



Energiklagenemnda

Energiklagenemndas avgjørelse 18. februar 2026

Sak: 2025/1784

Klager: A

Klagemotpart: Tensio TN AS

Saken gjelder: Klage på vedtak i uenighetssak om varsling

Saken gjelder klage på vedtak fra Reguleringsmyndigheten for energi (RME) datert 15. september 2025. I vedtaket slo RME fast at Tensio TN AS hadde gitt tilstrekkelig med informasjon om pågående avbrudd i henhold til leveringskvalitetsforskriften § 2-3. RME kom også til at leveringskvalitetsforskriften § 2-5a andre ledd ikke fikk anvendelse i saken. Energiklagenemnda opprettholdt RMEs vedtak.

Klagenemndas medlemmer:

Nemndsleder Per Conradi Andersen og nemndsmedlemmene Tormod Anders Sletten og Morten Sundt.

1 Sakens bakgrunn

- (1) Reguleringsmyndigheten for energi (heretter «RME») fattet den 15. september 2025 vedtak om at Tensio TN AS (heretter «nettselskapet» eller «Tensio TN») hadde gitt A (heretter «klager») tilstrekkelig informasjon om pågående avbrudd, og dermed overholdt kravene i forskrift 30. november 2004 nr. 1557 om leveringskvalitet i kraftsystemet (leveringskvalitetsforskriften) § 2-3.
- (2) Bakgrunnen for klagen var at klager opplevde strømavbrudd i perioden 17. til 20. januar 2025. I dette tidsrommet ble nordlige Trøndelag rammet av vindkast i orkan styrke som blant annet medførte flere linjebrudd og øvrige feil på strømmettet. I perioden med strømbrudd mottok klager i hovedsak fire SMS-er fra nettselskapet. Tabell 1 viser SMS-ene klager mottok:

Postadresse:

Postboks 511 Sentrum
5805 Bergen

Besøksadresse:

Zander Kaaes gate 7
5015 Bergen

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

Tabell 1 – Oversikt over SMS-er sendt til klager

Dato sendt til klager	Innhold
17. januar 2025 kl. 16:13	Tensio har registret strømbrydd i området rundt X. Mannskap er på vei for å lokalisere og rette feilen i Tensio sitt nett. Status på strømbryddet kan følges på https://tensio.no/
18. januar 2025 kl. 11:49	Det pågår et stort feilrettingsarbeid som vil vedvare utover lørdagen. Mange vil få tilbake strømmen i dag, men dessverre ikke alle. Ny oppdatering kommer senere i dag.
18. januar 2025 kl. 21:38	Oppdatert informasjon: Strømløse kunder i Snåsa - Følling må dessverre belage seg på at feilrettingen vil fortsette også i morgen.
19. januar 2025 kl. 12:19	Vi fortsetter feilretting her og har som ambisjon å få gjenopprettet mye i løpet søndagen. Men situasjonsbildet pr nå er at vi neppe kommer i mål med all feilretting i Y-området i dag.

- (3) Etter å ha mottatt den første SMS-en sjekket klager nettselskapets nettsider hvor tidspunkt for forventet utbedring var satt til 17. januar 19:00. Dette estimatet forble uendret selv om tidspunktet ble oversteget med over et døgn. Klager ringte nettselskapet to ganger den 17. og 18. januar, og ble informert om at det ikke var oppdatering fra mannskapene som var i arbeid. Klager ble også informert om at ingen mannskap var på feilsøk i hans område. Den 18. januar 2025 ble estimatet på nettsiden endret til 19. januar 2025 kl. 21:00. Også dette estimatet forble uendret fram til strømmen kom tilbake rundt kl. 01.00 den 20. januar 2025.
- (4) Samme dag, den 20. januar 2025, sendte klager e-post til Tensio TN med kritikk av informasjonen som var tilgjengelig fra nettselskapet under avbruddene. Klager er melkebonde, og korrekt informasjon om avbruddets varighet er kritisk for hans virksomhet ettersom avbruddet rammet melkeproduksjonen i form av merarbeid og uomsettelig melk. Klager viste også til en tidligere sak med Tensio TN fra 2023 om misnøye med leveringspålitelighet og varsling. I e-posten ba klager om et svar «etter bestemmelsen i forskrift om leveringskvalitet i kraftsystemet § 2-5a andre ledd».
- (5) Tensio TN besvarte klagers henvendelse den 14. februar 2025. I e-posten informerte nettselskapet om at stormen hadde medført omfattende linjebrydd i strømnettet som rammet anslagsvis 42 000 kunder, og at nettselskapet hadde gjort sitt beste for å gjenopprette strømmen så raskt som mulig.
- (6) Saken ble brakt inn for RME den 15. februar 2025, som en uenighetssak knyttet til spørsmål om varsling og nettselskapets informasjonsplikt ved avbrudd.

