om å slippe å betale gebyret og andre omkostninger som var påløpt. Nemnda slo fast at kunden også heftet for sin mor og at begge var parter i hver sin kontrakt med innklagede. Enstemmig uttalelse.

MÅLING OG MÅLEFEIL, STRØMFORBRUK, JORDFEIL, STRØMREGNING, AVREGNING, ETTERBEREGNING OG ETTERFAKTURERING, FORBRUKSPROFIL**Sak: 02-75 Klage vedrørende stipulert forbruk**

Feil i faktura. Målerstand i faktura var merket med stjerne som om det forelå stipulering. Dette var det etter henvendelse fra kunden blitt ordnet opp i. Målerstand var dessuten kontrollmålt og faktura rettet. Nemnda hadde ikke noe å bemerke til innklagedes kundebehandling og la til grunn at innklagede hadde handlet i tråd med kraftleveringsavtalen. Ikke medhold. Enstemmig uttalelse.

Sak: 02-102 Klage vedrørende strømregning

Etterberegning av strømforbruk. Forbruket var omtvistet etter at innklagede hadde stipulert forbruket for lavt over flere år. Nemnda viste til at innklagede burde ha etablert rutiner som fanget opp en situasjon med langvarig stipulering og sørget for avlesning av måleren. Ved fakturering av stipulert forbruk var det også viktig at det på fakturaene alltid fremgikk på en tydelig måte at forbruket var stipulert. Nemnda la likevel til grunn at kunden måtte betale for den strøm som var brukt, og ga etter en samlet vurdering klageren ikke medhold i sitt krav om nedsettelse av fakturert forbruk. Enstemmig uttalelse.

Sak: 02-103 Klage vedrørende faktura etter oppsigelse av strømabonnement og mottatt opphørsregning – Krav om ettergivelse av delbeløp

Etterfakturering av kraft og foreldelse. Ikke omstridt at kunden hadde brukt den elektriske kraft, og etter § 2-5 og § 3-5 i standardvilkårene kunne etterfakturering da i utgangspunktet foretas med mindre kunden hadde vært i aktsom god tro.

I forbindelse med melding om leverandørbytte kom bytte likevel ikke i stand. Klager sto fortsatt registrert med innklagede som kraftleverandør, men mottok ikke faktura for kraft. Nemnda viste til at klageren burde ha sett at han ikke ble fakturert for kraft, men bare for nettleie, og det forelå da ikke aktsom god tro hos klageren. Lojalitetshensynet i kontraktsforhold tilsa at klageren burde ha reagert og tatt opp forholdet med leverandøren. Nemnda forutsatte at klageren ikke ble krevd for den del av det etterberegnete beløpet som var foreldet. Ikke medhold. Enstemmig uttalelse.

Sak: 02-106 Klage vedrørende etterberegning av kraft for 3 år på grunn av manglende kraftleverandør

Etterfakturering av kraft. Det var ikke omstridt at kunden hadde brukt den elektriske kraft, og etter § 2-5 og § 3-5 i standardvilkårene kunne etterfakturering da i utgangspunktet foretas. Etter de samme avtalebestemmelser kunne netteier og kraftleverandør under visse forutsetninger ikke kreve etterbetaling hvis kunden hadde vært i aktsom god tro.

Selv om rutine hadde sviktet hos nettselskapet, kunne det likevel ikke få avgjørende betydning i denne saken. Nemnda viste til at klageren burde ha reagert på at han ikke ble fakturert for kraft, men bare for nettleie. Lojalitetshensynet i kontraktsforhold tilsa her at klageren burde gjort nettselskapet oppmerksom på dette. Etter nemndas oppfatning forelå ikke aktsom god tro hos klageren. Ikke medhold, men uttalt at klageren burde tilbys en valgfri og rentefri nedbetalingsordning. Enstemmig uttalelse.

Sak: 02-107 Klage vedrørende strømavregning

Twist om strømforbruk for hytte idet klageren hevdet at forbruket måtte være langt lavere enn det måleren viste. Det var skiftet måler to ganger, og klageren hevdet at den ene måleren måtte ha vist feil. Nemnda viste til at måleren var blitt testet, uten at det ble funnet feil ved den. Av hensyn til klageren skulle kontrollen ha vært utført som seriemåling, uten at det fikk konkret betydning. Nemnda kunne ikke utelukke at det forekom feil ved målere, men det var ikke sannsynliggjort i dette tilfellet. Utgangspunktet var at kunden måtte betale for den strøm

som var målt, og nemnda ga etter en samlet vurdering klageren ikke medhold i kravet om nedsettelse av fakturert forbruk. Enstemmig uttalelse.

Sak: 02-110 Klage vedrørende høyt strømforbruk ved påvist jordfeil – Krav om reduksjon

Måling og fakturering av strømforbruk. Forbruket var omtvistet i det klageren hevdet at det i tillegg til den jordfeil som ble avdekket i eget nett, måtte være en jordfeil i utenforliggende nett som hadde ført til det forhøyede forbruket. Nemnda la til grunn at feil i eget nett var kundens eget ansvar. En kombinasjon av jordfeil i eget nett og jordfeil i utenforliggende nett kunne føre til forhøyet forbruk. Det var ikke sannsynliggjort eller påvist jordfeil i netteiers nett eller i nettet for øvrig. Selv om det forelå et forhøyet forbruksmønster for perioden, mente nemnda at det ikke tydet på noen strømløstasje, men at forbruket mest sannsynlig kunne forklares ut fra klimatiske forhold eller andre naturlige årsaker. Ikke medhold. Enstemmig uttalelse.

Sak: 02-113 Klage vedrørende opphørsregning – feil målerstand

Spørsmål om hvem som var nærmest til å bære ansvaret for feil avlesning av målerstand og notering på overføringsskjemaet for oppsigelse og bestilling av abonnement. Lagt til grunn at klageren hadde notert en feilaktig og altfor høy målerstand på skjemaet. Det var ikke innsendt måleravlesning på anlegget på et par år og forbruket ble stipulert i denne tiden. Innklagede korrigererte i ettertid forbruket ved at det ble notert et stort minusforbruk hos den som overtok som abonnent, i dette tilfellet klagerens fraseparerte hustru. Nemnda la til grunn at klager selv var årsak til feilen og at han derfor i dette tilfellet selv måtte ta ansvaret for å ordne opp overfor sin tidligere kone. Fremlagt brev fra klagers advokat som fokuserte på at minusforbruket viste at det forelå en feil i registreringen, ble vurdert, men satte ikke saken i et annet lys. Ikke medhold. Enstemmig uttalelse.

Sak: 02-126 Klage vedrørende strømforbruk for 4. kvartal 2001 – Krav om reduksjon av faktura

Spørsmål om periodisering av strømforbruk, det vil si hvilken betalingstermin et gitt kraftforbruk skulle henføres til. Ut i fra det som var opplyst, la nemnda til grunn at klageren ikke hadde sannsynliggjort at periodiseringen som innklagede hadde foretatt, var uriktig. I tilfeller der kunden ble fakturert for stipulert forbruk til tross for at han hadde sendt inn måleravlesninger, hadde kunden oppfordring til å si fra om han mente stipuleringen var feil. I dette tilfellet hadde klageren akseptert stipulering i fem kvartaler før han varslet nettselskapet. Det totale forbruket syntes korrekt når man så det under ett. Nemnda la til grunn at klageren skulle betale for forbrukt strøm. Ikke medhold. Enstemmig uttalelse.

