



Energiklagenemnda

Energiklagenemndas avgjørelse 15. januar 2025

Sak: 2024/1532

Klager: Saga Energi AS

Prosessfullmektig: Advokat Christian Halvorsen, Advokatfirmaet Nicolaisen ANS

Klagemotpart: A

Saken gjelder: Klage på krav om fakturautforming

Saken gjelder klage fra Saga Energi AS over vedtak fattet av Reguleringsmyndigheten for energi («RME») den 20. desember 2023 i uenighetssak mellom A og kraftleverandøren Saga Energi. I vedtaket ble det slått fast at fakturaen til Saga Energi ikke var utformet i henhold til kravene som følger av avregningsforskriften § 7-2 annet ledd bokstav a og b. Energiklagenemnda tok ikke klagen til følge og stadfestet RMEs vedtak.

Energiklagenemndas medlemmer:

Nemndsleder Per Conradi Andersen og nemndsmedlemmene Helle Grønli og Tormod Anders Sletten.

1 Sakens bakgrunn

- (1) Reguleringsmyndigheten for energi (heretter «RME») fattet den 20. desember 2023 vedtak i uenighetssak mellom A (heretter «kunden» eller «A») og kraftselskapet Saga Energi AS (heretter «Saga Energi», «kraftleverandøren» eller «klager»). I vedtaket ble det slått fast at fakturaen til Saga Energi ikke var utformet i henhold til kravene som følger av forskrift 11. mars 1999 nr. 301 om måling, avregning, fakturering av nettenester og elektrisk energi, nettselskapets nøytralitet mv. (avregningsforskriften) § 7-2 annet ledd bokstav a og b.
- (2) Bakgrunnen for saken er at RME mottok klage fra A den 2. mars 2023. Klagen ble opprinnelig sendt 15. februar 2023 til Forbrukertilsynet, som videreformidlet henvendelsen til RME. A hadde foretatt en utregning av strømleverandøren Saga Energis faktura nr. 000133518 fra desember 2022. Saga Energi hadde fakturert ham kroner 4710,69 for strømforbruket denne måneden. Da han ganget prisen med månedsforbruket fikk han imidlertid ikke regnestykket til å stemme. Utregningen ga et avvik i hans disfavør på cirka kroner 8.
- (3) RME ba klager om ytterligere opplysninger i brev 10. mars 2023. Klager besvarte henvendelsen ved e-post 11. mars 2023.

Postadresse:

Postboks 511 Sentrum
5805 Bergen

Besøksadresse:

Zander Kaaes gate 7
5015 Bergen

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

- (4) Den 4. mai 2023 ba RME Saga Energi om opplysninger som kunne være relevante for behandlingen av saken. RME purret deretter på svar den 21. juni 2023 og den 9. august 2023 ble det fattet vedtak om tvangsmulkt. I e-post samme dag opplyste Evendo Invest AS, morselskapet til Saga Energi, at de allerede hadde sendt tilsvaret ved e-post 12. juli 2023. RME opphevet deretter vedtaket om tvangsmulkt den 14. august 2023.
- (5) I tilsvaret fra Saga Energi 12. juli 2023 viser selskapet til at avregningen av kunden er foretatt med timespotpriser som det faktiske fakturagrunnlaget, mens fakturaen fremviser en vektet gjennomsnittlig spotpris. Timespotprisene som oppgis av NordPool angis som NOK/MWh med to desimaler, som i kWh tilsvarer kroner med 5 desimaler, eller øre med 3 desimaler. Fakturasummen ved spotprisavtalen beregnes ved å multiplisere forbruk med timespotpris, hver enkelt time gjennom måneden. Deretter summeres kostnadene for hver time til en fakturasum. Det som fremkommer på kundens faktura under «Kraftpris, spot», er fakturasummen delt på forbruket, altså kundens vektete gjennomsnittlige kraftpris. På fakturaen fremstilles denne i øre, eller i kroner ved høye timespotpriser, med to desimaler. Det vises til at et vektet gjennomsnitt av 744 timeverdier kan inneholde mange desimaler og i den aktuelle fakturaen ble summen avrundet til 3,34 kr/kWh.
- (6) RME sendte partene varsel om vedtak den 2. oktober 2023. A kommenterte forhåndsvarselet 4. oktober 2023, mens Advokat Christan Halvorsen fra Advokatfirmaet Nicolaisen ANS leverte merknader på vegne av Saga Energi den 20. oktober 2023. Det ble vist til at den vektete gjennomsnittlige spotprisen var 3,34447284345 kr/kWh og at det var korrekt av Saga Energi å avrunde dette til 3,34 kr/kWh i fakturaen.
- (7) Den 20. desember 2023 fattet RME følgende vedtak:
- «RME fatter vedtak om at Saga Energi AS har brutt forskrift om kraftomsetning og netjtjenester § 7-2 andre ledd bokstav a. og b. Bruddet er at Saga Energi AS sin faktura for desember 2022 til [A] ikke er lett å forstå, og at dere ikke har gitt tilstrekkelig informasjon om fakturagrunnlaget.*
- RME pålegger derfor Saga Energi AS om å dokumentere at dere har en faktura som gjør at kunden kan ettergå sitt fakturabeløp. Dokumentasjonen skal sendes til oss innen 31. mars 2024.*
- Hjemmelen for pålegget er forskrift om kraftomsetning og netjtjenester § 9-1 andre ledd.»*
- (8) Klager påklaget RMEs vedtak til Energiklagenemnda den 18. januar 2024. Kunden sendte merknader til klagen i e-post 8. februar 2024.
- (9) RME vurderte klagen, men konkluderte med at den ikke ga grunnlag for å endre eller oppheve vedtaket, jf. lov om behandlingssaker i forvaltningssaker av 10. februar 1967 (forvaltningsloven) § 33. Klagen og sakens dokumenter ble oversendt Energiklagenemnda ved RMEs innstilling den 8. oktober 2024.
- (10) Klager og klagemotpart har i brev datert 11. oktober 2024 fått informasjon om saksgangen for Energiklagenemnda og frist til å innge kommentarer til RMEs innstilling i saken eller andre merknader.
- (11) Klager innga merknader 25. oktober 2024.
- (12) Energiklagenemnda avholdt nemndsmøte i saken 15. januar 2025.

2 Reguleringsmyndigheten for energis vedtak

- (13) I vedtaket datert 20. desember 2023 redegjør RME innledningsvis for sakens faktiske forhold og partenes anførsler. Etter RMEs vurdering er spørsmålet i saken om Saga Energi har overholdt forskriftskravet om å utforme fakturaen slik at den er lett å forstå, og at den inneholder tilstrekkelige opplysninger om fakturagrunnlaget.
- (14) Kunden må etter RMEs vurdering kunne ettergå og forstå fakturabeløpet basert på informasjonen på fakturaen. Om kunden selv ikke kan regne seg frem til fakturabeløpet, må kunden forstå bakgrunnen for eventuelle avvik med utgangspunkt i informasjonen på fakturaen. Dette skal sikre at kunden har nok informasjon til å kontrollere at vedkommende ikke betaler mer enn det som er avtalt med leverandøren.
- (15) Av den aktuelle fakturaen kommer det ikke frem at det kan oppstå avvik mellom fakturabeløp og pris multiplisert med kraftvolum, eller hvor kunden kan gå for å finne opplysninger om dette avviket. På dette grunnlag kom RME til at informasjonen på fakturaen ikke oppfyller forskriftskravet etter avregningsforskriften § 7-2 annet ledd bokstav a og b.
- (16) Avslutningsvis i vedtaket varslet RME at de ville vurdere å fatte vedtak om tvangsmulkt på kroner 12 000 i døgnet dersom det ulovlige forholdet ikke opphørte innen 31. mars 2024.