- (7) RME ba Tensio TN om ytterligere informasjon i brev datert 25. februar 2025. Tensio TN leverte svarbrev den 4. april 2025. I brevet fremgår det at Tensio TN foretok løpende vurderinger i forhold til behovet for informasjon som skulle sendes ut til kundene. I tillegg til varsling via SMS hadde Tensio TN også kontinuerlig oppdatering via medier og egne nettsider.
- (8) RME varslet partene om vedtak i saken den 27. mai 2025. Klager innga merknader til forhåndsvarselet den 28. mai 2025. RME opplyste 4. juli 2025 om at saken var forsinket grunnet behov for ytterligere juridisk gjennomgang.
- (9) RME fattet vedtak i saken den 15. september 2025 med følgende konklusjon:
«Tensio TN har overholdt kravene i forskrift om leveringskvalitet i kraftnettet § 2-3 fordi de ga tilstrekkelig med informasjon om pågående avbrudd.»
- (10) Klager påklaget vedtaket den 17. september 2025. Tensio TN leverte merknader til klagen den 2. oktober 2025. Klager kommenterte Tensio TNs merknader den 5. oktober 2025. 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. RME sendte klagen og sakens dokumenter til Energiklagenemnda den 3. desember 2025.
- (11) Klager og klagemotpart har i brev datert 8. desember 2025 fått informasjon om saksgangen for Energiklagenemnda og frist til å inngi kommentarer til RMEs innstilling i saken eller andre merknader.
- (12) Tensio TN leverte ytterligere merknader 9. januar 2026. Klager kommenterte merknadene 12. januar 2026.
- (13) Energiklagenemnda avholdt nemndsmøte i saken 18. februar 2026.

2 Reguleringsmyndigheten for energis vedtak

- (14) I vedtaket datert 15. september 2025 redegjør RME innledningsvis for sakens bakgrunn og partenes anførsler.
- (15) RME vurderer om begrepet «varsling» i leveringskvalitetsforskriften § 2-5a andre ledd også innebærer en plikt for nettselskapet til å informere kunder under driftsforstyrrelser. RME påpeker at leveringskvalitetsforskriften verken definerer begrepet «varsling» eller avgrenser begrepet i forhold til planlagte avbrudd eller driftsforstyrrelser. RME viser til at begrepet «varsel» brukes i § 2-3 andre og tredje ledd, som omhandler nettselskapenes plikt til å varsle kundene før planlagte avbrudd. Bestemmelsen i § 2-3 fjerde ledd innebærer på sin side at nettselskapene bare har plikt til å ha tilgjengelig informasjon under en driftsforstyrrelse, og bruker ikke begrepet «varsel» om slike situasjoner.
- (16) RME viser til at både leveringskvalitetsforskriften og veiledningen til forskriften bruker begrepet «varsling» eksplisitt i sammenheng med planlagte avbrudd. RME mener derfor at begrepet «varsling» kun refererer til varselet nettselskapet skal gi nettkundene i forkant av planlagt arbeid som medfører avbrudd eller redusert leveringskapasitet hos nettkundene. I lys av dette vurderer RME at leveringskvalitetsforskriften § 2-5a andre ledd ikke kommer til anvendelse.

- (17) Deretter vurderer RME om Tensio TN har gitt tilstrekkelig informasjon under driftsforstyrrelsene 17. til 20. januar 2025 i henhold til leveringskvalitetsforskriften § 2-3 fjerde ledd.
- (18) RME viser til at Tensio TN sendte klager fire SMS-er mens strømavbruddet varte. Av SMS-ene fremgikk det at Tensio TN holdt på med omfattende feilrettingsarbeid, og at det kom til å ta tid å få strømmen tilbake. RME viser også til at klagers to telefonsamtaler med Tensio TN, og at nettselskapet hadde kontinuerlig oppdatering via media og deres nettsider.
- (19) RME gir uttrykk for forståelse for klagers frustrasjon. Samtidig understreker RME at stormen som rammet Trøndelag gjorde det utfordrende å kartlegge nøyaktig når feilrettingen ville være ferdig og å gi et godt nok estimat som kunden kunne forholde seg til. RME påpeker at leveringskvalitetsforskriften ikke innebærer krav om at tidspunkt for gjenoppretting er nøyaktig, og at et tidsestimat er tilstrekkelig. RME mener derfor at Tensio TN har gitt best mulig utfyllende informasjon som var tilgjengelig, både via SMS og på deres nettsider, samt ved å være tilgjengelig på kundeservice på telefon. I lys av dette vurderer RME at Tensio TN har overholdt informasjonsplikten etter leveringskvalitetsforskriften § 2-3 fjerde ledd.