Sak: 02-128 Klage vedrørende strømregninger for oktober-desember 2001 og januar – februar 2002

Klage vedrørende måling og fakturering av strømforbruk og saksbehandling. Klageren mente han ikke kunne ha brukt så mye strøm som måleren viste, og at det derfor måtte være noe galt med den. Måleren ble testet uten at det ble ikke funnet noen feil. Forbruksmønsteret

underbygget heller ikke feil ved måleren. Uttalt at det var uheldig at måleren ikke ble kontrollert ved seriemåling. Innklagede som fastholdt at fakturert forbruk var korrekt, innrømmet at saksbehandlingen kunne vært bedre, noe nemnda sa seg eng i. Nemnda viste til at det høye forbruket i periodene kunne ha sin årsak i feilavlesning av klageren. Etter en samlet vurdering fant nemnda ikke å kunne gi klageren medholdt i kravet om at forbruket skulle settes lavere enn det som var målt. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-03 Klage vedrørende årsavregning på sommerhytte – Krav om reduksjon av faktura

Årsavregning for hytte der forbruket var omtvistet idet klageren mente at forbruket var langt lavere enn det måleren viste. Måleren var imidlertid testet uten at det var funnet feil. Nemnda la til grunn at kunden måtte betale for den strøm som var målt, og ga ikke klageren medhold i kravet om redusert faktura. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-21 Klage på målt forbruk - jordfeil

Måling og fakturering av strømforbruk. Klageren ville ikke betale for all den fakturerte strøm og hevdet at han på grunn av feil i det utenforliggende nettet ikke hadde kunnet nyttiggjøre seg strømmen. Nemnda la til grunn at det var påvist jordfeil både i klagerens eget anlegg og i det utenforliggende nettet, noe som til sammen kunne føre til forhøyet registrert forbruk i klagerens måler. Det forelå samvirkende årsaker som hver for seg ikke var tilstrekkelig årsak til at det ble registrert et høyere forbruk over måleren. Når feilen i det utenforliggende nettet ikke var tilstrekkelig årsak alene, kunne man etter alminnelige erstatningsrettslige prinsipper ikke pålegge innklagede erstatningsansvar for klagerens økonomiske tap. Nemnda tilføyde at jordfeilen sannsynligvis var så liten at den hadde hatt beskjeden innflytelse på strømmåleren hos klageren. Ikke medhold. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-23 Klage vedrørende strømregning

Spørsmål om bl.a. avlesning av strømforbruk og avvikende rutiner. Innklagede hadde inngått avtale med klageren om avlesning en gang i året. Da a kontobeløpene gjennom året viste seg for små, ble klageren etterfakturert for strømforbruk for 2001 og 2002. Klageren hevdet at innklagede måtte ta ansvaret for avviket siden de kun hadde avlesning bare en gang i året

Nemndas vurdering av avtalen om avlesning en gang i året, var at slike avtaler var akseptable så lenge det ikke ble gjort feil fra kundens side. Hvis det derimot ble gjort feil kunne slike avtaler vise seg svært lite gode. Avlesningsfeil ville da kunne forplante seg i systemet i lang tid etterpå. Så lenge innklagede ikke hadde rutiner som på en rask og sikker måte fanget opp slike feil, fant nemnda at det er uheldig at innklagede gjorde bruk av kundeavtaler som syntes å fravike gjeldende forskrift om avlesning. Innklagede ble anbefalt å ikke benytte adgangen til avlesning en gang pr. år i større utstrekning enn det forskriften gav anvisning på. Etter en samlet vurdering ble klageren ikke gitt medhold i kravet om å slippe å betale det etterfakturerte beløp, i det hovedregelen var at kunden måtte betale for den strøm som var brukt. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-24 Klage vedrørende ubetalt strømforbruk på måler

Klageren bodde i en leilighet og brukte strøm uten å tegne abonnement. Forholdet ble oppdaget etter at klageren hadde fraflyttet leiligheten, og han ble da tilsendt regning for forbruket. Nemnda la til grunn at klageren erkjente å ha brukt strømmen. Utgangspunktet var at han måtte betale for forbruket han har hatt. Det forelå etter nemndas oppfatning i denne sak ingen grunner til at klageren ikke skulle betale fullt ut. Det ble forutsatt at det ikke var inntatt bestemmelse i husleiekontrakten om at utleieren skulle betale strømmen. Ikke medhold. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-33 Klage vedrørende etterfakturering av kraft

Etterfakturering av kraft kan etter § 3-5 i standardvilkårene i utgangspunktet foretas. Etter de samme avtalebestemmelser kan kraftleverandøren under visse forutsetninger ikke kreve etterbetaling hvis kunden har vært i aktsom god tro. Klageren påberopte seg han hadde vært i aktsom god tro i det han trodde at de fakturaene han fikk, omfattet samlede strømkostnader, både nettleie og energi. Etter nemndas oppfatning kunne han ikke høres med dette, og nemnda viste til at han burde ha reagert på at han bare ble fakturert for nettleie. Klageren burde sagt fra om dette og om at fakturaen ikke omfattet kraftforbruk. Etter nemndas oppfatning forelå ikke så aktsom god tro hos klageren som vilkårene i avtalen krevde. Selv om innklagede hadde vært noe sen med å finne ut av forholdet, kunne ikke det få avgjørende betydning. Ikke medhold. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-43 Klage vedrørende avregnet forbruk

Spørsmål om strømforbruk for fritidsbolig, tidligere helårsbolig, og spørsmål om kontroll av måler. Det var påstand mot påstand i spørsmålet om klagers forbruk. Klager hevdet at måleren gikk for fort og at tilsendt regning for 1. halvår 2002 var for høy, mens innklagede hevdet at målt forbruk var korrekt. Måleren ble tatt ned, reparert for transportskade, kontrollert internt hos innklagede og funnet i orden. Nemnda viste til § 5-3 i Standard nettleieavtale hvor det blant annet her: ”Om mulig gjennomføres kontrollen først som seriemåling ved at det før måleren eventuelt tas ned, også settes opp måleutstyr av ulikt fabrikat og ulik teknologi.” Videre het det at ”Forlanges ytterligere kontroll av utstyret, skjer dette av en nøytral instans som partene blir enig om på forhånd.”

Nemnda la til grunn at innklagede tok i bruk de nye standardavtalene i oktober 2002 og at måleren ble skiftet i november 2002. Innklagede hadde ikke fulgt gjeldende regler om målerkontroll, og implementert nye rutiner med hensyn til kontroll av måler. Etter nemndas oppfatning kunne derfor ikke egenkontrollen tillegges særlig vekt.

Nemnda ga på denne bakgrunn klager delvis medhold i sitt krav om redusert regning på strømforbruk ved at han ikke kunne avregnes for mer enn gjennomsnittet av strømforbruket målt i årene 2000 og 2001 avpasset til den omtvistede perioden i 2002. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-60 Klage vedrørende forhøyet strømforbruk – Krav om tilbakebetaling

Spørsmål om fakturert forbruk var korrekt. Klager hevdet at fakturert forbruk var altfor høyt og krevde redusert regning. Innklagede viste til at måleren var kontrollert og funnet i orden.

Nemnda mente det var uheldig at seriemåling ikke var utført, men i henhold til de gjeldende standardvilkår på klagetidspunktet var ikke dette et krav. Det kunne ikke utelukkes at klagers merforbruk av strøm kunne ha andre årsaker, eksempelvis påvist jordfeil i eget anlegg. Ikke medhold. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-79 Klage vedrørende etterfakturering av kraft

Etterfakturering av kraft. Etter § 3-5 i standardvilkårene kan etterfakturering i utgangspunktet foretas. Etter de samme avtalebestemmelser kan kraftleverandøren under visse forutsetninger ikke kreve etterbetaling hvis kunden har vært i aktsom god tro.

Etter nemndas oppfatning kunne klageren ikke høres med at han hadde vært i aktsom god tro. Nemnda viste til at han burde ha kontrollert regningene og reagert på at han bare ble fakturert for nettleie og ikke for kraftforbruk. Innklagede hadde innrømmet svikt i rutinene og tilbudt klager en reduksjon av fakturaen på kr. 3.000,-. Klageren ble ikke gitt medhold i klagen, men ble anbefalt å ta imot tilbudet. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-81 Klage vedrørende strømavregning for 2002

Spørsmål om innklagedes adgang til bruk av forbruksprofil ved fakturering av kundes forbruk når avlesning skjer én gang pr. år. Nemnda viste til NVEs forskrift 1999-03-11 nr 301 som regulerte dette forholdet. Nemnda la til grunn at innklagede hadde holdt seg til forskriftene og klagen ble ikke gitt medhold. Nemnda ville imidlertid minne om at det burde være anledning til å sende inn målerstand oftere, gjerne i forbindelse med prisendringer og i forbindelse med fravær fra boligen. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-91 Klage på måleutstyr og høyt strømforbruk