3 Klagers anførsler

- (17) Klager har i det vesentlige anført:
- (18) Ifølge klager utgjør det en saksbehandlingsfeil at RME først i forbindelse med at vedtak fattes, kommer med forslag til hvordan de angivelige manglene kan rettes. Etter klagers syn har ikke RME tidligere gitt veiledning om dette.
- (19) Saga Energi viser til at A har klaget på hvordan Saga Energi har beregnet prisen, herunder hvilke tall/data som er lagt til grunn og hvilken beregningsmetode som er brukt. På bakgrunn av dette anfører Saga Energi at RME har tolket klagen til A og lagt til grunn at den gjelder noe annet enn den i realiteten gjelder. Saken skulle vært avvist ettersom RME ikke har myndighet til å behandle spørsmålet om Saga har avregnet og fakturert kunden feil i forhold til kraftleveringsavtalen.
- (20) Forbrukerens kraftpris for en måned baserer seg på avregning time for time hver dag den måneden. For en måned på 31 dager tilsier det 744 timer. Hver time ganges antall kWh med spotpris fra Nord Pool for denne timen + 25 % mva. For å gjøre fakturaen oversiktlig vises det til en individuell spotpris som er veid opp mot kundens forbruk.
- (21) Utregningen foregår på følgende måte: De 744 ordrelinjene summeres for å fremstille kundenes fakturagrunnlag og kraftvolum for priselementet «kraft». I tillegg deles fakturagrunnlaget (i dette konkrete tilfellet kroner 4 710,69) på kraftvolumet (i dette konkrete tilfellet 1 408,50 kWh) for å fremstille kundenes oppnådde vektete spotpris (i dette konkrete tilfellet 3,34 kr/kWh). Utregningen blir som følger:

$$\text{Kr } 4\,710,69 / 1\,408,50 \text{ kWh} = 3,34447284345$$

- (22) Klager anfører at i en sak som handler om hvorvidt én faktura inneholder korrekt informasjon, er det en forutsetning at det redegjøres for hvilke tall/data som skal benyttes ved beregning av spotpris, samt hvilken beregningsmetode som skal benyttes. Uten dette utgangspunktet, kan det heller ikke redegjøres for om oppgitt informasjon i fakturaen er i henhold til gjeldende rett eller ikke. RMEs redegjørelse for det rettslige grunnlaget og RMEs begrunnelse for vedtaket er dessuten uklart. På bakgrunn av dette anføres det at saken ikke er tilstrekkelig opplyst og det foreligger saksbehandlingsfeil, jf. forvaltningsloven § 17, jf. § 25.
- (23) Klager mener kravene til begrunnelse er skjerpet i denne saken fordi vedtaket kan få betydning for selskapets konsesjon. RME har imidlertid ikke redegjort for hvilken vurdering som ligger til grunn for at § 7-2 annet ledd bokstavene a og b skal forstås slik de anfører, og har heller ikke gått inn i vilkårene til de enkelte bestemmelsene. RME har i sin vurdering ikke skilt mellom bokstav a og b, og det er slik sett ukjent hvilke bestemmelser de ulike kravene de stiller er utledet fra. Ut over RME sin konklusjon om hva som må omfattes av bestemmelsene på helt generelt grunnlag, er det verken vist til ordlyden i bestemmelsen eller andre rettskildefaktorer som kan gi grunnlag for å forstå RMEs krav. Det er følgelig ikke mulig å vurdere grunnlaget for RMEs fortolkning av bestemmelsene.
- (24) Verken ordlyden i bestemmelsene eller andre rettskildefaktorer åpner opp for kravene RME legger til grunn. Videre er de kravene som RME oppstiller, et resultat av feil beregning av spotpris. Klager viser til høringsnotat fra Barne- og familiedepartementet og Olje- og Energidepartementet fra 8. april 2022 og enkeltpunkter som omhandler tilgang til Elhub. Klager mener dette må forstås som at departementet mener at kunden må benytte seg av timesverdier fra Elhub og gjeldende spotpris for å kontrollere og sammenligne fakturakravet ved timespotavtaler. Dette grunnlaget kan ikke fremstilles komplett på en oversiktlig faktura.
- (25) Saga viser til at de har sendt ut 170 000 fakturaer med tilsvarende layout, og kun mottatt én klage, og mener dette taler for at fakturaen er oversiktlig og lett å forstå for forbrukeren.
- (26) Fakturaen til Saga er videre i samsvar med hva som er vanlig bransjepraksis, og Saga er ikke kjent med at noen i bransjen oppfyller kravene som RME oppstiller. Det er vist til at eksempelfakturaen som følger høringsnotatet fra 8. april 2022 oppgir prisen med to desimaler.
- (27) Fakturasummen består av forbruk multiplisert med timespotpris, for den enkelte time gjennom måneden. Deretter summeres kostnadene for hver enkelt time til en fakturasum. Kraftprisen som kommer frem av As faktura, er fakturasummen delt på forbruk (vektet gjennomsnittlig kraftpris for A). På denne bakgrunn hevder klager at det er feil å multiplisere prisen med forbruket, slik klager og RME gjør.
- (28) Klager mener at dersom RME gis medhold i sine anførsler, vil resultatet bli at det legges til grunn en fiktiv beregning av fakturabeløpet som ikke bygger på korrekte tall/data, og som det heller ikke er grunnlag for i forskriften eller annet rettslig grunnlag.

