



Energiklagenemnda

Energiklagenemndas avgjørelse 25. januar 2024

Sak: 2023/1065

Klager: Bærum Energiomsetning AS

Saken gjelder: *Saken gjelder klage over vedtak fattet av Reguleringsmyndigheten for energi (RME) datert 11. oktober 2023. RME konkluderte med at Bærum Energiomsetning AS hadde gjennomført kraftleverandørbytte i strid med forskrift 1. april 1999 nr. 301 om måling, avregning, fakturering av netjtjenester og elektrisk energi, nettselskapets nøytralitet mv. («avregningsforskriften») § 2-2 annet ledd første punktum og § 2-3 første ledd bokstav a, b, c og e. RME påla retting av klagers praksis for kraftleverandørbytter, jf. avregningsforskriften § 9-1 annet ledd. Energiklagenemnda opprettholdt RMEs vedtak.*

Energiklagenemndas sammensetning:

Nemndsmedlemmene Morten Sundt, Helle Grønli og Tormod Anders Sletten.

1 Sakens bakgrunn

- (1) Reguleringsmyndigheten for energi (heretter «RME») fattet den 11. oktober 2023 vedtak om at Bærum Energiomsetning AS (heretter «klager») hadde gjennomført kraftleverandørbytte av Øyne Camping AS (heretter «klagemotpart») i strid med forskrift 1. april 1999 nr. 301 om måling, avregning, fakturering av netjtjenester og elektrisk energi, nettselskapets nøytralitet mv. («avregningsforskriften») § 2-2 annet ledd første punktum og § 2-3 første ledd bokstav a, b, c og e. RME fattet samtidig vedtak om pålegg av retting av klagers praksis for kraftleverandørbytter, jf. avregningsforskriften § 9-1 annet ledd.
- (2) Saken ble brakt inn som en sak for RME av klagemotpart den 14. september 2022. RMEs kompetanse til å fatte vedtak i saken er regulert i avregningsforskriften § 9-1 andre ledd. Klagemotparten hevdet at klager hadde gjennomført et ulovlig kraftleverandørbytte. Bakgrunnen for saken var at klagemotparten hadde blitt oppringt av en representant for selskapet Strømstøtte AS den 25. august 2022. Selskapet tilbød en avtale som innebar et såkalt medlemskap hos Strømstøtte AS som angivelig skulle gi klagemotpart anledning til å velge rimeligere strømværetaler som Strømstøtte AS skulle fremforhandle på deres vegne. Klagemotparten mener det ikke ble gitt tilsagn til avtalen, mens Strømstøtte AS og klager mener det motsatte. Strømstøtte AS har tatt lydopptak av deler av samtalen.
- (3) Den 26. august 2022, dagen etter telefonsamtalen, fikk klagemotpart tilsendt en tekstmelding fra Strømstøtte AS. I meldingen sto det:

Postadresse:

Postboks 511 Sentrum
5805 Bergen

Besøksadresse:

Zander Kaaes gate 7
5015 Bergen

Telefon: +47 55 19 30 00 post@knse.no

«Velkommen på laget.

Vi i Strømstøtte jobber aktivt mot strømselskapene for å sikre bedre avtaler for våre medlemmer og det er helt gratis å være medlem hos oss.

Vi holder deg oppdatert gjennom forhandlingene og sender deg til slutt tilbud på det vi mener er en god strømavtale. Vi er allerede i forhandlinger med flere strømselskaper.

Avtalene vi sender deg velger du selv om du ønsker å benytte deg av. Ønsker du ikke å benytte deg av avtalen vi sender deg kan du takke nei.

Ved endringer, avtaler, vilkår eller annen informasjon vil vi alltid varsle skriftlig.

Vi takker for tilliten og gleder oss til å sende deg første tilbud.