Spørsmål om strømforbruk for bolig, og spørsmål om kontroll av måler. Klagers måler ble byttet i januar 2003. I de tre kvartalene før målerbytte økte forbruket vesentlig, mens det sank etter målerbytte. Klager mente at hvis den nye måleren var riktig måtte overforbruket i den gamle måleren tilskrives en uriktig måler som viste for mye. Den gamle måleren ble kontrollert og funnet i orden. Nemnda viste til § 5-3 i Standard nettleieavtale hvor det blant annet het: "Om mulig gjennomføres kontrollen først som seriemåling ved at det før måleren eventuelt tas ned, også settes opp måleutstyr av ulikt fabrikat og ulik teknologi." Videre het det at "Forlanges ytterligere kontroll av utstyret, skjer dette av en nøytral instans som partene blir enig om på forhånd." Det ble ikke foretatt seriemåling i dette tilfellet. Til tross for at det ikke ble foretatt seriemåling, som kunne ha fått betydning i saken, var kundens historiske og relativt jevne forbruk utslagsgivende for nemnda. Klager fikk ikke medhold i at den gamle måleren måtte ha vært feil. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-99 Klage vedrørende feil i faktura – Krav om reduksjon

Spørsmål om bruk av forbruksprofil. Kunden hevdet han var blitt belastet med et for høyt forbruk i et tidsrom han var bortreist og kraftprisen var på sitt høyeste. Nemnda viste til NVEs forskrift om måling, avregning og samordnet opptreden ved kraftomsetning og fakturering av netjtjenester hvor bruk av forbruksprofil var hjemlet. Nemnda la til grunn at innklagedes bruk

av forbruksprofil var i henhold til forskriftene. Nemnda ville imidlertid legge til at kunden ville kunne oppnå en mer nøyaktig forbruksfordeling ved selv å ta initiativet til å sende inn målerstand oftere og spesielt i forbindelse med fravær fra boligen. Klageren fikk ikke medhold i sitt krav om å få ny regning med et jevnere forbruk i perioden. Enstemmig uttalelse.

Sak 03-106 Klage vedr. avregning og etterfakturering for strømforbruk i 2002 og klage vedr. forsinkelsesrente og purregebyr

Innklagede hadde i svar på om de ønsket saken behandlet i nemnda eller ikke, reist spørsmål om et eventuelt strømtyveri og eventuell strafferettslig forfølgelse. Nemnda tok ikke stilling til dette spørsmålet.

Klager bestred å betale en faktura som gjaldt nettleie og kraftforbruk for 2002. Klager bestred også ilagte renter/gebyrer på bakgrunn av betalingsmislighold. Klager viste til at han hadde opprettet avtale med banken og at banken trakk på forfallsdato. Innklagede hevdet rentene/gebyrene gjaldt den nevnte fakturaen som ikke var betalt. Slik saken var belyst la nemnda til grunn at det forelå betalingsmislighold som medførte renter/gebyrer som klager måtte betale. Ikke medhold. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-114 Klage vedrørende fakturert energiforbruk i 2002 – Krav om at egne måleravlesninger legges til grunn

Spørsmål om bruk av forbruksprofil. Kunden sendte inn avlesninger for sin fritidsbolig etter at årsavregningen for 2002 var avsluttet. Avlesningene hadde da ikke dannet grunnlag for avregningen og innklagede fakturerte på grunnlag av forbruksprofil. Nemnda viste til NVEs forskrift om måling, avregning og samordnet opptreden ved kraftomsetning og fakturering av netjtjenester hvor bruk av forbruksprofil var hjemlet. Nemnda la til grunn at innklagedes bruk av forbruksprofil var i henhold til forskriftene. Klageren fikk ikke medhold i sitt krav om at hans innsendte avlesninger skulle danne grunnlag for forbruket i 2002. Nemnda la til at kunden burde sende inn avlesninger når han reiste fra fritidsboligen for å kunne oppnå en mer nøyaktig fakturering av forbruk. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-121 Klage vedrørende strømregning – Krav om godskriving av for mye fakturert forbruk

Etterfakturering av kraft. Etter § 3-5 i standardvilkårene og § 2-2 i de reviderte standardvilkårene, kunne etterfakturering i utgangspunktet foretas. Etter de samme avtalebestemmelser kunne kraftleverandøren under visse forutsetninger ikke kreve etterbetaling hvis kunden hadde vært i aktsom god tro.

Klageren hadde påberopt seg god tro. Etter nemndas oppfatning kunne han ikke høres med dette. Nemnda viste til at han ikke hadde lest av måleren og sendt inn måleravlesninger så ofte som han var oppfordret til og han burde ha kontrollert mottatte regninger tidligere. Innklagede hadde holdt seg til gjeldende regler vedrørende avregningsfeil og tilbudt en nedbetalingsordning. Klageren ble ikke gitt medhold i sitt krav om redusert strømregning. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-131 Klage vedrørende strømavregning – skjev fordeling av forbruk – belastet forbruk for 2001 i 2002

Etterfakturering av strømforbruk. Det var ikke omstridt at klageren hadde brukt den elektriske kraft som var etterfakturert, og etter § 2-5 og § 3-5 i standardvilkårene kunne etterberegning da i utgangspunktet foretas. Etter de samme avtalebestemmelser kunne netteier og kraftleverandør under visse forutsetninger ikke kreve etterbetaling hvis kunden hadde vært i aktsom god tro.

I det foreliggende tilfellet var klageren blitt etterfakturert i 2002 for forbruk fra 2001 og dette hadde ført til en økt økonomisk belastning i 2002 som han krevde kompensert. Det totale forbruket for 2001 og 2002 til sammen var korrekt. Klager hevdet årsaken til etterfaktureringen var at innklagede ikke hadde benyttet en korrekt innsendt målerstand. Innklagede hevdet å ha mottatt alle avlesninger fra nettselskapet med unntak av en som var innmeldt av kunden selv, og at de hadde avregnet kunden med bakgrunn i kundens egne avlesninger. Nemnda var av den mening at kunden var etterkommet med hensyn til avregning etter hans egne avlesninger. Klageren ble ikke gitt medhold i sitt krav om kompensasjon for en skjev fordeling av forbruket. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-132 Klage vedrørende målejusteringer og tilleggskrav for år 2002

Forutsetningen for at Elklagenemnda kunne ta en sak opp til behandling var at kontraktpartene var en privat strømkunde og et energiselskap. Saken reiste spørsmål om et slikt kontraktsforhold var til stede her.

Nemnda forutsatte at borettslaget hadde fattet et gyldig vedtak om fellesmåling som bandt borettslagets medlemmer. Under disse forutsetninger var det borettslaget og ikke klager som sto i kontraktsforhold til innklagede og figurerte som kunde. Enkeltmedlemmer i borettslaget sto ikke i noe kundeforhold til nettselskapet. Saken falt således utenfor nemndas kompetanseområde.

Klagers misnøye var eventuelt en sak mellom klager og borettslagets styre. Dersom styret anså nettselskapets opptreden som kontraktsstridig overfor borettslaget, måtte borettslaget i egenskap av å være kunde, ta opp saken med nettselskapet.

Saken ble avvist fra behandling i nemnda. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-138 Klage vedrørende strømregning – Krav om kun å betale for forbrukt kraft

Spørsmål om bruk av forbruksprofil. Kunden hevdet han var blitt belastet med et for høyt forbruk i et tidsrom han var bortreist og kraftprisen var på sitt høyeste. Nemnda viste til NVEs forskrift om måling, avregning og samordnet opptreden ved kraftomsetning og fakturering av nettjenester hvor bruk av forbruksprofil var hjemlet. Nemnda la til grunn at innklagedes bruk av forbruksprofil var i henhold til forskriftene. Nemnda ville imidlertid legge til at kunden ville kunne oppnå en mer nøyaktig forbruksfordeling ved selv å ta initiativet til å sende inn målerstand oftere og spesielt i forbindelse med fravær fra boligen. Klageren fikk ikke medhold i sitt krav om redusert sluttavregning. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-141 Klage vedrørende strømavregning med forbruk basert på forbruksprofil – Krav om ny regning som tar hensyn til at kunden var bortreist i en periode