3 Partenes anførsler

3.1 Klagers anførsler

- (20) Klager anfører at svaret han mottok fra Tensio TN den 14. februar 2025 ikke oppfyller kravene i leveringskvalitetsforskriften § 2-5a andre ledd. Klager viser til at svaret inneholder lite eller ingen informasjon om årsak og løsning, og at klager ikke fikk informasjon om muligheten for å bringe uenighetssak inn til RME. Klager anfører at nettselskapet forsøker å gjøre et poeng av det store antall samtidige feil og antall berørte kunder, noe klager mener ligner mer på en bortforklaring, ettersom saken dreier seg om den mangelfulle informasjonen og feilinformasjonen som Tensio TN bidro med underveis i strømavbruddet.
- (21) Klager mener at RME har feiltolket § 2-5a andre ledd når de konkluderer med at bestemmelsen ikke gjelder misnøye med informasjon om driftsforstyrrelse, på lik linje med annen varslings. Klager viser til RMEs veileder nr. 7/2018 til forrige utgave av leveringskvalitetsforskriften, hvor det i punkt 2.5a.3 fremgår at henvendelser knyttet til misnøye ved tilgjengelig informasjon under en driftsforstyrrelse var omfattet av bestemmelsen. Klager bemerker at selve forskriftsteksten ikke er endret vesentlig på dette punktet.
- (22) Ifølge klager har RME tolket informasjonsplikten etter § 2-3 fjerde ledd feil. Klager viser til at estimatet for antatt utbedring på nettsiden ikke ble rettet, selv om tidspunktet ble passert med over ett døgn. Dette estimatet ble heller ikke korrigert ved SMS eller da han kontaktet nettselskapet over telefon. Klager viser også til at den tredje SMS-en han mottok kun inneholdt informasjon om et område som han ikke befant seg i, og at presisjonsnivået til informasjonen han mottok generelt er for lavt. Klager mener at det er irrelevant hva slags informasjon nettselskapet hadde tilgjengeliggjort gjennom lokale aviser, ettersom informasjonen er bak betalingsmur.

- (23) Subsidiært, forutsatt at § 2-5a andre ledd ikke får anvendelse, ønsker klager en vurdering av hvorvidt han skulle fått informasjon om muligheten til å bringe saken inn for RME etter § 2-6 andre ledd.

3.2 Nettselskapets anførsler

- (24) Nettselskapet har i det vesentlige anført:
- (25) Nettselskapet viser til at de varslet klager via SMS, og hadde kontinuerlig oppdatering via media og nettselskapets egne nettsider. Nettselskapet skriver at slik tilgjengeliggjøring av informasjon er mest hensiktsmessig ved store strømutfall. Nettselskapet foretok løpende vurderinger i forhold til behovet for informasjon som skulle sendes ut til kundene via SMS, samt i media. Nettselskapet viser til at strømafbrytning av dette formatet er langt fra en normalsituasjon, og det var en stor utfordring for selskapet og omgivelsene. Fastsettelse for estimert tid for utbedring av feil i nettet er i slike situasjoner utfordrende, ettersom situasjonen kan endre seg raskt og informasjon som foreligger ofte er begrenset.
- (26) Nettselskapet har presisert at den tredje SMS-en ble sendt til kunder som på det tidspunktet fortsatt var uten strøm. Nettselskapet erkjenner at området som ble definert i SMS-en fremstår noe uklart, og at de derfor ikke kan utelukke at enkelte mottakere oppfattet meldingen som lite relevant for sin situasjon, selv om den var ment som generell informasjon til berørte kunder.

