



Energiklagenemnda

Energiklagenemndas avgjørelse 1. mars 2021

Sak: 2020/0961
Klager: Nordlysenergi AS

Energiklagenemndas medlemmer:

Per Conradi Andersen, Edna Grepperud og Morten Sundt

1 Sakens bakgrunn

- (1) Reguleringsmyndigheten for energi (heretter "RME") fattet 13. oktober 2020 vedtak om ileggelse av tvangsmulkt til Nordlysenergi AS (heretter "klager"), for ikke å ha fulgt pålegg om retting av avvik nedfelt i RMEs vedtak av 15. juli 2020. Vedtaket om tvangsmulkt er fattet med hjemmel i forskrift om netregulering og energimarkedet av 24. oktober 2019 nr. 1413 (NEM) § 8-2.
- (2) Saken ble opprinnelig brakt inn for NVE (i dag RME) ved Fjordkraft AS' klage datert 30. september 2019 hvor klagers praksis ved leverandørskifte ble anført å være i strid med regelverket.
- (3) RME ba klager om uttalelse i brev av 6. desember 2019. Klager innga merknader i brev datert 10. januar 2020. Det var ytterligere korrespondanse mellom RME, klager og Fjordkraft AS i perioden januar - februar.
- (4) RME sendte ut forhåndsvarsel i saken 27. april 2020. Frist til å uttale seg i saken var satt til 15. mai 2020. RME mottok ingen merknader til forhåndsvarselet. RME fattet vedtak i tråd med forhåndsvarselet den 15. juli 2020. Det fremgikk av vedtaket at RME påla klager retting av brudd i strid med forskrift om kraftomsetning og netjtjenester (MAF) § 2-2 annet ledd. Vedtaket hadde følgende konklusjon:

"Vedtak

RME sendte NE varsel om vedtak om retting 27. april 2020 og ba i varselet om tilbakemelding innen 11. mai 2020. RME har ikke mottatt uttalelse eller bekreftelse fra NE innen fristen og pålegger med dette NE å rette følgende avvik:

- *Ulovlig praksis der sluttbrukere automatisk blir tilbakeført NE skal avvikles omgående, og senest innen 24. august 2020.*

- *Forskriftstridig særvilkår skal fjernes fra NEs kraftleveringssavtaler omgående.*

Vi varsler om at RME vil vurdere å treffe vedtak om tvangsmulkt dersom NE ikke følger pålegget om retting, se eget punkt nedenfor."

- (5) Vedtaket inneholdt også et varsel om tvangsmulkt hvor følgende fremgikk:

"Varsel om tvangsmulkt

For det tilfellet at ovenstående vedtak om retting ikke blir etterfulgt, varsler vi at RME vil vurdere å treffe vedtak om tvangsmulkt, jf. NEM § 8-2 første ledd, for brudd på NEM §4-8, som viser uttrykkelig til reglene om leverandørskifte i MAF. Tvangsmulkten vil bli fastsatt skjønnsmessig.

Det gis frist til å uttale seg om spørsmålet om tvangsmulkt innen 24. august 2020. Dersom RME ikke har mottatt uttalelse innen den fastsatte fristen, vil RME legge til grunn de vurderingene som foreligger i saken."

- (6) Klager kontaktet RME per e-post den 15. juli 2020. I den første e-posten skrev klager følgende:

"Hei,

Viser til dagens brev fra NVE 15.07.2020.

NordlysEnergi har allerede ved forrige dato innrette seg etter NVE sitt ønske om å avslutte praksisen fra den 11.05.2020.

NordlysEnergi mener likevel at NVE sin avgjørelse er feil og at den ikke strider med det Juridiske. Vår juridiske jobber med og se dypere inn i dette.

Videre er det tydelig at NVE ikke har god nok oversikt over hvordan strømmarkedet faktisk fungerer, og hvilken tiltak som bør iverksettes for å få en bedre og et sunnere strømmarked.

Vi påpeker at winback i Telebransjen ikke er tillatt. At NVE ikke har innført noe slikt i strømbransjen eller har vært en pådriver til det der konkurransen faktisk er langt tøffere og forbrukeren faktisk har langt mindre forståelse for strøm. Det er urovekkende at NVE ikke har gjort tiltak her for å skape balanse eller et sunnere marked."