Spørsmål om bruk av forbruksprofil. Kunden hevdet hun var blitt belastet med et for høyt forbruk i et tidsrom hun var bortreist og kraftprisen var på sitt høyeste. Nemnda viste til NVEs forskrift om måling, avregning og samordnet opptreden ved kraftomsetning og fakturering av netjtjenester hvor bruk av forbruksprofil var hjemlet. Nemnda la til grunn at innklagedes bruk av forbruksprofil var i henhold til forskriftene. Nemnda ville imidlertid på generelt grunnlag legge til at kunden ville kunne oppnå en mer nøyaktig forbruksfordeling ved å sende inn målerstand oftere og spesielt i forbindelse med fravær fra boligen eller ved kraftprisendringer. Nettselskapene burde gi kundene informasjon om disse muligheter. Klageren ble ikke gitt medhold i sitt krav om å få ny regning som tok hensyn til fraværet. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-147 Klage vedrørende fordeling av strømforbruk - Krav om reduksjon

Spørsmål om bruk av forbruksprofil. Kunden hevdet han var blitt belastet med et for høyt forbruk i de perioder prisen var høy i forhold til da prisen var lav. Nemnda viste til NVEs forskrift om måling, avregning og samordnet opptreden ved kraftomsetning og fakturering av netjtjenester hvor bruk av forbruksprofil var hjemlet. Nemnda la til grunn at innklagedes bruk av forbruksprofil var i henhold til forskriftene. Nemnda ville imidlertid legge til at kunden ville kunne oppnå en mer nøyaktig forbruksfordeling ved selv å ta initiativet til å sende inn målerstand ved hver prisendring. Klageren fikk ikke medhold i sitt krav om at hans eget utregnede snittforbruk skulle danne grunnlag for faktureringen. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-159 Klage vedrørende etterfakturering av stipulert strømforbruk fra august 2001 – mai 2003

Etterfakturering av strømforbruk. Det var ikke omstridt at klageren hadde brukt den elektriske kraft som var etterfakturert, og etter § 2-5 og § 3-5 i de tidligere standardvilkårene og tilsvarende bestemmelser i de reviderte standardvilkårene kunne etterberegning da i utgangspunktet foretas. Etter de samme avtalebestemmelser kunne netteier og kraftleverandør under visse forutsetninger ikke kreve etterbetaling hvis kunden hadde vært i aktsom god tro.

I det foreliggende tilfellet var klageren blitt stipulert som følge av at han ikke hadde lest av måleren og meldt inn målerstand, med få unntak, over en periode på flere år. Klager hevdet at det etterfakturerte forbruket som var lagt på en liten del av perioden betydde en merkostnad på kr. 5.740,- i forhold til om forbruket var fordelt over hele perioden. Innklagede hadde fordelt forbruket tilbake til 01.07.02 slik at kunden fikk nyte godt av sommerprisene 2002. Nemnda la til grunn at kunden var etterberegnet på grunn av langvarig stipulering. Nemnda la videre til grunn at kunden selv hadde et ansvar for at korrekte forbrukstall ble lagt til grunn ved å foreta selvavlesninger. Nemnda la også til grunn at kunden skulle betale for den kraft som var forbrukt og kunne ikke se at innklagede burde ha fordelt det etterberegnete forbruk på en annen måte. Klageren ble ikke gitt medhold i sitt krav om å få kr. 5.740,- refundert. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-160 Klage vedrørende beregnet forbruk og overfakturering av fjernvarme

Beregning og etterfakturering av fjernvarme etter stipulert forbruk på grunn av manglende avlesning. Klager hevdet han var overfakturert for fjernvarme og viste til at det ble påvist avvik etter kontroll av fjernvarmemåleren. Nemnda hadde ikke tatt stilling til dette, men mente at innklagede hadde opptrådt korrekt ved å basere sine forbruksanslag på historisk kjent forbruk. Nemnda la til grunn at innklagede ville korrigere avregningen for 2002 etter at ny måler hadde funksjonert et års tid. Hvis da anslagene skulle vise seg å være for høye, ville avregningen for 2002 bli korrigert. Ikke medhold. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-167 Klage vedrørende avlesning og etterberegning av forbruk for 2000, 2001 og 2002 med dagens pris

Etterfakturering av kraft med dagens pris etter for lav stipulering over en periode på 2 år og 3 måneder. Etter § 3-5 hhv. § 2-2 i standardvilkårene kunne etterfakturering i utgangspunktet foretas. Etter de samme avtalebestemmelser kunne kraftleverandøren under visse forutsetninger ikke kreve etterbetaling hvis kunden hadde vært i aktsom god tro.

Klageren påberopte seg god tro idet han ut i fra sin erfaring trodde innklagede tok seg av måleravlesning og han trodde han ble korrekt fakturert.

Klager protesterte på at det etterfakturerte strømforbruket ble fakturert med dagens pris og mente at forbruket skulle beregnes i henhold til perioden der forbruket hadde funnet sted. Innklagede hadde imøtekommet klager ved at størstedelen av forbruket var beregnet til en gjennomsnittlig 2002-pris. Innklagede hadde sendt ny redusert faktura, men denne hadde ikke klager akseptert. Etter nemndas oppfatning var kunden godt behandlet og viste til ny redusert faktura og tilbud om en minnelig avdragsordning. Ikke medhold. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-168 Klage vedrørende fordeling av forbruk – Krav om ny regning med faktisk forbruksmønster

Spørsmål om bruk av forbruksprofil. Kunden hevdet hun var blitt belastet med et for høyt forbruk i et tidsrom da kraftprisen var på sitt høyeste. Nemnda viste til NVEs forskrift om måling, avregning og samordnet opptreden ved kraftomsetning og fakturering av nettjenester hvor bruk av forbruksprofil er hjemlet. Nemnda la til grunn at innklagedes bruk av forbruksprofil var i henhold til forskriftene. Nemnda ville imidlertid på generelt grunnlag legge til at kunden ville kunne oppnå en mer nøyaktig forbruksfordeling ved å sende inn målerstand oftere og spesielt i forbindelse med fravær fra boligen eller ved kraftprisendringer. Nettselskapene burde gi kundene informasjon om disse muligheter. Klageren ble ikke gitt medhold i sitt krav om å få ny regning med et jevnere forbruk i perioden. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-176 Klage vedrørende etterberegning av strøm over en periode på nesten to år – Krav om sletting av faktura

Etterfakturering av strømforbruk. Det var ikke omstridt at klageren hadde brukt den elektriske kraft som var etterfakturert, og etter § 2-5 og § 3-5 i de tidligere standardvilkårene og tilsvarende bestemmelser i de reviderte standardvilkårene kunne etterberegning da i

utgangspunktet foretas. Etter de samme avtalebestemmelser kunne netteier og kraftleverandør under visse forutsetninger ikke kreve etterbetaling hvis kunden hadde vært i aktsom god tro.

I det foreliggende tilfellet var klageren blitt stipulert og fakturert for alt for lavt forbruk av kraft over en periode på nesten to år. Bakgrunnen var at han ikke var tilsendt avlesningskort. Årsaken til at han ikke var tilsendt avlesningskort var en feilregistrering i innklagedes kunderegister. Klager hadde på sin side gått ut fra at det var installert automatisk fjernavlesning i sin nybygde bolig siden han ikke ble tilsendt avlesningskort og han hevdet han var i aktsom god tro.

Nemnda var av den mening at kunden burde ha undersøkt måleren sin nøyere og reagert på det lave stipulerte forbruket han ble fakturert for.

Som utgangspunkt la nemnda til grunn at kunden skulle betale for den strøm som var brukt. Videre la nemnda til grunn at det forelå svikt i rutine hos innklagede. Innklagede hadde allerede redusert klagers regning med ca. 18 % på grunn av svikt i egne rutiner. Den reduksjon som var gitt ble ansett å være tilfredsstillende. Nemnda anbefalte at det burde tilbys en valgfri og rentefri nedbetalingsordning for restbeløpet. Ikke medhold. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-189 Klage vedrørende kalibrering av strømmåler – etterregnet for 4000 kWh

Spørsmål om skifting av måler. Klager hevdet at hans måler skulle vært skiftet flere år før og at innklagede på grunn av dette var ansvarlig for at han var etterregnet for 4000 kWh. Måleren stoppet og den ble tatt ned og testet. Kontrollen viste en stor feilprosent. Innklagede hevdet at det var meget sjelden at elektromekaniske målere etter normal bruk hadde en så stor feilprosent. Stabiliteten på gamle målere var meget god og de ble normalt gitt forlenget driftstid. Innklagede anså følgelig dette som et enkelttilfelle. Nemnda la til grunn at det ikke var vanlig og heller ikke krav i forskriftene at målere skulle byttes etter et visst antall driftsår. Nemnda kunne heller ikke se at et annet forbrukstall enn det innklagede hadde lagt til grunn, skulle vært anvendt i dette tilfellet. Ikke medhold. Enstemmig uttalelse.

