

NOTAT

Til Energibedriftenes landsforening v/Snorre Lamark

Fra Advokatfirmaet Thommessen v/Gunnar Martinsen og Charlotte Heberg Trondal

Dato 22. mai 2006

Ansvarlig advokat Gunnar Martinsen

NETTSELSKAPENES STENGINGSADGANG I HENHOLD TIL DE NYE FORBRUKERKJØPSREGLENE

1 INNLEDNING

Stortinget har som kjent nylig vedtatt at kjøp og salg av elektrisk kraft til kunder som faller inn under betegnelsen "forbrukere" skal være omfattet av forbrukerkjøpslovens regler.

De nye reglene innebærer en klar skjerping av nettselskapenes ansvar overfor forbrukerkunder, samtidig som det oppstilles en del nye krav til hvordan nettselskapene må opptre overfor denne kundegruppen. Dette gjelder blant annet i forbindelse med adgangen til å stenge nettkundens anlegg, for eksempel som følge av manglende betaling.

I dette notatet vil vi gi en oversikt over de nye reglene som vil gjelde for nettselskapenes stengingsadgang. Vi vil også komme med enkelte anbefalinger med hensyn til hvordan nettselskapene i fremtiden rent praktisk bør forholde seg i situasjoner der det er aktuelt å stenge kundens anlegg.

Innledningsvis gjør vi for ordens skyld oppmerksom på at det foreløpig ikke er bestemt *når* de nye forbrukerkjøpsreglene vil tre i kraft. Lovendringen er imidlertid vedtatt med endelig virkning. Det er således bare et spørsmål om tid før nettselskapene vil være underlagt en lovbestemt plikt til å overholde disse reglene.

2 NYE REGLER OM NETTSELSKAPENES STENGINGSADGANG – EN OVERSIKT

Mens nettselskapenes stengingsrett tidligere har vært regulert av standard nettleieavtale § 7, vil vilkårene for og prosedyrer som må følges i forbindelse med stenging av anlegg tilhørende forbrukere, nå følge av forbrukerkjøpsloven § 48a.

Som tidligere vil det grunnleggende *vilkåret* for stenging være at det foreligger et

- vesentlig kontraktsbrudd

fra forbrukerens side.

Selv om det isolert sett foreligger et slikt vesentlig kontraktsbrudd vil imidlertid nettselskapet likevel være avskåret fra å stenge forbrukerens anlegg dersom stenging vil kunne føre til følgende:

- fare for liv eller helse
- betydelig tingsskade

Det vil heller ikke være anledning til å gjennomføre stenging dersom

- forbrukeren har innsigelser mot grunnlaget for stengingen, som ikke er åpenbart grunnløse

Foruten ovennevnte er nettselskapet også pålagt å følge nærmere bestemte *rutiner* i forbindelse med stengingsprosessen. Først og fremst må det sendes et

- stengevarsel

Av dette stengevarselet må følgende fremgå:

- at stenging kan unngås dersom betaling finner sted innen 4 uker regnet fra den datoen da stengevarselet ble sendt
- at det bør tas snarlig kontakt med nettselskapet dersom stenging kan medføre fare for liv, helse eller betydelig tingsskade
- at forbrukeren kan bli pålagt å dekke nødvendige kostnader i forbindelse med stenging og gjenåpning
- at det er anledning til å ta kontakt med sosialtjenesten for å avklare eventuell rett til økonomisk stønad for å avhjelpe situasjonen.

Det som i første rekke er nytt i forhold til eksisterende regler om stenging, jf standard nettleieavtale § 7, er at stenging ikke kan finne sted dersom det foreligger fare for "*betydelig tingsskade*" eller dersom kunden har fremmet "*innsigelser*" mot kravet som ikke er å anse som "*åpenbart grunnløse*". Foruten dette stilles det også nye krav til hvordan nettselskapene må gå frem i forbindelse med en mulig stenging av kundens anlegg. Dette vil bli nærmere gjennomgått i det følgende.

3 VILKÅR FOR STENGING

3.1 Hovedvilkåret: vesentlig kontraktsbrudd

3.1.1 Generelt

Det grunnleggende vilkåret for stenging av kundens anlegg er som nevnt at kunden har gjort seg skyldig i et "*vesentlig kontraktsbrudd*" overfor nettselskapet.