4 Reguleringsmyndigheten for energis innstilling

- (29) I innstillingen datert 18. oktober 2024 gjennomgår RME klagers nye anførsler.

- (30) RME viser til at spotprisen som Saga Energi har avregnet og fakturert kunden med er 3,34566051 kr/kWh og prisen som er oppgitt på fakturaen er 3,34 kr/kWh. Det pekes på at disse ulike prisene har ført til at kundens beregning av fakturabeløpet og Sagas fakturakrav har et avvik på om lag kroner 8.
- (31) RME viser til at de i vurderingen av fakturaautformingen ikke har vektlagt kundens opplevelse med utfordringer knyttet til å etterprøve sin faktura. RME har vurdert om fakturaen objektivt sett oppfyller kravene som følger av avregningsforskriften. § 7-2 annet ledd bokstav a og b. RME anser ikke deres vurdering av det faktiske grunnlaget i vedtaket for å være i strid med kravet om begrunnelse etter forvaltningsloven § 25.
- (32) Når det gjelder klagers anførsel om at varselet om tvangsmulkt egentlig må forstås som et vedtak viser RME til at deres formulering er tydelig på at dette er et varsel, og at det ikke foreligger saksbehandlingsfeil i den forbindelse.
- (33) RME påpeker at det ikke er nødvendig å vise forbrukeren alle timeverdiene for en måned på fakturaen. RME har pålagt Saga å opplyse forbrukeren om at det kan være avvik i fakturabeløpet og hvor forbrukeren kan få informasjon for å ettergå sitt fakturagrunnlag.

5 Energiklagenemndas vurdering

- (34) Saken gjelder klage fra kraftselskapet Saga Energi over RMEs vedtak 20. desember 2023 om at selskapet har brutt avregningsforskriften § 7-2 annet ledd bokstav a og b. I vedtaket kom RME til at selskapets faktura til A for desember 2022 ikke var lett å forstå for forbrukeren, og at selskapet ikke hadde gitt tilstrekkelig informasjon om fakturagrunnlaget.
- (35) Energiklagenemnda vil innledningsvis bemerke at nemnda behandler klager over enkeltvedtak truffet av RME med hjemmel i energiloven og naturgassloven, jf. forskrift om Energiklagenemnda § 1. Spørsmål som springer ut av kontraktsforholdet kan bringes inn for Elklagenemnda.
- (36) Spørsmålet nemnda skal vurdere er om fakturaen til Saga Energi for desember 2022 var utformet i henhold til avregningsforskriften § 7-2 annet ledd bokstavene a og b.
- (37) Nemnda tar utgangspunkt i avregningsforskriften § 7-2 annet ledd bokstav a og b som lyder:

«a. Fakturaen skal være oversiktlig og lett å forstå for forbrukeren.

b. Fakturaen skal inneholde informasjon om fakturagrunnlaget, herunder egne varelinjer for alle priselementer, kraftvolum og hvorvidt forbrukeren mottar leveringspliktig kraftleveranse i henhold til energiloven § 3-3. Ved kontrakter direkte knyttet til spotprisen i det aktuelle elspotområdet, skal det tydelig komme frem av fakturaen dersom prisen ikke er vektet mot forbruket time for time. Dersom stipulerte verdier benyttes som faktureringsgrunnlag i henhold til § 7-1a tredje ledd, skal dette framgå tydelig av fakturaen.»