- (7) RME besvarte henvendelsen i e-post samme dag. Det ble vist til at klagers avtalevilkår var sjekket senest den samme dagen og at det forskriftstridige særvilkåret fremdeles sto uendret.

- (8) Klager svarte umiddelbart i e-post:

"Vilkårene er ikke endret. Vi ser ikke problemer med den ordlyden.

«NordlysEnergi forbeholder seg retten til å reaktiver avtalen i den 12 mnd. perioden dersom den skulle bli kansellert på bakgrunn av leverandørbytte/ kundebytte»

Det betyr at kunde kan gi muntlig samtykke til å fortsette hos NordlysEnergi ved winback dersom de blir avsluttet. Da sparer vi tid ved å hente inn i ny bekreftelse.

Den praksisen bryter ikke med noe juridisk."

- (9) Korrespondansen ble avsluttet med følgende beskjed fra saksbehandler i RME:

"Vi viser til vår vurdering i vedtak om retting og varsel om tvangsmulkt. Dersom NordlysEnergi AS er uenige i denne vurderingen minner vi om klageadgang."

- (10) Den 13. oktober 2020 fattet RME vedtak om at klager ble ilagt tvangsmulkt på kr 1000 per kalenderdag for ikke å ha fulgt pålegg om retting av avvik nedfelt i vedtak datert 15. juli 2020:

"Vedtak om tvangsmulkt

Vi vurderer vårt pålegg om retting i vedtak av 15. juli 2020 som ikke fulgt og beslutter å ilegge tvangsmulkt i tråd med det som ble varslet.

RME ilegger herved NE en tvangsmulkt i henhold til Forskrift om netregulering og energimarkedet (NEM) § 8-2 første ledd, for brudd på NEM §4-8 som viser uttrykkelig til reglene om leverandørskifte i MAF.

Tvangsmulkten er fastsatt til 1000 kroner per kalenderdag i henhold til interne rutiner.

Tvangsmulkten løper fra og med 03.11.2020 og fram til det ulovlige forholdet blir rettet av NE, og RME mottar bekreftelse fra NE på retting.

Bekreftelse på retting av forholdet sendes elektronisk til RMEs sentrale e-post, rme@nve.no, med kopi til saksbehandler på e-post niag@nve.no. Oppgi saksnummeret (NVE 201911085) i emnefeltet.

RME gjør oppmerksom på at det vil bli vurdert å treffe nytt vedtak om høyere tvangsmulkt dersom forholdet ikke blir rettet."

- (11) I e-post datert 1. november 2020 påklaget klager saken. Klager skrev blant annet:

"De vises til saks nr. 201911085-13. Vi ønsker herved å klage på denne saken.

NordlysEnergi ser ikke sammenheng i at NVE ønsker vi skal endre en setning i våre vilkår. «NordlysEnergi forbeholder seg retten til å reaktivere avtalen i den 12 mnd. perioden dersom den skulle bli kansellert på bakgrunn av leverandørbytte/ kundebytte»"

- (12) Klagen inneholdt ellers anførsler knyttet til utformingen av det omstridte avtalevilkåret og vedtaket om retting datert 15. juli 2020.

- (13) RME svarte klager i e-post datert 2. november 2020 og skrev følgende:

"Hei,

Vi legger til grunn at denne henvendelsen er ment å være klage på vedtak om tvangsmulkt, da fristen for å påklage vedtak om retting er utløpt, og vi ikke lenger kan realitetsbehandle det.

Anførslene i eposten ser ut til å gjelde vedtak om retting og ikke vedtak om tvangsmulkt, dersom du har opplysninger i saken som kan ha betydning for vår vurdering av klagen ber vi om at dette sendes inn innen den opprinnelige fristen 3. november 2020."

- (14) Samme dag svarte klager:

"Hei,

Klage på tvangsmulkt.

NordlysEnergi mener det ikke er grunnlag for å gi tvangsmulkt på en slik sak som denne og dersom tvangsmulkt står er beløpet er for høyt i forhold til saken."