MVH

Strømstøtte AS»

- (4) Den 31. august 2022 mottok klagemotpart en ny tekstmelding. Her sto det:

«Hei kjære medlem

Som medlem i Strømstøtte vil vi alltid gjøre vårt beste for å sikre din bedrift best mulig avtale. Vi er nå kommet i mål med forhandlingene og Bærum Energi var de som kom med det beste tilbudet. De blander både fysisk og finansielt marked. Dette kalles forvaltning, her vil forvalterne gjøre sitt beste for å konkurrere mot spotprisene. På denne måten kan du kutte de høyeste pristoppene og sitte igjen med en lavere gjennomsnittspris. På dette har vi klart å få Bærum Energi sitt påslag helt ned til 0,5 øre/kwh og den faste månedsprisen ned til 49kr.

Avtalene vil gå til oppstart onsdag 07.09.2022.

Hvis du har bindingstid med en annen leverandør må vi vite om dette slik at vi kan legge opp avtalen til oppstart på en senere dato.

Ønsker du ikke å bli med på denne avtalen, må du svare «nei» på dette tilbudet innen fem (5) dager, enten tilbake på sms eller send en henvendelse via kontaktskjema på våre nettsider www.stromstotte.no

www.bærumenergi.no/stromstotte»

- (5) Verken tekstmeldingen fra 26. august eller 31. august ble besvart av klagemotparten.
- (6) Klager gjennomførte kraftleverandørbytte av klagemotpart den 7. september 2022. Dagen etter fikk klagemotparten tilsendt en velkomstmelding fra klager. Her sto det:

«Hei og velkommen som kunde i Bærum Energi. Vi ser frem til å levere strøm til deg etter avtale med strømstøtte AS. Om du har spørsmål eller trenger hjelp kan du ringe oss på 674 83 490. Med vennlig hilsen Bærum Energi.»

- (7) Som følge av tekstmeldingen tok klagemotparten kontakt med Strømstøtte AS den 8. september 2022 for å reversere kraftleverandørbyttet. På bakgrunn av egne undersøkelser tok klagemotparten videre kontakt med politiet og NHO Reiseliv. Senere samme dag mottok klagemotparten en faktura på e-post fra klager. Den 12. september 2022 sendte klagemotparten e-post til klager der fakturaen ble bestridt. E-posten ble ikke besvart. Den 14. september 2022 ble kraftleverandørbyttet reversert.
- (8) Den 11. oktober 2022 ba RME klager om å gjøre rede for alle forhold som kunne være relevant for behandlingen av saken. Det ble særlig bedt om en nærmere beskrivelse av bakgrunnen for leverandørskiftet. I tillegg ba RME spesifikt om å få tilsendt skriftlig kraftleveringsavtale mellom klager og klagemotpart med samtykke til oppstart av kraftleveringsavtale fra klagemotparten, eventuelt fullmakt. I tillegg ble klager bedt om å oversende rutiner for sikring av at det foreligger en gyldig kraftleveringsavtale og at kunden er innforstått med leverandørskiftet. Det ble også bedt om å at klager skisserte en tidslinje med forklaringer som beskrev hendelsesforløp av (i) tiden for kontraktinngåelse med klagemotpart, (ii) tidspunktet for kontraktinngåelse, (iii) melding om leverandørskifte for klagemotpart og (iv) eventuell reversering av leverandørbyttet.
- (9) Klager besvarte henvendelsen den 31. oktober 2022 med å oversende et lydklipp på 25 sekunder fra samtalen 25. august mellom klager og Strømstøtte AS, samt en gjennomgang av hendelsesforløpet sett fra deres side. Klagemotpart innga den 3. november 2022 merknader til brevet fra klager. Den 22. februar 2023 ba RME klager om å få oversendt hele lydklippet fra telefonsamtalen, samt dokumentasjon som viste at Strømstøtte AS hadde fullmakt til å opptre på vegne av klagemotpart i dialog med klager. I e-post fra 6. mars 2023 viste klager til at opptaket ga tilstrekkelig dokumentasjon på at Strømstøtte AS hadde fullmakt til å opptre på vegne av klagemotparten. Klager kunne ikke oversende hele lydopptaket ettersom de kun hadde opptak av den aktuelle delen av samtalen.
- (10) RME varslet partene om vedtak den 21. august 2023. Deres foreløpige vurdering var at klager hadde gjennomført kraftleverandørbyttet av klagemotparten i strid med avregningsforskriften §§ 2-2 andre ledd første punktum og 2-3 første ledd bokstav a, b, c og e. Videre vurderte RME å pålegge klager å rette praksis for kraftleverandørbytter i samarbeid med tredjeparter i henhold til avregningsforskriften §§ 2-2 andre ledd første punktum og 2-3 første ledd bokstav a, b, c og e.
- (11) Klager leverte merknader til varselet den 11. september 2023. Klager fastholdt at Strømstøtte AS hadde fullmakt til å forhandle og inngå kraftleveringsavtale på deres vegne. Klager ba klagemotparten dokumentere at fullmakt ikke forelå. Klager mente videre at RME ikke hadde kompetanse til å vurdere saken ettersom uenigheten knyttet seg til avtaleforholdet mellom Strømstøtte AS og klagemotparten.
- (12) RME fattet følgende vedtak den 11. oktober 2023:

«Bærum Energiomsetning AS har gjennomført kraftleverandørbytte av Øyne Camping AS i strid med forskrift om kraftomsetning og netjtjenester §§ 2-2 andre ledd første punktum og 2-3 første ledd bokstav a), b), c) og e).

RME pålegger Bærum Energiomsetning å rette praksis for kraftleverandørbytter i henhold til forskrift om kraftomsetning og netjtjenester §§ 2-2 andre ledd første punktum og 2-3 første ledd bokstav a), b), c) og e) innen fire uker etter vedtaksdato.

Ny praksis skal innebære at Bærum Energiomsetning har en komplett og sammenhengende dokumentform på sine kraftleveringsavtaler. I tillegg skal Bærum Energiomsetning innhente aktive samtykker fra kundene. Dersom kraftleveringsavtaler inngås gjennom fullmakter, skal Bærum Energiomsetning ha rutiner som sikrer at fullmakten er gyldig.

Dokumentasjon på at praksis er rettet skal sendes til RME innen fire uker etter vedtaksdato.»

- (13) Klager påklaget RMEs vedtak den 23. oktober 2023.
- (14) RME vurderte klagen, men konkluderte med at den ikke ga grunnlag for å endre eller oppheve vedtaket, jf. lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker av 10. februar 1967 (forvaltningsloven) § 33. Klagen og sakens dokumenter ble oversendt Energiklagenemnda ved RMEs innstilling den 17. november 2023.
- (15) Klager og klagemotpart har i brev datert 20. november 2023 fått informasjon om saksgangen for Energiklagenemnda og frist til å inngi kommentarer til RMEs innstilling i saken eller andre merknader.
- (16) Energiklagenemnda avholdt nemndsmøte i saken 25. januar 2024.

2 Reguleringsmyndigheten for energis vedtak

- (17) I vedtaket datert 11. oktober 2023 redegjør RME innledningsvis for sakens bakgrunn og partenes anførsler samt kommentarer til forhåndsvarselet av 21. august 2023.
- (18) I selve vurderingen av saken gjennomgår RME to spørsmål de anser som sentrale for avgjørelsen. Det ene er om det forelå en skriftlig kraftleveringsavtale mellom klager og klagemotpart før kraftleverandørbyttet ble gjennomført. Det andre spørsmålet er om det ble innhentet et samtykke fra klagemotparten, og om det forelå en gyldig fullmakt i forbindelse med inngåelsen av kraftleveringsavtalen.
- (19) Etter avregningsforskriften § 2-2 fjerde ledd første punktum har klager i sin rolle som kraftleverandør en plikt til å legge frem gyldig kraftleveringsavtale. RME har mottatt skjermbilder av meldinger der Strømsstøtte AS orienterer klagemotparten underveis i leverandørbytteprosessen. Dette inkluderer også en tekstmelding med informasjon til kunden, lenke til klagers vilkår og instruksjoner om hvordan kunden kan avvise kraftleveringsavtalen. I tillegg er det blitt oversendt et lydklipp fra telefonsamtalen 25. august 2022. RME vurderer at informasjon som ligger spredt i datasystemene til kraftleverandøren, og som samlet måtte bli presentert som en kraftleveringsavtale, ikke kvalifiserer til en skriftlig kraftleveringsavtale etter § 2-2 andre ledd første punktum. RME vurderer at en skriftlig kraftleveringsavtale er et fullstendig dokument med sammenhengende innhold. Denne skal enkelt kunne gjøres tilgjengelig og dokumenteres overfor sluttbrukeren.
- (20) RME påpeker at avregningsforskriften § 2-3 første ledd bokstav e krever at kraftleveringsavtaler må inneholde sluttbrukers samtykke. Det er kraftleverandørens ansvar å hente inn samtykke fra kunden direkte. Hvordan samtykke skal innhentes er ikke spesifisert. RME legger til grunn at et samtykke må være aktivt for å være gyldig. Det innebærer at sluttbruker må foreta en aktiv handling gjennom for eksempel å svare bekreftende på en e-post/SMS, fylle ut og sende inn et skjema eller gi en skriftlig