4 Energiklagenemndas vurdering

- (27) Saken gjelder klage fra A på vedtak fattet av Reguleringsmyndigheten for energi (RME) den 15. september 2025. I vedtaket slår RME fast at Tensio TN hadde gitt klager tilstrekkelig informasjon om pågående avbrudd, og dermed overholdt kravene i leveringskvalitetsforskriften § 2-3 fjerde ledd.
- (28) Spørsmålet Energiklagenemnda skal ta stilling er om Tensio TN hadde tilstrekkelig informasjon tilgjengelig for klager om årsak og gjenoppretting av strømforsyningen i perioden 17. til 20. januar 2025 etter leveringskvalitetsforskriften § 2-3 fjerde ledd.

Om tilgjengelig informasjon etter § 2-3 fjerde ledd

- (29) Leveringskvalitetsforskriften § 2-3 fjerde ledd oppstiller krav til nettselskapenes tilgjengeliggjøring av informasjon under driftsforstyrrelser, og lyder som følger:

«Nettselskap skal under driftsforstyrrelser, så langt som mulig og på en hensiktsmessig måte, ha tilgjengelig informasjon for berørte nettkunder om årsak til driftsforstyrrelsen og forventet tidspunkt for gjenopprettet forsyning.»

- (30) Bestemmelsen innebærer en plikt for nettselskapet til å ha tilgjengelig informasjon for nettkundene under en driftsforstyrrelse som har medført avbrudd eller redusert leveringskapasitet i nettet. Nettselskapet er videre pålagt en aktiv innsatsplikt som tilsier at nettselskapene skal gå langt i å gi nettkundene oppdatert informasjon om årsak til driftsforstyrrelsen og forventet tidspunkt for gjenopprettet forsyning. Nettselskapets informasjonsplikt under driftsforstyrrelser er imidlertid ikke absolutt. I vurderingen av hvorvidt informasjonsplikten er overholdt må det foretas en helhetsvurdering av den informasjonen som er gjort tilgjengelig for nettkundene sett i lys av øvrige relevante

omstendigheter, slik som eksempelvis omfanget av driftsforstyrrelsen og vær-situasjonen i det aktuelle tidsrommet. Leveringskvalitetsforskriften stiller ikke krav om at tidspunktet for gjenoppretting skal være nøyaktig, men kun at det angis som et estimat.

- (31) Det følger av RMEs digitale veileder for leveringskvalitetsforskriften kapittel 2 til § 2-3 fjerde ledd, sist endret 5. desember 2025, at informasjonen skal være tilgjengelig på en hensiktsmessig måte, for eksempel ved e-post/SMS-varsling til berørte sluttbrukere, via selskapets internettsider, app eller telefonsvarer. Videre presiseres det at informasjonen bør inneholde hvilke områder som er berørt av avbrudd, årsak til avbrudd og når det er forventet å gjenopprette forsyningen.
- (32) Klager mottok fire tekstmeldinger i perioden for avbruddet. I den første SMS-en klager mottok 17. januar 2025, ble klager informert om at status på avbruddet kunne følges på nettselskapets nettsider. Energiklagenemnda er blitt opplyst om at nettsiden var den eneste informasjonskilden nettselskapet henviste til under strømavbruddet. På nettsiden var gjenoppretting estimert til 17. januar 2025 kl. 19:00. Nettselskapet kom med en ny SMS-oppdatering 18. januar 2025, rundt 17 timer etter første SMS, hvor nettselskapet opplyste om at gjenoppretting ville ta tid. Informasjonen på nettsiden forble uendret, selv om estimatet etter hvert ble oversteget med et døgn. Den 18. januar 2025 ble estimatet endret til 19. januar kl. 21:00, som igjen sto uendret fram til strømmen kom tilbake ca. kl. 01:00 den 20. januar. Klager har i den forbindelse vist til at den manglende oppdatering av tidsestimatet på nettsiden var misvisende.
- (33) Klager har vist til telefonsamtale med nettselskapet den 18. januar 2025, hvor det ble informert om at det ikke var mannskap på feilsøk i hans område. Når nettselskapet tilsynelatende var klar over at ingen av mannskapene drev feilretting i klagers område, kan estimatet på nettsiden fremstå som lite treffende for den faktiske fremdriften i feilrettingsarbeidet. Energiklagenemnda har forståelse for kundens frustrasjon, ettersom manglende konkret tidspunkt for gjenopprettet forsyning gjorde det vanskelig å planlegge melkeproduksjonen. Samtidig bemerker nemnda at uværet i perioden medførte omfattende avbrudd flere steder i nettselskapets konsesjonsområde. Nettselskapet har opplyst at 42 000 kunder var berørt, og at det var over 100 feil som måtte rettes. I slike situasjoner er det krevende å gi tilstrekkelig presise løypemeldinger. Nettselskapet hadde videre åpne telefonlinjer under avbruddet. Her informerte de om at alle tilgjengelige mannskaper var ute i arbeid, og at det ikke hadde kommet inn noen oppdatering fra disse. Nettselskapet ga også informasjon gjennom lokale medier. Nemnda bemerker i den forbindelse at mediene selv avgjør hvordan informasjonen gjøres tilgjengelig, herunder om innhold publiseres bak betalingsmur.
- (34) Uværet som rammet nordre Trøndelag førte til omfattende skader og et høyt antall ledningsbrudd og strømutfall. I situasjoner med kraftig uvær kan det være utfordrende å få gitt tilstrekkelig presis informasjon til alle nettkunder. Etter nemndas vurdering har nettselskapet, så langt som mulig og på en hensiktsmessig måte, hatt tilgjengelig informasjon for berørte nettkunder underveis i den krevende situasjonen som uværet forårsaket. Samlet sett mener Energiklagenemnda derfor at nettselskapet har overholdt plikten til å gjøre informasjon tilgjengelig under driftsavbruddet, jf. § 2-3 fjerde ledd.
- (35) Energiklagenemnda bemerker likevel at det alltid vil være rom for forbedring i nettselskaps informasjonsflyt, og at nettselskap må etterstrebe å tilgjengeliggjøre oppdatert informasjon om avbrudd på sin egen hjemmeside.