Kontraktsbrudd fra forbrukerens side vil i den alt overveiende del av tilfellene bestå i manglende betaling til nettselskapet. I forarbeidene til de nye forbrukerkjøpsreglene er det lagt til grunn at også brudd på *andre* kontraktsmessige forpliktelser vil kunne inngå i vurderingen av om det foreligger et vesentlig kontraktsbrudd fra kundens side. Som eksempler på brudd på slike andre kontraktsmessige plikter kan nevnes manglende avlesning av strømmåler med påfølgende rapportering til nettselskapet, eventuelt at kunden hindrer nettselskapet i selv å foreta slik avlesning. Vi kan imidlertid vanskelig se at manglende overholdelse av sistnevnte i seg selv skal

kunne danne grunnlag for et stengingskrav fra nettselskapets side – slikt mislighold må eventuelt forekomme sammen med betalingsmislighold av en viss størrelse. I praksis vil det nok derfor være slik at spørsmålet om vesentlig mislighold fra forbrukerens side vil måtte vurderes med utgangspunkt i hvorvidt kunden har misligholdt sine betalingsforpliktelser overfor nettselskapet.

Hvorvidt forbrukerens mislighold er å anse som vesentlig i forbrukerkjøpslovens forstand vil måtte bero på en konkret vurdering av det enkelte tilfellet. Utgangspunktet er at det må forekomme et *“markert avvik”* fra kontraktsmessig oppfyllelse. Det skal med andre ord mye til før lovens vesentlighetskrav er å anse som oppfylt, ikke minst fordi stenging vil kunne få svært alvorlige konsekvenser for forbrukeren.

I lovens forarbeider er det uttalt at man i forbindelse med vesentlighetsvurderingen blant annet vil måtte se hen til *“omfang”* og *“karakter”* når det gjelder kundens mislighold.

Misligholdets omfang refererer seg naturlig nok til størrelsen av uteblitt oppgjør fra kunden. Sammenlignet med for eksempel ulike grupper av næringskunder, vil det forbruket en forbrukerkunde faktureres for hver termin være av relativt begrenset omfang. Mislighold av kun én termin/regning vil derfor neppe være tilstrekkelig for å kunne konstatere at det foreligger et vesentlig kontraktsbrudd. Dersom misligholdet vedvarer også i forbindelse med utsendelse av nye regninger, vil derimot vesentlighets-vilkåret kunne være oppfylt, avhengig av størrelsen på det til enhver tid utestående beløpet.

Beløpet størrelse vil imidlertid kunne ses i sammenheng med misligholdets karakter, jf over. Når det gjelder misligholdets *karakter* antar vi at det vil kunne være relevant å se hen til hvorvidt misligholdet skyldes manglende betalingsevne eller rett og slett manglende vilje til å gjøre opp for seg. I den grad kunden har økonomisk mulighet til å gjøre opp for seg, men likevel unnlater å gjøre dette, vil adgangen til å stenge videre strømleveranser antageligvis være videre enn dersom manglende oppgjør skyldes manglende betalingsevne (dårlig økonomi). I praksis vil det antagelig være vanskelig for et nettselskap å ha noen begrunnet oppfatning av hvorvidt manglende oppgjør fra kunden har sin bakgrunn i det ene eller det andre av disse alternativene. I den grad man har klare holdepunkter i den ene eller den andre retning, vil imidlertid dette kunne inngå som et element i helhetsvurderingen.

Avslutningsvis under dette punktet vil vi understreke at et sentralt element i vesentlighetsvurderingen vil være at det å stenge strømmen vil få relativt betydelige konsekvenser for forbrukeren. I lovforarbeidene er det understreket at det ved vurderingen av om det foreligger vesentlig mislighold må sees hen til at strøm er et *“nødvendighetsgode”* og at *“forbrukeren ikke kan henvende seg til en annen leverandør”* av netjtjenester for å få gjenopptatt leveransene. Som følge av dette vil terskelen for at misligholdet er å anse som vesentlig være høy.

3.1.2 Tredjemann dekker/tilbyr seg å dekke forbrukerens fremtidige forpliktelser

I enkelte tilfeller kan nettselskapene oppleve at tredjemann, for eksempel et sosialkontor, påtar seg å dekke forbrukerens fremtidige forpliktelser overfor nettselskapet. Kunden kan imidlertid fortsatt ha eldre utestående restanser som nettselskapet ikke har fått/får oppgjør for. Hvorvidt manglende betaling av disse restansene kan gi grunnlag for stenging vil måtte vurderes med utgangspunkt i de momenter som fremgår under punkt 3.1.1 over.