Sak 03-207 Klage vedrørende forbruk målt på gammel måler – Krav om at forbruk blir justert ned iht. forbruk målt på ny måler

Manglende dokumentasjon på målerstand ved nedtak av måler. Klagers måler var blitt byttet og innklagedes rutiner hadde sviktet ved nedtak. Det ble ikke nedskrevet målerstand og det ble ikke tatt foto av måleren, slik de egne rutiner tilsa. Klagers forbruk sank etter målerbytte og klager bestred det høye forbruket han var fakturert for fram til målerbytte. Innklagede medga svikt i rutine, men tilbakeviste antydning om at måleren kunne ha vært tilkoblet i etterkant av nedtak hos kunden slik at målerstanden viste mer enn ved nedtak. Nemnda la til grunn at det hadde vært svikt i innklagedes rutiner ved nedtak av måler, men at det ikke var noen grunn til å tvile på at målerstanden, som i ettertid var blitt dokumentert ved foto fra innklagedes side, var korrekt. Klager måtte betale for den strøm som var brukt og han ble ikke gitt medhold i sitt krav om nedjustert forbruk. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-214 Klage vedrørende etterfakturert forbruk

Etterfakturering av nettleie. Forbruket var ikke omstridt og etter § 6-3 i standard nettleieavtale, og tilsvarende § 2-2 i standard kraftleveringsavtale, kunne etterfakturering i utgangspunktet foretas. Etter de samme avtalebestemmelser kunne nettselskap og kraftleverandør under visse forutsetninger ikke kreve etterbetaling hvis kunden hadde vært i aktsom god tro.

I dette tilfellet hadde innklagede feil i faktureringsystemet som førte til at kunden ikke ble fakturert for nettleie i 3 ½ år inntil de ble gjort oppmerksom på forholdet. Feilen førte også til at kraftleverandøren ikke mottok forbruksdata fra innklagede og kunden ble da heller ikke fakturert for kraft i den samme perioden. Nemnda viste til at det var en feil i faktureringsystemet. Nemnda understreket også viktigheten av å ha rutiner som sikret at feil ble oppdaget på et tidlig tidspunkt.

Nemnda viste til at klageren hadde påberopt seg god tro idet han trodde at nettleie og kraft ble betalt som avtalegiro. Etter nemndas mening kunne han ikke høres med dette. Nemnda viste til at han først etter at det var gått mer enn tre år reagerte på at han ikke mottok fakturaer på nettleie og kraft. Han hadde i løpet av denne tiden ikke sjekket kontoutskriften fra sin autogirokonto så nøye. Etter nemndas oppfatning forelå ikke så aktsom god tro hos klageren at det kunne få befriende virkning for ham selv om det her var en svikt i faktureringsystemet.

Nemnda la til grunn at kunden skulle betale etterfakturert nettleie og at etterberegning skulle skje fra og med siste betalingsfrist etter at feilen ble oppdaget. Innklagede hadde avskrevet forbruk fra september 1999 til 1. januar 2000 og nemnda la til grunn at etterberegning måtte skje i henhold til vilkårene § 6-3 og at krav som var eldre enn tre år var foreldet. Klagen ble under disse forutsetninger gitt ikke medhold. Enstemmig uttalelse.

STENGING, STANSING, ÅPNINGSGEBYR, INKASSO

Sak: 02-108 Klage vedrørende stenging av anlegg på grunn av samboers tidligere gjeld

Stenging av strøm og nettselskapets hjemmel for å stenge. Foreldelse. Etter standardvilkårene § 2-8 kan netteier stenge anlegget dersom nettkunden ikke betaler skylding nettleie. I den utstrekning gjelden er opparbeidet sammen, kan ikke annet medlem av samme husstand, herunder samboer eller annen bruker av samme anlegg, tegne ny kontrakt med mindre all gjeld til netteier er betalt eller gjeldsforpliktelsene overtas, § 2-16.

Kontraktsforholdet i saken var mellom nåværende abonnent og innklagede og ikke mellom skyldneren og innklagede. Gjelden var opparbeidet av den andre parten i samboerskapet og den ble opparbeidet før samboerskapet startet. Gjelden var således ikke opparbeidet sammen, og § 2-16 kunne følgelig ikke gis anvendelse. Nemnda kunne ut fra den foreliggende situasjon ikke se at det forelå hjemmel i vilkårene for stenging av nåværende abonnents anlegg, og klageren fikk medhold på dette punktet. Når det gjaldt spørsmål om foreldelse, la nemnda til grunn at foreldelse var avbrutt, og klageren fikk ikke medhold på dette punktet. Samlet ga nemnda klagen delvis medhold. Enstemmig uttalelse.

Sak: 02-114 Klage vedrørende stenging av strøm – Krav om erstatning

Mislighold av betalingsforpliktelser og skader som følge av frakobling av strøm. Klagerens mislighold av betaling utløste stenging i henhold til § 2-8.1 i standardvilkårene. Klageren gjorde særlig gjeldende at det var inngått avtale om at betaling skulle skje 1. august og at det derfor var urettmessig å stenge strømmen 30. juli. Innklagede hadde på sin side ikke registrert noen slik avtale. Påstand sto mot påstand, og etter alminnelige regler var det den som mente at avtale var kommet i stand som måtte godtgjøre at det var tilfelle. Nemnda kunne ikke se at dette var godtgjort fra klagerens side. Stengningen måtte derfor anses rettmessig. Den var gjennomført på forskriftsmessig måte. Av standardvilkårene § 1-13 annet ledd gikk det frem at netteier ikke var ansvarlig for skader eller tap som kunne oppstå hos en nettkunde ved rettmessig frakobling. Ikke medhold. Enstemmig uttalelse.

Sak: 02-124 Klage vedrørende avstenging av strømanlegg

Frakobling av strøm. Nemnda la til grunn at det var klagerens mislighold av betalingen som utløste stenging i henhold til § 2-8.1 i standardvilkårene. Klageren hadde særlig påberopt seg at det tilsendte stengevarselet ikke var tilstrekkelig klart på bakgrunn av formuleringen i varselet om at innklagede "... **kan** avbryte energileveransen dersom betaling ikke skjer". Klager mente også at det burde gis en dato for når stenging ville skje. Nemnda var ikke enig i at varselet ikke var tilstrekkelig klart og viste til at det i varselet uttrykkelig fremgikk at "Hvis ikke nærmere avtale er inngått med oss blir anlegget frakoblet". At det ikke på forhånd kunne angis en eksakt dag for frakobling, hadde sine praktiske grunner som måtte aksepteres så lenge frakoblingen, som i dette tilfelle, skjedde etter utløpet av fastsatte frister etter at stengevarsel var sendt, men samtidig innenfor en rimelig tidsramme. Nemnda fant det godtgjort at stengningen var rettmessig, og at den var gjennomført på forskriftsmessig måte. Nemnda merket seg for øvrig at innklagede har tatt opp internt hvordan kunder burde behandles ved henvendelse til vakttelefonen. Ikke medhold. Enstemmig uttalelse.

Sak: 02-125 Klage vedrørende feil stengt anlegg – Krav om kompensasjon

Spørsmål om det var rettslig grunnlag for å kreve gebyr for stengning av strøm. Klagerens anlegg ble stengt som følge av at melding adressert til kraftleverandøren om oppsigelse av abonnement ble tolket som oppsigelse i forbindelse med flytting. Kraftleverandøren ga melding videre til innklagede som netteier, som rutinemessig stengte anlegget. Nemnda la til grunn at klageren bare hadde ment å si opp sin kraftavtale. Klagerens brev var noe uklart, og kraftleverandøren burde derfor tatt kontakt med klageren for å bringe klarhet i hva brevet egentlig gjaldt. Det kunne ikke tas for gitt at brevet gjaldt flytting all den stund brevet fra klageren var sendt kraftleverandøren og ikke netteieren. Etter nemndas oppfatning var det kraftleverandøren som måtte ta ansvaret for feilen og ikke klageren. Det var da ikke grunnlag for å kreve klageren for restkravet på kr. 400,-. Etter som nettselskapet handlet i tiltro til leverandørens melding, måtte selskapet henvende seg dit for sitt krav.

