

Strøm

Nettleie

Leie av nett er monopolbasert virksomhet i Norge. Det betyr at du ikke kan velge hvilken nettleverandør du ønsker å være tilknyttet.

I henhold til standard nettleieavtale plikter netteieren å tilby tilknytning til nettet. Nettselskapet er ansvarlig for å transportere strømmen du kjøper fra en kraftleverandør. For leie av nett til en bolig må du inngå en avtale med nettselskapet. Dine rettigheter og plikter reguleres av forbrukerkjøpsloven. Denne suppleres av en avtale mellom deg og nettselskapet. Det er utarbeidet standardvilkår for nettleie overfor forbrukere, se egen faktaboks.

Måleravlesning

Måleravlesning skal gjennomføres i henhold til nettselskapets rutiner og gjeldende forskrifter. Nettselskapet plikter å drifte målerutstyret. Du plikter som hovedregel å lese av måleren din i samsvar med de fristene nettselskapet setter. Dersom du ikke leser av måleren i tide, har nettselskapet rett til å stipulere forbruket ditt. Du risikerer da et regningen din blir høyere enn det som er riktig. Nettselskapet plikter som hovedregel å påse at måleravlesning skjer minst en gang i året, og ved leverandørskifte/oppør.

Dersom du har grunn til å tro at det er noe galt med måleren din, kan du kontakte nettselskapet. I utgangspunktet må du koste kontrollen selv, men dersom det er et avvik som er større enn +/- 3%, kan du kreve at nettselskapet dekker kostnadene. Det gjelder en gjensidig varslingsplikt for den av partene som oppdager feil ved målingen.

Betaling

Betaling for nettleie skal som hovedregel skje etterskuddsvis etter avregning. Fastdelen av nettleien kan faktureres på forskudd. Det samme kan gjelde det variable leddet, for eksempel dersom din betalingsdyktighet tilsier det. Krav til fakturering følger av forskrift til energiloven.

Betalingsvilkår og tariffer (nettleie) kan endres med 14 dagers varsel. Varsel kan skje direkte eller på annet egnet måte, (f.eks. kunngjøring i aviser).

Stenging

I enkelte situasjoner kan netteieren stenge strømtilførselen. Dette kan f.eks. skje dersom du ikke betaler skyldig nettleie. Ikke ethvert betalingsmislighold innebærer at strømmen kan stenges. Det må foreligge vesentlig betalingsmislighold for at det skal bli aktuelt. Ved stenging har du i forkant krav på å motta skriftlig varsel til din fakturaadresse, samt å bli varslet personlig. Stengingsvarsel kan sendes i samme brev som purring/inkassovarsel, jf inkassolovens § 9. Det skal imidlertid fremkomme tydelig at varselet gjelder stenging.

Skriftlig varsel om stenging skal uansett inneholde:

- informasjon om at stenging kan unngås ved å betale kravet innen 4 uker fra varselets dato
- oppfordring om å snarlig kontakte selskapet dersom det foreligger fare for liv, helse og betydelig tingskade ved stenging
- oppfordring om å snarlig kontakte selskapet dersom du har innsigelser mot grunnlaget for stenging, eller har betalingsproblemer e.l.
- at du kan bli pålagt å dekke nødvendige kostnader ved stenging og ev. gjenåpning
- at du kan kontakte sosialtjenesten for å avklare om du har rett til økonomisk stønad for å avhjelpe situasjonen

Stenging må midlertidig utsettes, dersom det er fare for liv, helse, eller betydelig tingskade ved stenging. Det kan for eksempel være aktuelt ved sterk kulde.

Dersom slike hensyn foreligger bør du informere nettselskapet om dette, hvis du har fått varsel om stenging. Du har selv plikt til å dokumentere at slike hensyn foreligger.

Stenging må også midlertidig utsettes dersom du har en innsigelse mot grunnlaget for stengingen, som ikke er åpenbart grunnløs. Er du uenig i grunnlaget for stengingen, bør du kontaktet selskapet med dette snarest mulig. Stenger nettselskapet strømmen uten å ha fulgt vilkårene og prosedyrene for stenging, kan de ikke kreve kostnadene dekket av deg.

Har du varige betalingsproblemer, bør du ta kontakt med sosialkontor og undersøke mulighet for garantiordning/støtte. Dersom sosialtjenesten skriftlig meddeler til nettselskapet at de tar på seg ansvaret for å dekke dine forpliktelser innen 4 uker fra stengingsvarselet er sendt, kan nettselskapet ikke stenge strømmen.

Strømtilførselen kan bli koblet ut eller begrenses midlertidig grunnet planlagte arbeider på nettet. I slike tilfeller skal du så langt det er mulig varsles i forkant. Frakobling av andre grunner med og uten krav til varsel, finner du mer info om i standard nettleieavtalen.

Oppsigelse

Oppsigelse av nettleieavtale kan være aktuelt dersom du skal flytte til en annen bolig. Oppsigelse kan skje med 14 dagers varsel. Du er ansvarlig for nettleie til utløpet av oppsigelsesperioden eller til måleravlesning skjer.