- (38) Fakturaen skal være oversiktlig og lett å forstå for forbrukeren, jf. § 7-2 annet ledd bokstav a. Det følger naturlig av vilkårenes ordlyd at det ikke er oppstilt en høy terskel for hva som kreves for at noe må være «lett å forstå». Kravene gjelder for samtlige fakturaer til samtlige forbrukere. Det legges dermed til grunn en objektiv vurdering med

utgangspunkt i en alminnelig informert forbrukers posisjon. Formålet er at forbrukerne skal kunne forsikre seg om at de blir fakturert i henhold til avtale, basert på opplysningene på fakturaen. Viktigheten av forståelig prisinformasjonen for forbrukerens tillit i markedet er understreket i høringsnotat 8. april 2022, jf. punkt 4.2.2.1 side 23.

- (39) Reguleringen i § 7 bokstavene a og b har nær tilknytning. For at forbrukeren skal ha mulighet til å gjennomgå kraftleverandørens avregning, er det avgjørende at det fremgår tilstrekkelig oppklarende informasjon om fakturagrunnlaget og opplysninger om hvordan utregningen er foretatt. Prisen utgjør et viktig element i en faktura. Fakturaen vil ikke være «lett å forstå» for forbrukeren dersom den lar være å ta forbehold om avvik eller opplyse om forhold som vil kunne innebære avvik fra det resultatet en alminnelig utregning vil gi.
- (40) Det opplyses at A har inngått en timespotavtale med Saga Energi. Faktura 000133518 inneholdt tre varelinjer som forklarte fakturabeløpets bestanddeler. Disse var: 1) fastbeløp, 2) kraftpris, spot og 3) påslag. Nemnda vil her bemerke at A har lagt ved en fakturakopi som viste forbruk på 1408 kWh, mens Saga Energis faktura viser et forbruk på 1408,5 kWh. Nemnda benytter selskapets versjon som basis for utregningen. Dersom man legger til grunn en alminnelig forbrukers tilnærming vil man forvente at vedkommende, med den informasjon som er gitt i fakturaen, multipliserer oppgitt forbruksvolum med oppgitt «kraftpris, spot» for å kontrollere summen som er oppgitt i for denne varelinjen i fakturaen. Regnestykket ser da slik ut:

$$\text{Forbruksvolum} \times \text{kraftpris, spot} = \text{fakturasum} // 1408,50 \text{ kWh} \times 3,34 \text{ kr} = 4704,39 \text{ kr}$$

- (41) Utregningen gir en totalsum på kroner 4704,39. Den oppgitte summen på fakturaen er imidlertid kroner 4710,69. Dette gir et avvik på kroner 6,3. Kraftleverandøren har forklart at avviket skyldes at de 1) ved utregning av fakturagrunnlaget henter forbruk fra Elhub og multipliserer med aktuell timespotpris fra Nord Pool for hver enkelt time. En måned med 31 dager består av 744 timer og i stedet for å oppgi 744 ordrelinjer på fakturaen, benytter selskapet i stedet en vektet gjennomsnittlig spotpris, og 2) for å gjøre fakturaen oversiktlig er i tillegg antallet desimaler er begrenset til to. Nemnda viser til at det ikke oppgis opplysninger på fakturaen om at det kan forekomme avvik som følge av avrunding av tall eller at fremvisningen på fakturaen ikke er identisk med den faktiske avregningen av forbrukeren.
- (42) Klager har vist til uttalelser i høringsnotatet fra 8. april 2022 og mener at disse må forstås slik at departementet mener at kunden må benytte seg av timeverdier fra Elhub, og gjeldende spotpris, for å kontrollere og sammenligne fakturakravet ved timespotavtaler. Nemnda følger ikke dette resonnementet. Uttalelsen i høringsnotatet knytter seg til ny tilgang til Elhubs måleverdier for forbrukere, og kan ikke gi grunnlag for å begrense informasjonen til forbrukeren på fakturaen. I høringsnotatet fra Barne- og familiedepartementet og Olje- og energidepartementet fra 8. april 2022 ble det derimot fremhevet på side 6 at fakturaen er en viktig kommunikasjonskanal fra kraftleverandør til forbrukere og utgjør kraftleverandørens betalingskrav til forbrukeren. I praksis er fakturaen det eneste stedet der forbrukeren kan sammenligne betalingskravet med den avtalen som er inngått med kraftleverandøren. Dette understreker behovet for tilstrekkelig og pålitelig informasjon.