Nemnda uttrykte beklagelse over at innklagede ikke hadde besvart henvendelse fra Elklagenemnda.

Klageren fikk ikke medhold i krav om kompensasjon for uleilighet i forbindelse med stengingen. Delvis medhold. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-08 Klage vedrørende faktureringsrutiner - mottatt purring etter at stengegebyr er betalt

Spørsmål om stengnings-/åpningsgebyr og spørsmål om stengeprosedyrene var fulgt. Saken hadde utspring i tidligere sak fra år 2000 behandlet i Elkragenemnda om stenging av anlegg, hvor klageren ikke fikk medhold i krav om at hun ikke skulle betale stengnings-/åpningsgebyr. Klagers anlegg ble stengt igjen i 2002 på grunnlag av betalingsmislighold henført til ilagt gebyr i år 2000. Med hensyn til stengeprosedyrene, la nemnda til grunn at anlegget forskriftsmessig ble stengt i 2002 i henhold til varslingsrutinene. Selv om det gikk lang tid fra stengevarsel utstedt av inkassoselskap ble sendt til stenging ble foretatt, grunnet forhandlinger mellom partene, kunne ikke nemnda se at innklagede hadde handlet i strid med inkassoreglene eller god kundebehandling. Nemnda la rettmessig stenging i 2002 og ilagt gebyr for dette til grunn for at klageren ikke ble gitt medhold i sitt krav om sletting av stengings-/åpningsgebyr. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-170 Klage vedrørende feil stenging av elektrisk anlegg – Krav om tilleggskompensasjon

Spørsmål om størrelsen på kompensasjon for feilaktig stengt anlegg. Innklagede hadde tilbudt og utbetalt kompensasjon med kr. 5.000,- til dekning av påførte tap og ulemper samt for tort og svie. Klager mente dette beløpet var for lavt i forhold til det økonomiske tapet hun hadde lidt ved ødelagte matvarer i fryser og hun krevde ytterligere kr. 2.500,-. Nemnda tok ikke standpunkt til de påberopte økonomiske forhold i saken, men anså den utbetalte kompensasjonen for å være tilstrekkelig. Ikke medhold. Enstemmig uttalelse.

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

Sak: 02-66 Klage vedr. skade på ledningsnett - Krav om dekning av egenandel

Spørsmål om ansvar for skader på elektriske installasjoner i bolighus. Nemnda la til grunn at skadene skyldtes overspenning i nettet, og at meget tydet på at overspenningen i utgangspunktet lå utenfor innklagedes kontroll. Klageren hadde imidlertid gjentatte ganger sagt fra til ansatte hos innklagede om blinking i en bestemt mast, men innklagede fulgte ikke oppfordringene om å undersøke forholdet og loggførte heller ikke meldingene. Innklagede hevdet på sin side at prosedyrene for å finne feilen – en defekt isolator – hadde vært de samme uavhengig av meldingene om blinking i masten.

Nemnda fant at innklagede skulle ha undersøkt meldingene fra klageren nærmere, og at det var grunn til å tro at feilen ved isolatoren i så fall var blitt oppdaget tidligere enn den ellers ble. Ytterligere skader på grunn av overspenning hos klageren ville da ha blitt avverget. Innklagede hadde følgelig ikke tilfredsstillt kravet om å utbedre skaden hurtigst mulig, jfr. standardvilkårene § 1-14.1 siste ledd. Nemnda fant etter en samlet vurdering at innklagede burde holdes ansvarlig for klagerens økonomiske tap, i dette tilfellet egenandelen ved forsikring. Medhold. Enstemmig uttalelse.

Sak: 02-100 Klage vedrørende bortfall av strøm i 35 timer – Krav om dekning av tap ved ødelagte matvarer i kjøleskap og fryser

Standardavtalens § 1-14.1 og nettselskapets prioritering av reparasjoner etter uvær. Klageren var tilknyttet en trafo som ikke ble reparert før det var gått 35 timer. Nettselskapet prioriterte de trafokretser som hadde flest boligkunder. Alt tilgjengelig mannskap hadde vært benyttet og det hadde ikke vært mangel på materiell. Nemnda fant at nettselskapet hadde handlet "så hurtig som mulig" i denne spesielle situasjonen. Også vist til at NVE hadde kommet til at det ikke var noe å bemerke til beredskapen til nettselskapet i denne spesielle situasjonen. Ikke medhold. Enstemmig uttalelse.

Sak: 02-109 Klage på avslag om dekning av regning fra elektriker i forbindelse med ekstern jordfeil

Krav om dekning av utgifter til installatør for feilsøking i eget nett. Slik saken var opplyst, la nemnda til grunn som mest sannsynlig at det både forelå en jordfeil (periodisk feil) i veilysnettet og en jordfeil i klagerens eget anlegg. Uten en slik feil i klagerens eget anlegg, ville ikke jordfeilbryteren blitt løst ut. Feilen i veilysnettet var alene ikke nok til at jordfeilbryteren slo ut, mens feilen hos klageren selv heller ikke alene var nok. Det forelå samvirkende årsaker som hver for seg ikke var tilstrekkelige, men som sammen gjorde at jordfeilbryteren slo ut. Når feilen i veilysnettet ikke var en tilstrekkelig årsak alene, kunne man etter alminnelige erstatningsrettslige prinsipper ikke pålegge innklagede erstatningsansvar for klagerens økonomiske tap. Ikke medhold. Enstemmig uttalelse.

Sak: 02-115 Klage vedrørende mangler ved strømforsyningen – Krav om prisavslag og krav om svar på viktige spørsmål

Krav om prisavslag for mangler ved forsyningen av elektrisk kraft til småbruk, og spørsmål om innklagede hadde innfridd sine forpliktelser med hensyn til den skriftlige og muntlige dialog med klager.

Forutsatt at de ulemper klager nevnte stemte, la nemnda til grunn at klager hadde fått det prisavslaget han burde få innenfor de 40 % som allerede var gitt i prisavslag. Nemnda tok ikke standpunkt til de påklagede forhold i saken, men anså prisavslaget for å fange opp klagerens påberopte ulemper, og at ytterligere prisavslag ikke burde imøtekommes.

Med hensyn til dialogen mellom partene, la nemnda til grunn at energiverket burde svare så godt det kunne på klagerens spørsmål, og at det også i stor utstrekning var gjort. Ikke medhold. Enstemmig uttalelse.

Sak: 02-122 Klage vedrørende lav spenning - Krav om erstatning av ødelagt elektrisk utstyr

Spørsmål om vilkårene for erstatning forelå, det vil si om det forelå en ansvarsbetingende handling eller unnlattelse fra innklagedes side, om det var tilstrekkelig årsakssammenheng mellom handlingen (unnlattelsen) og skaden hos klageren, og om det kunne dokumenteres økonomisk tap hos klageren.

Klageren pekte på at spenningsnivået i nettet hadde vært for lavt, og at nettet ikke hadde vært oppgradert etter at det ble bygget flere boliger på samme linje. Den lave spenningen hadde ført til økonomisk tap ved skader på hans elektriske utstyr og installasjoner. Nemnda la til grunn at i henhold til standard tilknytningsvilkår § 1-4 skulle spenningsnivået være 230 eller 400 V +/-10 prosent. Et lavere spenningsnivå pliktet netteieren å gjøre noe med. Dette innebar også at netteieren pliktet å ha rutiner for å forvise seg om at alle deler av nettet holdt den nødvendige standard for levering av riktig spenning. I motsatt fall ville netteieren kunne bli erstatningsansvarlig etter standardvilkårene § 1-14.1 første ledd. Imidlertid forelå det etter nemndas oppfatning ikke tilstrekkelig dokumentasjon som underbygget klagerens erstatningskrav. Ved erstatningskrav på forholdsvis store beløp (her totalt kr. 141 672) var det naturlig å stille større krav til dokumentasjon av tapet enn når det gjaldt mer bagatellmessige beløp. Ikke medhold. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-06 Klage vedrørende overspenning - skade på elektrisk apparatur - Krav om erstatning

Standardavtalen § 1-14.1 og nettselskapets ansvar for skade hos kunde på grunn av overspenning/strømbrudd. Årsaken til skadene var i det ene tilfellet overslag til jord via fugl og i det andre tilfellet trefall over linjen. Strømbrudd og skader av disse årsaker var forhold som normalt lå utenfor netteierens kontroll, og som han derfor ikke var ansvarlig for. Nemnda la til grunn at netteier i denne sak hadde godtgjort at årsakene lå utenfor hans kontroll. Ikke medhold. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-32 Klage vedrørende skade/feil på strømlending samt klage vedrørende høyt forbruk – Krav om erstatning

Spørsmål om det var årsakssammenheng mellom feil i nettet og skade på klagers installasjoner og spørsmål om feilen i nettet hadde ført til forhøyet strømforbruk hos klager over en syv års periode. Netteier hadde utbedret et kabelbrudd som klager påberopte seg å ha vært årsaken til hennes økonomiske tap gjennom alle disse årene ved at kabelen hele tiden hadde vært skadd. Det var søkt etter eventuell feil i nettet uten å finne noen inntil det ble oppdaget et kabelbrudd. Klagers beskrivelse tydet på situasjon med for høy spenning i boligen. For lav spenning skulle ikke føre til slike skader som hadde oppstått hos klager. Slik saken var belyst kunne ikke nemnda se at det var årsakssammenheng mellom feil i nettet og skade på klagers installasjoner.