tillatelse. Fremgangsmåten til Strømstøtte AS var å sende en SMS som kunden måtte svare «Nei» på innen svarfristen på fem dager. Siden det ikke foreligger et aktivt samtykke er ikke kraftleveringsavtalen gyldig.

- (21) Når det gjelder klagers anførsel om at lydklippet dokumenterer at Strømstøtte AS gis fullmakt til å inngå kraftleveringsavtaler på Øyne Campings vegne, vurderer RME at klippet ikke er tilstrekkelig dokumentasjon. I forlengelsen av dette kommenterer RME klagers anførsel om at vurderingen av om det foreligger en gyldig fullmakt faller utenfor RMES kompetanseområde. Etter RMEs syn innebærer en vurdering av fullmakt til inngåelse av kraftleveringsavtaler i realiteten en vurdering av om gyldig samtykke er gitt. Derfor faller det innenfor RMEs kompetanse etter avregningsforskriften § 2-3 første ledd bokstav e.
- (22) Avslutningsvis behandler RME klagers anførsel om at det kun er Strømstøtte AS som kan klage på kraftleveringsavtalen ettersom de er fullmaktshaver. RME viser til at sluttbruker eksplisitt nevnes som part i kraftleveringsavtalen i avregningsforskriften § 2-2 andre ledd første punktum. Uavhengig om sluttbruker er representert ved en tredjepart vil sluttbruker ifølge RME ha partsstatus og anledning til å klage på kraftleveringsavtalen.

3 Klagers anførsler

- (23) Klager har i det vesentlige anført:
- (24) Klager viser til at det ikke er et krav om direkte positivt samtykke til kraftleverandørbytte mellom klager og klagemotpart. Klagemotparten har gitt fullmakt til Strømstøtte som så har bestilt kraftleverandørbytte for den aktuelle adressen/måleren. Klager mener RME ikke har tatt tilstrekkelig hensyn til fullmakten mellom klagemotpart og Strømstøtte AS som gjør Strømstøtte til en juridisk representant for klagemotpart. Klager kan derfor ikke skille mellom Strømstøtte AS og klagemotpart. Mellom klager og Strømstøtte AS finnes det en avtale om kraftlevering der måler-ID, eiere av måler med navn og organisasjonsnummer finnes som eget bilag. Klager mener dette oppfyller kravene i avregningsforskriften § 2-3.
- (25) Strømstøtte AS har dokumentert overfor klager at de har fullmakt gjennom bekreftelser på et lydopptak. Lydopptaket det refereres til bekrefter ikke aksept for leveranse av strøm fra klager. Det har ifølge klager heller aldri vært meningen. Lydopptaket bekrefter at klagemotpart blir medlem/kunde hos Strømstøtte AS. Dette forsterkes av den påfølgende dialogen mellom klagemotpart og Strømstøtte AS hvor det ikke fremkommer at klagemotpart ikke ønsker å være medlem hos Strømstøtte. Klager mener derfor det er overveiende sannsynlig at slik fullmakt foreligger. Fullmaktens gyldighet reguleres uansett ikke av regelverk som RME er satt til å forvalte slik at det ikke foreligger kompetanse for RME til å vurdere spørsmålet.
- (26) Klager påpeker at det er uomtvistelig at Strømstøtte AS har gitt positiv aksept til leverandørbytte. Følgelig er det inngått en bindende avtale, og klager har ikke handlet i strid med avregningsforskriften.