Øvrige anførsler

- (36) I klagen til Energiklagenemnda har klager utelatt sine tidligere anførsler om at leveringskvalitetsforskriften § 2-5a andre ledd ikke er overholdt. Spørsmålet om bestemmelsens anvendelse i saken har imidlertid vært sentralt i behandlingen hos RME. Nemnda finner derfor grunn til å knytte enkelte bemerkninger til bestemmelsen.
- (37) Leveringskvalitetsforskriften § 2-5a andre ledd oppstiller krav til nettselskapenes saksbehandling ved misnøye med varsling fra nettselskap. For at bestemmelsen skal få anvendelse, må henvendelsen dermed gjelde «varsling». Energiklagenemnda bemerker at begrepet «varsling» springer ut av leveringskvalitetsforskriften § 2-3, hvor begrepet utelukkende brukes i forbindelse med nettselskapenes varsling av planlagte arbeider. «Varsling» i § 2-5a andre ledd må derfor forstås som det varselet nettselskapet skal gi kundene i forkant av planlagt arbeid som medfører avbrudd eller redusert leveringskapasitet.
- (38) I dette tilfelle gjelder saken etterfølgende informasjon som følge av strømbrudd forårsaket av uvær. Det er dermed ikke tale om varsling ettersom strømbruddet allerede hadde inntruffet på tidspunktet for informasjonen. Leveringskvalitetsforskriften § 2-5a andre ledd får dermed ikke anvendelse i saken.
- (39) Når det gjelder klagers anførsel om at leveringskvalitetsforskriften § 2-6 andre ledd er relevant i saken viser Energiklagenemnda til at plikten til å informere nettkunder om adgangen til å bringe saker inn for RME først er aktuell dersom det foreligger «uenighet». Ordlyden «uenighet» krever en viss kvalifisering av en klagers misnøye og at en henvendelse må gjennom et par trinn før det kvalifiserer som «uenighet» etter forskriften. Dette fremgår også av veilederen til leveringskvalitetsforskriften § 2-6 hvor RME omtaler «fortsett misnøye og uenighet».

Konklusjon

- (40) Oppsummert er konklusjonen at Tensio TN ga tilstrekkelig informasjon til klager om årsak og gjenoppretting av strømforsyningen i perioden 17. til 20. januar 2025 etter leveringskvalitetsforskriften § 2-3 fjerde ledd.

5 Vedtak

(41) Energiklagenemnda fatter etter dette følgende vedtak:

1. **Klagen tas ikke til følge.**
2. **Vedtak nr. 202504867-9 fattet av Reguleringsmyndigheten for energi (RME) den 15. september 2025, opprettholdes.**

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

Vedtaket er enstemmig.

Oslo, 18. februar 2026

Per Conradi Andersen

Tormod Anders Sletten

Morten Sundt

Nemndsleder

Nemndsmedlem

Nemndsmedlem

Dokumentet er elektronisk godkjent og har ingen signatur