- (43) I likhet med RME mener derfor nemnda at selskapet skulle opplyst forbrukeren om at det kunne være avvik i fakturabeløpet på fakturaen, og henvist til hvor vedkommende kunne få informasjon som ville gjøre det mulig å ettergå fakturagrunnlaget. Uten slik informasjon vil ikke fakturaen være *«lett å forstå for forbrukeren»*, jf. avregningsforskriften § 7-2 annet ledd bokstav a.
- (44) Klager har fremhevet at det bare er én forbruker som har klaget, og mener at det lave antallet klager tilsier at økt informasjonsmengde ikke er nødvendig da problemet tilsynelatende ikke er omfattende. Nemnda vurderer imidlertid dette annerledes, og vil fremheve at et lavt antall klager ikke nødvendigvis betyr at saken ikke gjelder et aktuelt forbrukerproblem. En enkeltklage om et komplisert tema vil kunne være vel så viktig som flere klager om et enklere forhold. Dersom klagers mistanke i dette tilfellet hadde vært korrekt, og at kraftleverandøren hadde fakturert hver forbruker mer enn avtalen tilsa, ville det samlet sett utgjort et stort forbrukerproblem, selv om ikke problemet hadde blitt avdekket av flere kunder. Dette understreker viktigheten av at årvåkne forbrukere tar kontakt med myndighetene.
- (45) Klager har tatt opp at en eventuell feil i fakturaen skulle vært avdekket under RMEs tilsyn med kraftleverandørenes fakturautforming i mars 2023. Nemnda viser til at RME foretar tilsyn med ulike gitte forhold, og det vil alltid være andre tilgrensende spørsmål som også kan vurderes. Hva myndighetene skal undersøke nærmere må ses opp mot RMEs ressursituasjon og prioriteringer. Det er uansett foretakenes eget ansvar å opptre i overensstemmelse med forbrukerlovgivningen. Dette innebærer at foretaket selv må vurdere hvilken handelspraksis som er innenfor, og holde seg oppdatert på praksis og tolkningen av lovverket. Energiklagenemnda finner ingen holdepunkter for at det foreligger brudd på veiledningsplikten etter forvaltningsloven § 11.
- (46) Saga Energi har påpekt at den opprinnelige klagen ikke viser til riktige bestemmelser og at A benytter feil utregningsmetode. Etter deres vurdering gjelder klagen et annet forhold enn spørsmålet som RME har behandlet og klagen skulle etter deres syn vært avvist siden den gjelder spørsmål utenfor RMEs myndighetsområde. Nemnda vil påpeke at feil ved kundens utregning kunne vært unngått dersom fakturaen inneholdt tilleggsopplysninger som forklarte hvordan utregningen var foretatt fra selskapets side. Fakturaen inneholdt imidlertid ikke den nødvendige informasjon for å sette forbrukeren i stand til å kontrollere riktigheten av fakturaen. Det er for øvrig ikke forbrukerens oppgave å ta stilling til hvilken bestemmelse kraftleverandøren eventuelt har overtrådt. Dette tilfaller RME som fagmyndighet på området og baseres på informasjonen som avdekkes når saken utredes.
- (47) Nemndas konklusjon er at fakturaen manglet tilstrekkelig oppklarende informasjon om fakturagrunnlaget og dermed ikke var *«lett å forstå»*, jf. avregningsforskriften § 7-2 annet ledd bokstav a og b.

6 Vedtak

- (48) Energiklagenemnda fatter etter dette følgende vedtak:

- 1. Klagen tas ikke til følge.**
- 2. Reguleringsmyndigheten for energis vedtak 202304484-17 av 20. desember 2023 stadfestes.**

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

Vedtaket er enstemmig.

Oslo, 15. januar 2025

Per Conradi Andersen
Nemndsleder

Helle Grønli
Nemndsmedlem

Tormod Anders Sletten
Nemndsmedlem

Dokumentet er elektronisk godkjent og har ingen signatur