4 Reguleringsmyndigheten for energis innstilling

- (27) RME opprettholder vedtakets begrunnelse og konklusjon i innstillingen datert 17. november 2023. RME presiserer at sluttbruker alltid er motpart i

kraftleveringsavtalen. Dette gjelder også i de tilfeller det finnes en representant med fullmakt fra en næringsdrivende sluttbruker.

- (28) RME vurderer videre at det er et tydelig skille mellom sluttbruker og sluttbrukers eventuelle representant med fullmakt. I den forbindelse vises det til avregningsforskriften § 2-2 annet ledd første punktum hvor sluttbruker og kraftleverandøren er oppført som de relevante partene i en kraftleveringsavtale.

5 Energiklagenemndas vurdering

- (29) Saken gjelder klage fra Bærum Energiomsetning AS på RMEs vedtak fra 11. oktober 2023 om bytte av kraftleverandør i strid med avregningsforskriften, samt pålegg om retting av praksis for kraftleverandørbytte. Energiklagenemnda tar ikke stilling til oppfølging av pålegget om retting ettersom sakens dokumenter ikke gir grunnlag for å vurdere om pålegget er fulgt opp eller ikke per dags dato. Oppfølging av pålegg er i utgangspunktet en oppgave som ligger til RME.
- (30) Energiklagenemnda vil innledningsvis bemerke at nemnda kan prøve alle sider av saken, jf. forvaltningsloven § 34 annet ledd, jf. forskrift om Energiklagenemnda § 1 første ledd. Dette innebærer at nemnda kan vurdere hvorvidt vedtaket har tilstrekkelig hjemmel, hvorvidt det foreligger saksbehandlingsfeil og om riktig faktum har blitt lagt til grunn. I tillegg kan nemnda prøve de skjønsmessige sidene ved vedtaket.
- (31) Saken har sin bakgrunn i at klager gjennomførte kraftleverandørbytte av klagemotparten, Øyne Camping AS på forespørsel fra Strømstøtte AS i september 2022. Klager baserte overføringen på at Strømstøtte AS hadde fullmakt til å opptre på vegne av klagemotparten. Klager mener at overføringen var lovlig og har anført at RME ikke har kompetanse til å ta stilling til om det foreligger gyldig fullmakt mellom Strømstøtte AS og klagemotparten ettersom spørsmålet reguleres av avtaleretten.
- (32) Spørsmålet om fullmaktens gyldighet innebærer en vurdering av avtalens tilblivelse. RME fører kontroll med at bestemmelser gitt i eller i medhold av energiloven blir overholdt, jf. energiloven § 10-1. Avregningsforskriften er vedtatt med hjemmel i energiloven og regulerer bytte av kraftleverandør, måling, avregning, samordnet opptreden ved kraftomsetning, fakturering av nettjenester, fakturering av elektrisk energi, samt felles fakturering av nettjenester og elektrisk energi. Forskriften regulerer ikke privatrettslige rettigheter, og vurderingen av om det foreligger en gyldig fullmakt for avtaleinngåelse utgjør dermed et forhold som i utgangspunktet faller utenfor RMEs kompetanse som uavhengig reguleringsmyndighet for energi. RME har imidlertid vurdert at avregningsforskriften § 2-3 første ledd bokstav e gir anledning til å ta stilling til fullmaktens gyldighet. Bestemmelsen angir hvilke informasjonskrav som skal inngå i en kraftleveringsavtale og lyder som følger:

«En kraftleveringsavtale skal minimum inneholde følgende informasjon:

- a. målepunkt-ID,*
- b. sluttbrukers fødselsnummer eller organisasjonsnummer,*
- c. sluttbrukers navn eller firmanavn,*
- d. hvilket produkt avtalen gjelder,*

e. *sluttbrukers samtykke*»

- (33) Vurderingen av om en kraftleveringsavtale oppfyller kravene som oppstilles i bestemmelsen ligger hos RME. Dette følger av avregningsforskriften § 2-2 fjerde ledd hvor det står at «*Kraftleverandøren plikter ved forespørsel å forevise kraftleveringsavtalen til offentlige myndigheter. Reguleringsmyndigheten for energi kan pålegge nettselskapet eller avregningsansvarlig å kontrollere at gyldig kraftleveringsavtale foreligger før leverandørskifte eller anleggsovertagelse gjennomføres*».
- (34) Det følger implisitt av plikten til å forevise kraftleveringsavtalen at RME vil kunne ta stilling til om en fremlagt kraftleveringsavtale oppfyller dokumentasjonskravene som oppstilles i avregningsforskriften § 2-3 bokstavene a til e. Som en del av denne myndigheten inngår også kompetanse til å vurdere om et eventuelt samtykke foreligger, jf. særskilt § 2-3 bokstav e. En slik vurdering vil medføre vurderinger av avtalenes tilblivelse og innhold. Uten denne kompetansen vil en viktig kontrollfunksjon for RME utebli.
- (35) Nemnda finner det på denne bakgrunn klart at RME har kompetanse til å vurdere om kraftleveringsavtalen inneholder et gyldig samtykke. Plikten til å påse at et samtykke er gyldig påhviler også kraftleverandørene, som ellers vil kunne risikere å inngå ugyldige avtaler. Nemnda slutter seg videre til RMEs vurdering knyttet til at sluttbruker alltid er motpart i kraftleveringsavtalen. Dette gjelder også i de tilfeller det finnes en representant med fullmakt fra en næringsdrivende sluttbruker. Nemnda viser her til avregningsforskriften § 2-2 annet ledd første punktum hvor sluttbruker og kraftleverandøren er oppført som de relevante partene i en kraftleveringsavtale.
- (36) Basert på den fremlagte dokumentasjonen i vår sak frem er det klart at det ikke foreligger et direkte skriftlig samtykke til kraftleverandørbytte fra den aktuelle sluttbrukeren, da klagemotparten ikke har inngått noen avtale med klager om kraftleverandørbytte. Spørsmålet nemnda må ta stilling til er om det foreligger en avtale mellom klagemotparten og Strømstøtte AS som gir sistnevnte nødvendig kompetanse til å opptre som klagemotpartens representant utad. Uten en slik fullmakt vil ikke Strømstøtte AS kunne opptre på vegne av klagemotparten.
- (37) Det alminnelige utgangspunktet for at en avtale skal anses for å være inngått er at det må foreligge en aksept som dekker et fremsatt tilbud. Klager mener at det oversendte lydklippet sannsynliggjør at det foreligger et samtykke mellom klagemotparten og Strømstøtte AS. Slik nemnda ser det, er det åpenbart at lydklippet alene ikke er egnet dokumentasjon på at det er inngått en avtale mellom partene. Det er heller ikke fremlagt skriftlig materiale som underbygger at en avtale faktisk kom i stand som følge av telefonsamtalen mellom Strømstøtte AS og klagemotparten. Nemnda mener, i likhet med RME, at kraftleverandørbyttet ble gjort i strid med kravene som følger av avregningsforskriften § 2-2, jf. § 2-3.

6 Vedtak

- (38) Energiklagenemnda fatter etter dette følgende vedtak:

1. Klagen tas ikke til følge.

2. Reguleringsmyndigheten for energis vedtak 202217546-9 av 11. oktober 2023 stadfestes.

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

Vedtaket er enstemmig.

Oslo, 25. januar 2024

Morten Sundt
Nemndsmedlem

Helle Grønli
Nemndsmedlem

Tormod Anders Sletten
Nemndsmedlem

Dokumentet er elektronisk godkjent og har ingen signatur