Dersom du glemmer å si opp avtalen din med nettselskapet, kan du holdes ansvarlig inntil nettleieavtale med ny eier foreligger, eller inntil nettselskapet får lest av måleren.

Reklamasjoner

Dersom det skjer et avbrudd i leveringen, anses det for å være en forsinkelse av ytelsen. Dersom det forekommer avvik i leveringskvaliteten (jf forskrift om dette, samt avtalen), anses det for å være en mangel ved ytelsen. Foreligger det en forsinkelse eller mangel ved ytelsen, som ikke skyldes forhold som

du har risikoen for, vil du kunne fremme kjøpsrettslige krav overfor selskapet. Nettselskapet plikter å avhjelpe situasjonen uten kostnad for deg, og innen rimelig tid etter at du har gitt beskjed om forsinkelsen eller mangelen.

Dersom strømmen uteblir kan du holde tilbake betaling for å dekke det tapet du eventuelt lider som følge av dette. Vær oppmerksom på at du ikke kan holde tilbake mer enn det som er nødvendig for å sikre eventuelt krav mot selskapet. Forsinkelse kan utløse erstatningskrav overfor nettselskapet. Forutsetningen er at du blir påført et økonomisk tap som følge av forsinkelsen.

Varer et avbrudd over 12 timer, kan du for øvrig kreve direkte utbetaling fra nettselskapet i henhold til standardiserte satsar som er fastsatt i forskrift. Slikt krav må fremmes innen rimelig tid etter at normal forsyning ble gjenopprettet. Satsene er:

- kr 600 for avbrudd t.o.m. 24 timer
- kr 1.400 for avbrudd over 24 timer t.o.m. 48 timer
- kr 2.700 for avbrudd over 48 timer t.o.m. 72 timer
- kr 1.300 for hver nye påbegynte 24 timers periode ut over 72 timer

Dersom strømmen ikke leveres i samsvar med krav til leveringskvalitet, kan du også holde tilbake betaling for å sikre eventuelle krav som oppstår som følge av mangelen. Relevante krav er et skjønnsmessig prisavslag for mangelfull ytelse i en periode, samt eventuelt erstatningskrav for økonomisk tap du blir påført som følge av mangelen.

Mangelskrav må fremmes senest innen 2 år etter at mangelen inntrådte. I tillegg må kravet fremmes innen rimelig tid etter at du oppdaget eller burde ha oppdaget mangelen. Innen rimelig tid er aldri kortere enn 2 måneder, men kan være lengre. Nærmere redegjørelse for nettselskapenes erstatningskrav, finner du i standard nettleieavtalen.

Kraftlevering

Det er utarbeidet standardvilkår for kjøp av elektrisk kraft mellom forbruker og kraftleverandør. Denne kan suppleres av særskilte vilkår som er skriftlig avtalt mellom partene. I den grad vilkårene avviker fra standardavtalen, skal dette redegjøres for overfor forbrukeren.

Klikk her for å gå til standardavtalen på sidene til Forbrukerombudet.

Avtaleinngåelse

Avtale om kraftlevering skal foreligge skriftlig. Det betyr at dersom du bestiller kraft på internett, på telefon eller lignende, skal du motta ordrebekreftelse og standardvilkår fra kraftleverandøren i ettertid.

Det finnes flere forskjellige typer kraftavtaler på markedet. Som eksempler kan nevnes avtale om fastpris i en gitt periode, avtale om standard variabel kraftpris og avtale om spotpris med tillegg av et påslag (markedsavtale). For å orientere deg om noen av produktene som tilbys og til hvilken pris, kan du gå inn på Konkurransetilsynets kraftprisdatabase.

Leverandørskifte

Dersom du ønsker å skifte leverandør, skal det utarbeides en skriftlig kraftleveringsavtale mellom deg og den nye leverandøren. Ved skifte av leverandør plikter du å gi den nye leverandøren de opplysningene som er nødvendig. Det gjelder for eksempel navn, fødselsdato, (eventuelt nåværende og tidligere) adresse, anleggsadresse, målerpunkt ID og forbruksdata.

Angrerett

Dersom du inngår avtale om levering av kraft ved fjernsalg (f.eks. over internett eller på telefon) eller ved salg utenfor fast utsalgssted (f.eks. på kjøpesenter, stands eller messer), har du i utgangspunktet 14 dagers angrerett i henhold til angrerettloven. Les mer om angrerettloven her.

Betaling

Dersom kraftleverandøren kan begrunne at det er fare for betalingsmislighold, kan kraftleverandøren kreve sikkerhetsstillelse for inntil 4 måneders antatt kraftbehov. Forbrukeren kan kreve at begrunnelsen for kravet gis skriftlig.

Betaling skal skje i henhold til avtalt pris og produkt. Standard variabel pris kan endres med 14 dagers varsel, enten direkte til deg eller på annen egnet måte. Dersom prisendringen er vesentlig har du krav på direkte varslings.