Med hensyn til forhøyet strømforbruk viste nemnda til at det ikke var påvist jordfeil verken i klagers eget anlegg eller i netteiers nett eller i utenforliggende nett for øvrig. Forhøyet forbruk ville normalt ikke oppstå uten at det både var jordfeil i eget anlegg og i netteiers nett eller i utenforliggende nett. Følgelig var det sannsynligvis ikke feil i nettet som hadde gitt forhøyet strømforbruk i dette tilfellet.

Nemnda la til grunn at det måtte være andre årsaker til klagers skader og forhøyet strømforbruk enn feilen i nettet. Ikke medhold. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-46 Klage vedrørende manglende kvalitet på leveranse – Tilbakeholding av nettleie

Spørsmål om klageren kunne holde tilbake deler av nettleien. Klageren hevdet at strømleveransen var mangelfull, men slik saken var opplyst, fant nemnda at jordfeil i klagerens eget anlegg var den mest sannsynlig årsak til problemene. Nemnda fant det for øvrig ikke sannsynliggjort at problemene med ISDN-linjen hadde sammenheng med innklagedes anlegg. Klageren var på sin side ansvarlig for å holde eget el-anlegg i orden. Ikke medhold. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-51 Klage på avgjørelse vedr. erstatning som følge av havari på kjøleaggregat

Spørsmål om innklagede hadde risikoen for skade oppstått på klagerens kjøleaggregat etter en situasjon med inn- og utkoblinger i nettet som skyldtes at en trafokiosk var fylt med vann fra snøsmelting som følge av en frossen kommunal drenering. I henhold til standard avtale for nettleie § 12-1 kunne nettselskapet under visse forutsetninger være erstatningsansvarlig for direkte skade og tap som blant annet skyldes avbrudd i driften. Drenering til trafokiosk hørte i utgangspunktet inn under elverkets kontrollansvar og feil som følge av dette var selskapet derfor ansvarlig for. Nemnda la imidlertid til grunn at den mest sannsynlige årsaken til at aggregatet havarerte, var feil eller svakheter ved aggregatet selv, i det aggregatet skulle tåle inn- og utkoblinger slik det her hadde skjedd. Nemnda kunne på denne bakgrunn ikke gi klageren medhold i krav om dekning av økonomisk tap. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-57 Klage vedrørende feil på nettkabel – Skade på elektriske installasjoner – Krav om erstatning

Spørsmål om hvem som var nærmest til å bære risikoen for skade som følge av feil på kabel. Det var ikke bestridt at det var årsakssammenheng mellom feilen på kabelen og skaden på kundens elektriske installasjoner.

Etter standardvilkårene § 1-14.1 første ledd, første setning var netteier ansvarlig for direkte skade og tap som den elektriske kraft forårsaket, samt for direkte skade og tap som skyldtes avbrudd, driftsstans og innskrenkninger i driften. Netteieren var etter annen setning i den nevnte bestemmelse som hovedregel fri fra ansvar om det ble godtgjort at skaden eller tapet skyldtes årsaker utenfor hans kontroll.

I denne sak måtte det legges til grunn at det fra nettselskapets side ikke var godtgjort at feilen skyldtes årsaker utenfor hans kontroll. Netteieren hadde ikke sannsynliggjort årsaken til feilen, men kun fastslått at det var en feil ved kabelen. Netteier har påberopt seg at aktuell undersøkelsesmetode er destruktiv. Selv om det kunne tenkes at årsaken lå utenfor netteiers kontroll, var dette forhold ikke sannsynliggjort eller godtgjort. Nemnda la til grunn at når man ikke visste årsaken til feilen var det netteier som var nærmest til å bære tapet. Nemnda fant etter dette at innklagede måtte holdes ansvarlig for skaden hos klageren, jfr. § 1-14.1, ettersom årsakssammenhengen mellom feil og skade ikke var bestridt. Klageren ble gitt medhold i kravet om erstatning. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-58 Klage vedrørende høy spenning – Skade på elektriske installasjoner - Krav om erstatning

Spørsmål om spenningen inn til klagers bolig lå innenfor de fastsatte normer i Standard nettleieavtale § 12-4, jfr. tidligere Tilknytningsvilkår § 1-4. Klager hevdet at høy spenning hadde ført til skade på teknisk utstyr og krevde økonomisk erstatning. Spenningsmåling ble utført hos klager og disse viste spenningsvariasjoner mellom 233 og 243V. I henhold til tidligere og gjeldende leveringsvilkår skulle spenningen under normale driftsforhold være 230V eller 230/400V +/- 10 % i leveringspunktet. Ut i fra dette ble det fastslått at spenningen inn til klagers bolig lå innenfor de fastsatte normer. Klager ble ikke gitt medhold i sitt krav om økonomisk erstatning for skade på teknisk utstyr. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-65 Klage vedrørende lav spenning – Krav om tilbakebetaling av strømuttergifter og dekning av reparasjonsutgifter av skadde installasjoner

Spørsmål om spenningen inn til klagers bolig lå innenfor de fastsatte normer i Standard nettleieavtale § 12-4 og i tilsvarende tidligere Tilknytningsvilkår § 1-4. Klager hevdet at lav spenning hadde ført til skade på teknisk utstyr og krevde økonomisk erstatning. Spenningsmåling ble utført hos klager og disse viste at spenningen lå mot nedre grense. Nemnda så ikke bort fra at den også kunne ha ligget under nedre grense. Innklagede hadde tilbudt klager erstatning på kr. 26.000,-. Nemnda mente erstatningstilbudet dekket kundens eventuelle tap og klagen ble ikke gitt medhold. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-78 Klage vedrørende innkobling av transformator - Krav om erstatning for ødelagt fryser

Spørsmål om nettselskapets ansvar for skade hos kunde. Innklagede hadde varslet strømutkobling, og da klager fryktet skader, frakoblet hun sine elektriske installasjoner med unntak av fryser. Nemnda la til grunn at frakobling og innkobling av strømmettet med noe høyere spenning ved oppstart, ikke skulle skade normale elektriske installasjoner, og at vanlig husholdningsutstyr skulle tåle slike variasjoner. Da klagers fryser likevel ble ødelagt, anså nemnda at de mest sannsynlige årsaker til skaden enten skyldtes omstendigheter utenfor selskapets kontroll eller svakheter ved fryseren. Ikke medhold. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-100 Klage vedrørende utilfredsstillende strømtilførsel – Krav om erstatning

Spørsmål om spenningen inn til klagers bolig lå innenfor de fastsatte normer i Standard Tilknytningsvilkår § 1-4. Klager hevdet at lav spenning hadde ført til betydelige problemer for ham, blant annet med stadig utkobling av jordfeilbryter. Dette skjedde i en periode da et sagbruk i nabolaget fikk installert nytt elektrisk utstyr. Klager hevdet at da innklagede hevet strømstyrken på transformatoren forsvant problemene. Spenningsmåling ble utført hos klager og spenningskvaliteten var innenfor +/- 10 % av 230 V som leveringsvilkårene krevde. Ut i fra dette ble det fastslått at spenningen inn til klagers bolig lå innenfor de fastsatte normer.