- (15) RME vurderte klagen, men konkluderte med at den ikke ga grunnlag for å endre eller oppheve vedtaket, jf. lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker datert 10. februar 1967 (forvaltningsloven) § 33. Klagen og sakens dokumenter ble derfor oversendt Energiklagenemnda ved RMEs innstilling datert 14. desember 2020.
- (16) Klager har i brev datert 15. desember 2020 fått informasjon om saksgangen for energiklagenemnda og frist til å inngi kommentarer til RMEs innstilling i saken eller andre merknader.
- (17) Energiklagenemnda avholdt nemndsmøte i saken 1. mars 2021.

2 Partenes anførsler

- (18) Klager har i det vesentlige anført:
- (19) Klager kan ikke se at RME har grunnlag for å kreve at avtalevilkårene skal endres. Dersom en tidligere kunde kommer tilbake i løpet av den opprinnelige bindingstiden på 12 måneder er det tilstrekkelig at de tar kontakt via telefon og muntlig gir beskjed om at de ønsker å fortsette avtalen. Det er ikke et krav om at bestilling av strøm må være skriftlig.
- (20) Klager har videre anført at det ikke er grunnlag for å gi tvangsmulkt i en sak som denne og under enhver omstendighet er beløpet satt for høyt.

3 Klagenemndas vurdering

- (21) Saken gjelder Nordlys Energi AS' klage over vedtak om tvangsmulkt etter forskrift om nettregulering og energimarkedet av 24. oktober 2019 nr. 1413 (NEM) § 8-2. Vedtaket om tvangsmulkt ble fattet den 13. oktober 2020 som følge av at klager ikke hadde fulgt pålegg om retting av avvik i vedtak datert 15. juli 2020.
- (22) I vedtak datert 15. juli 2020 besluttet RME å pålegge klager å rette avvik vedrørende klagers praksis der sluttbrukere automatisk ble tilbakeført til klager, samt å fjerne et særvilkår fra klagers kraftleveringssavtaler som RME vurderte å være forskriftsstridig.
- (23) Klager kontaktet RME på e-post samme dag, 15. juli 2020. I den første e-posten viste klager til at selskapet med hensyn til praksisen om automatisk å tilbakeføre kunder var avsluttet. Videre skriver klager: *"NordlysEnergi mener likevel at NVE sin avgjørelse er feil og at den ikke strider med det Juridiske. Vår juridiske jobber med og se dypere inn i dette."*

- (24) RME besvarte henvendelsen i e-post samme dag. Det ble vist til at klagers avtalevilkår var sjekket senest den samme dagen og at det forskriftstridige særvilkåret fremdeles sto uendret. Klager svarte umiddelbart i e-post:

"Vilkårene er ikke endret. Vi ser ikke problemer med den ordlyden.