Avregning og måling skjer i henhold til forskriftene. Det kan avtales forskuddsbetaling, delvis forskudd/etterskuddsbetaling, eller fakturering etterskuddsvis på bakgrunn av avregnet forbruk. Forbrukerrådet anbefaler forbrukerne å være forsiktige med å inngå avtaler om forskuddsbetaling, og særlig for lengre perioder. Dersom leverandøren skulle gå konkurs og du har betalt forskudd på strøm for hele vinteren, risikerer du at forskuddet går tapt og at du må betale på nytt til en ny leverandør for å få levert kraft.

Dersom du ikke betaler faktura i henhold til forfall kan kravet inndrives i samsvar med inkassoloven. Det kan kreves rente på kravet i henhold til forsinkelsesrenteloven. Les mer om inkasso her.

Kraftleverandøren har også anledning til å stanse leveringen av kraft, dersom du ikke betaler i henhold til det avtalte. Du har krav på 14 dagers varsel før stansing kan skje.

Ved vesentlig betalingsmislighold kan kraftleverandøren heve avtalen. Det skal gis varsel om dette.

Leveringspliktig kraft

Skulle kraftleverandøren du har avtale med gå konkurs, vil du automatisk bli overført til det selskapet som du er tilknyttet nett hos på såkalt leveringspliktig kraft. For denne ordningen gjelder særskilte tariffier (pris for kraften). Denne vil ofte være betraktelig dyrere enn den kraften du kan kjøpe ved ordinære avtaler. Grunnen til det er at du skal bli oppfordret til å inngå ny ordinær kraftavtale med en kraftleverandør. Dersom du blir overført til slik leveringspliktig kraft, plikter selskapet å informere om det, samt fortelle

deg at du bør foreta deg noe snarest mulig. Det skal blant annet opplyses om alternative kraftleverandører som det kan inngås avtale med, alternativt henvises til Konkurransetilsynets kraftprisdatabase.

Oppsigelse

Ved løpende avtaler gjelder 3 ukers gjensidig oppsigelsesfrist. Oppsigelse fra kraftleverandørens side må begrunnes.

Ved tidsavgrensede avtaler, har du krav på å motta varsel om utløp eller mulig fornyelse god tid i forkant av at avtalen utløper. Dersom du ikke innen periodens utløp varsler om at du godtar fornyelse på samme eller andre vilkår, går avtalen automatisk over til å bli en standard variabel kraftprisavtale.

Dersom du ønsker å si opp en tidsavgrenset/fastpris avtale før avtaleperioden har utløpt, kan du holdes erstatningsansvarlig for det direkte økonomiske tapet kraftleverandøren eventuelt blir påført som følge av det.

Dersom en tidsavgrenset/fastpris avtale skal sies opp grunnet flytting, gjelder det 3 ukers oppsigelsestid. Denne perioden blir du betalingsansvarlig for.

Fakturering av strøm - dine rettigheter

I utgangspunktet kan du motta en faktura for nettleie, og en faktura for kraftlevering tilhørende hvert målerpunkt hvor du er abonnent. Dersom nett- og kraftselskapet du er abonnent hos har samfakturering, kan det være at du kun mottar en samlet faktura.

Nettleie

Nettleien kan bestå av et fastledd og et variabelt ledd tilknyttet ditt forbruk. I tillegg fakturerer nettselskapet for forbruksavgiften som går til staten. Forbruksavgiften er politisk bestemt. NVE setter grenser for hvor mye nettselskapene kan ta betalt i nettleie av sine kunder. Dette reguleres ved inntektsrammer. Denne reguleringen skal hindre at du må betale høyere pris enn nødvendig for transporten av strømmen. Les mer på sidene til Norges Vassdrags- og energidirektoratet.

Kraftpris

Kraftprisen kan også bestå av et fastledd og et variabelt ledd tilknyttet ditt forbruk. Prisen vil avhenge av hva slags avtale du har inngått med kraftleverandøren. Noen alternativer er: fastprisavtale, variabel standardkontrakt og spotpris med påslag.

Klage

Hvis du mener at det netteier eller kraftleverandøren ikke forholder seg til standardavtalene, eller at du har blitt feilfakturert, må du først rette en klage til det aktuelle selskapet. Klag skriftlig, og ta kopi av korrespondansen. Gjennom å benytte deg av Forbrukerrådets klageveileder kan du få hjelp til å utforme din klage.

Hvis du ikke får svar fra selskapet, eller får et svar som du er uenig i, kan du rette en skriftlig klage til Elklagenemnda for å få saken behandlet der. Behandlingen i nemnda er gratis for deg. Nemndas uttalelser er rådgivende.

Klagebrev

Har du et problem og ønsker å sende en skriftlig klage?
Bruk Forbrukerrådets ferdigutformede klagebrev.

Kommer du ingen vei med selger/motpart? Ta kontakt med Elklagenemnda.