Det ble påvist jordfeil både hos klager og hos sagbruket. Det ble ikke påvist feil i netteiers nett. Nemnda la vekt på at det var anleggseier som var ansvarlig for å holde sin egen installasjon i forskriftsmessig stand. Nemnda la til grunn at den mest sannsynlige årsak til strømproblemene lå utenfor netteiers nett. Klager fikk ikke medhold i sitt krav om

kompensasjon for manglende strømleveranse og dekning av utgifter til ekstern elektriker. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-122 Klage vedrørende overspenning og skade – Krav om dekning av forsikringens egenandel

Spørsmål om skade i klagers bolig skyldtes forhold innklagede kunne lastes for og eventuelt om det var årsakssammenheng mellom skade hos klager og feil i innklagedes nett. Klager hadde fått sitt tap dekket hos forsikringsselskapet og krevde egenandelen dekket av innklagede.

Etter standardvilkårene § 12-1 var netteier ansvarlig for direkte skade og tap som den elektriske kraft forårsaket, samt for direkte skader og tap som skyldtes avbrudd, driftsstans og innskrenkninger i driften. Dette gjaldt likevel ikke så langt nettselskapet godtgjorde at skaden eller tapet skyldtes årsaker utenfor hans kontroll, som han ikke med rimelighet kunne ventes å unngå eller overvinne følgene av.

Når det gjaldt spørsmålet om årsakssammenheng, hadde klageren hevdet at skaden oppsto som følge av overspenning etter innkobling av 22-kV linje som ga stående jordslutning og forhøyet spenning i boligen. Innklagede bekreftet at det oppsto feil i mastetrafo ved at en av isolatorene havarerte. Nemnda la til grunn at årsaken til skaden var defekt utstyr i nettet.

I denne saken ble det lagt det til grunn at det fra nettselskapets side var godtgjort at feilen mest sannsynlig skyldtes årsaker utenfor hans kontroll. Innklagede hadde godtgjort at årsaken til feilen i nettet mest sannsynlig var det dårlige været, enten lyn, vind eller salting eller tidligere lynnedslag som senere hadde ført til gjennomslag i isolatoren. Nemnda viste til standardvilkårene § 12-1 og mente at innklagede ikke kunne holdes ansvarlig for skaden hos klageren. Klagen ble ikke gitt medhold i kravet om dekning av forsikringens egenandel. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-188 Klage vedrørende skade på installasjon etter fasebrudd – Krav om dekning av forsikringens egenandel

Spørsmål om det var årsakssammenheng mellom skade hos klager og feil i innklagedes nett. Klager hadde fått sitt tap dekket hos forsikringsselskapet og krevde egenandelen dekket av innklagede.

Når det gjaldt spørsmålet om årsakssammenheng, hadde klageren hevdet at skaden oppsto som følge av overspenning fra høyspentkabel som falt ut. Innklagede hadde forklart at fasebruddet kom som følge av isolatorfeil. Nemnda la til grunn at årsaken til skaden var defekt utstyr i nettet.

Etter standardvilkårene § 12-1 var netteier ansvarlig for direkte skade og tap som den elektriske kraft forårsaket, samt for direkte skader og tap som skyldtes avbrudd, driftsstans og innskrenkninger i driften. Dette gjaldt likevel ikke så langt nettselskapet godtgjorde at skaden eller tapet skyldtes årsaker utenfor hans kontroll, som han ikke med rimelighet kunne ventes å unngå eller overvinne følgene av.

I denne saken la nemnda til grunn at det fra nettselskapets side var godtgjort at feilen mest sannsynlig skyldtes årsaker utenfor innklagedes kontroll. Nemnda mente etter dette at innklagede ikke kunne holdes ansvarlig for skaden hos klageren og klageren ble ikke gitt medhold i kravet om dekning av forsikringens egenandel. Enstemmig uttalelse.

Sak: 03-219 Klage vedrørende dekning av utgifter til feilsøking etter skade på kabel inn til hus

Krav om dekning av utgifter til installatør for feilsøking i eget nett. Feilen viste seg å ligge i netteiers nett. Strømmen var delvis borte fra klagers bolig og det var lys i nabolaget. Klagers første reaksjon var at det måtte være feil i hans eget anlegg og han tilkalte installatør. Innklagede mente han først burde ha henvendt seg til dem. Nemnda var av den mening at når man sto overfor en situasjon hvor strømmen var gått, var det naturlig og logisk først å se etter om det lyste hos naboen eller i nabolaget. Dersom det også var mørkt der, ringte man energiverket. Dersom det var lys der, var det logisk å kontakte installatør. I det foreliggende tilfellet var det lys i nabolaget og delvis lys i egen bolig. Medhold. Enstemmig uttalelse.

TILKNYTNINGSavgift, ANLEGGsbidrag

Sak: 03-77 Klage vedrørende plikt til å betale anleggsbidrag for forsterkning av tilførselsledning til eiendom

Spørsmål om kunden kunne kreves for anleggsbidrag tre år etter at han i 1999 sendte inn melding om sitt behov. Nemnda la til grunn at melding om økt effektbehov i seg selv ikke utløste behov for forsterkning av nettet og dermed heller ikke krav om anleggsbidrag. Anleggsbidrag ble ikke krevd i 1999 da kundens behov kunne dekkes uten forsterkning av nettet. Bygging av helårsbolig fremgikk ikke spesifikt av meldingen i 1999. Da behovet tre år etter ble økt med 25000 kWh i forbindelse med bygging av helårsboligen, utløste dette behov for forsterkning og følgelig anleggsbidrag. Innklagede hadde gjort klager kjent med dette og hadde fremsatt krav om innbetaling av anleggsbidrag. Kravet var fremsatt før forsterkning av nettet var satt i gang. Klager ble ikke gitt medhold i sitt krav om forsterkning av nettet uten anleggsbidragskostnad for ham. Enstemmig uttalelse

FREMFØRING AV LAVSPENNINGSNETT, JORDKABEL/LUFTSTREKK, TREFELLING OG KVISTING

Sak: 03-177 Klage vedrørende kostnader med flytting av feilplaserte kabler på byggetomt – Krav om ikke å bli belastet med kostnadene

Spørsmål om hvem som skulle bære kostnadene i forbindelse med flytting av feilplasserte kabler på byggetomt. Klager kjøpte tomta uten å få informasjon om eventuelle heftelser. I henhold til tinglyst avtale mellom tidligere eier og innklagede skulle kablene ha ligget i nabogrensen, men de lå midt over tomta. Kablene måtte flyttes før graving og bygging kunne

igangsettes. Før kablene ble flyttet, fikk klageren beskjed om at arbeidet ville bli utført etter regning. Regningen innklagede sendte klageren lød på kr. 92.273,-.

Etter nemndas syn forelå det ikke grunner som kunne fritta klager for å betale for oppdraget med å flytte kablene. Nemnda anså det økonomiske ansvarsforholdet for å ligge mellom selger og kjøper av byggetomta ettersom tomta viste seg å være ubebyggelig. Hvorvidt klager burde rette et regresskrav mot selger av tomta på bakgrunn av påstandene om mangel på viktig informasjon om heftelser m.m., ble ikke vurdert av nemnda, ettersom dette lå utenfor nemndas kompetanseområde. Ikke medhold. Enstemmig uttalelse.

ANNET

Sak: 03-133 Klage vedrørende byggestrømkasse – Krav om å slippe å betale leie for 2002/2003

Spørsmål om oppsigelse av byggestrømkasse pr telefon. Det var påstand mot påstand om byggestrømkassen var sagt opp eller ikke. Klager hevdet å ha sagt opp byggestrømkassen pr telefon i august 2002, mens innklagede hevdet ikke å ha mottatt en slik henvendelse. Innklagede hadde rutiner som tillot bestilling og avbestilling av byggestrømkasse over telefon. Etter nemndas mening burde energiverket vurdere innføring av rutiner som hindret slike situasjoner, i alle fall når det gjaldt avbestilling. Nemnda mente likevel at den som påberopte seg å ha sagt opp en avtale bar risikoen for at oppsigelsen var kommet frem. Klageren ble derfor ikke gitt medhold i sitt krav om å slippe å betale for den siste leieperioden av byggestrømkassen etter hans telefonhenvendelse. Enstemmig uttalelse.