- (25) Korrespondansen mellom klager og RME ble avsluttet ved at RME påminnet klager om klageadgang.
- (26) Klagenemnda viser innledningsvis til at *"klageinstansen kan prøve alle sider av saken og herunder ta hensyn til nye omstendigheter. Den skal vurdere de synspunkter som klageren kommer med, og kan også ta opp forhold som ikke er berørt av ham"*, jf. forvaltningsloven § 34 andre ledd.
- (27) For klagenemnda fremstår det som uklart om klager her forsøkte å påklage vedtaket datert 15. juli 2020. Klagenemnda viser til at de formelle kravene til en klageerklæring etter forvaltningsloven § 32 er lave. Denne bestemmelsen må videre sees i lys av forvaltningens veiledningsplikt, jf. forvaltningsloven § 11. Dersom det er uklart om en tilbakemelding på et vedtak må anses som en klage har forvaltningen en selvstendig plikt til å avklare dette. Etter nemndas syn skulle RME ha forespurt klager direkte om e-posten datert 15. juli 2020 var ment å være en klage på vedtaket datert samme dag.
- (28) Det er på det rene at klager i epost datert 1. november 2020 fremsatte en klage. Klagen viser til saksnummeret på vedtaket om tvangsmulkt datert 13. oktober 2020. Merknadene i klagen gjelder imidlertid spørsmålet om det omstridte avtalevilkåret i klagers standardvilkår er forskriftstridig. For nemnda fremstår det som om klager aksepterer den formelle adgangen RME har til å ilegge tvangsmulkt i dette tilfellet, slik at dette ikke er bestridt og inngår i klagen. Klagers innsigelser retter seg mot tvangsmulktens størrelse og mot det faktiske grunnlaget RME har lagt til grunn for ileggelse av tvangsmulkten. Den sistnevnte innsigelsen representerer i realitet en klage på den vurderingen som ligger til grunn for vedtaket datert den 15. juli 2020.
- (29) RME svarte klager i e-post datert 2. november 2020 hvor det ble vist til at fristen for å klage på vedtaket om retting av avtalevilkår var utløpt og at klagen derfor ikke kunne realitetsbehandles med hensyn til dette forholdet. Det ble fra RMEs side lagt til grunn at klagen var ment å være en klage på vedtak om tvangsmulkt.
- (30) Det er nemndas syn at klagen i realiteten rettet seg mot den vurderingen som ligger til grunn for vedtaket datert den 15. juli 2020. På denne bakgrunn viser nemnda til at RME for det første burde ha vurdert hvorvidt det var aktuelt å la reglene i forvaltningsloven § 31 om oversittelse av klagefristen komme til anvendelse. Det er ikke dokumentert at en slik vurdering er foretatt i denne saken. Det er heller ikke fattet et formelt avvisningsvedtak hva gjelder klage på vedtak datert 15. juli 2020. Forholdet er kun adressert i en e-post til klager hvor RME viser til at fristen er oversittet og at klagen derfor ikke kan tas til behandling hva gjelder anførselene knyttet til vedtaket datert 15. juli 2020. Etter forvaltningslovens system er et avvisningsvedtak i seg selv et enkeltvedtak som kan påklages og det må utformes deretter, blant annet med informasjon om klageadgang mv.
- (31) Nemnda vil også bemerke at klager i e-post datert 15. juli 2020 har anført at praksisen med å automatisk tilbakeføre kunder er avsluttet. I vedtaket om tvangsmulkt datert 13.

oktober 2020 synes RME å ha lagt til grunn at denne praksisen ikke er avsluttet, uten at det er klart hvordan dette er vurdert.

- (32) Det er etter dette klagenemndas syn at det foreligger flere saksbehandlingsfeil ved RMEs behandling av saken. For det første ved manglende veiledning fra RMEs side knyttet til spørsmålet om e-posten datert 15. juli 2020 var ment å være en klage på vedtak av samme dag. For det andre ved at det ikke ble fattet et formelt avvisningsvedtak knyttet til klagen datert 1. november 2020 for den delen av klagen som gjaldt vedtaket datert 15. juli 2020. I ethvert tilfelle skulle RME i sin vurdering av klagen knyttet til vedtaket om tvangsmulkt ha tatt stilling til klagers innsigelser rettet mot det faktiske grunnlaget RME har lagt til grunn for illeggelse av tvangsmulkten. Dette gjelder selv om temaet er sammenfallende med det som lå til grunn for vedtaket fattet den 15. juli 2020.
- (33) Det fremstår som klart at manglende veiledning knyttet til e-posten datert 15. juli 2020 og spørsmålet om dette var å anse som en klage samt de påfølgende feil som er gjort i denne saken, kan ha virket inn på vedtakets innhold, jf. forvaltningsloven § 41.
- (34) RMEs vedtak om tvangsmulkt etter forskrift om netregulering og energimarkedet av 24. oktober 2019 nr. 1413 (NEM) § 8-2 blir etter dette å oppheve, jf. forvaltningsloven § 34 fjerde ledd.

4 Vedtak

- (35) Energiklagenemnda fatter etter dette følgende vedtak:

Vedtak 201911085-13 fattet av Reguleringsmyndigheten for energi 13. oktober 2020 oppheves.

Vedtaket er endelig og kan ikke påklages, jf. forvaltningsloven § 28, tredje ledd.

Vedtaket er enstemmig.

Energiklagenemndas vedtak er endret til gunst for klager. Etter forvaltningsloven § 36 kan klager kreve dekket vesentlige sakskostnader som har vært nødvendige for å få endret vedtaket. Eventuelt krav om dekning av sakskostnader bes rettet til Energiklagenemnda.

Oslo, 1. mars 2021

Per Conradi Andersen
Nemndsleder

Edna Grepperud
Medlem

Morten Sundt
Medlem

Dokumentet er godkjent elektronisk