Vi vil imidlertid anbefale at nettselskapene utviser ekstra varsomhet når det gjelder å stenge kundens anlegg i et tilfelle som nevnt over. All den tid nettselskapet er sikret oppgjør for fremtidige

forpliktelser, vil man ikke løpe noen risiko for ytterligere tap utover det man allerede har pådratt seg. Fortsatt utestående vil videre kunne forsøkes inndrevet gjennom andre metoder, for eksempel gjennom å sende kravet til inkasso, begjære utlegg hos kunden mv. I den grad kunden har midler til å gjøre opp for seg vil kravet like gjerne kunne drives inn på denne måten fremfor å stenge strømforsyningen, selv om en inkassosak eller lignende riktig nok vil kunne ta tid å gjennomføre.

3.1.3 Nedbetalingsordninger

I enkelte tilfeller inngår nettselskapene avtaler med kunder som har kommet i betalingsvansker om at stenging mv kan unngås dersom kunden inngår en avtale om nedbetaling av gammel gjeld og overholder denne. Dersom det skulle vise seg at kunden likevel ikke overholder en slik avtale, vil spørsmålet om stenging av kundens anlegg igjen kunne bli aktuelt.

Hvorvidt nettselskapet har anledning til å stenge kundens anlegg i en slik situasjon vil måtte vurderes konkret og med utgangspunkt i størrelsen av den gjelden som fortsatt står ubetalt. Det vil bare være adgang til å stenge anlegget dersom denne restgjelden *i seg selv* kan sies å innebære et vesentlig kontraktsbrudd. Man kan altså *ikke* ta utgangspunkt i størrelsen av det opprinnelige misligholdet og konstatere at forutsetningene for å unnlate stenging på grunnlag av dette er brutt, og dermed stenge anlegget. Skulle kunden derimot også misligholde fremtidige forpliktelser, vil slikt mislighold naturlig nok kunne sees i sammenheng med de eldre restansene.

Ubetalt gjeld vil uansett fortsatt kunne forsøkes inndrevet gjennom inkasso, utlegg mv, jf over.

3.2 Fare for liv, helse eller betydelig tingskade/innsigelser fra kunden

3.2.1 Innledning

Selv om kundens kontraktsbrudd isolert sett faller inn under betegnelsen "vesentlig", vil nettselskapet likevel kunne være avskåret fra å gjennomføre stenging dersom dette vil kunne medføre fare for liv, helse eller betydelig tingskade eller dersom kunden har fremsatt innsigelser mot grunnlaget for stengingen som "*ikke er åpenbart grunnløse*". Hva som ligger i disse begrepene vil bli gjennomgått i det følgende.

Innledningsvis vil vi bemerke at det i lovens forarbeider er understreket at "*nettselskapet [ikke] [pålegges] noen alminnelig undersøkelsesplikt for å avdekke om vilkårene er oppfylt*". Det forventes således ikke at nettselskapene skal iverksette omfattende undersøkelser for å avklare hvorvidt stenging av strømmen i det enkelte tilfellet for eksempel vil kunne medføre fare for liv og helse for den konkrete sluttbrukeren. Som det uttales i forarbeidene forutsettes det derimot at nettselskapet

"må foreta et forsvarlig skjønn på bakgrunn av den kunnskap og de opplysninger selskapet kan forventes å sitte inne med. Departementet antar ... at forbrukeren normalt selv vil gjøre selskapet oppmerksom på faren etter at varsel om stenging er mottatt. Vider vil relevant informasjon kunne komme fra medisinsk eller sosialmedisinsk hold".

Dette vil bli forsøkt utdypet i det følgende.

3.2.2 Fare for liv og helse

Fare for liv og helse vil i første rekke foreligge dersom strømmen stenges om vinteren under en periode med sterk kulde. I et slikt tilfelle vil unntaket om fare for liv og helse medføre at nettselskapet er avskåret for å gjennomføre en ellers berettiget stenging av kundens elektriske anlegg, i alle fall til kuldeperioden er over.

En særlig problemstilling som kan oppstå i forlengelsen av ovennevnte er at det blir kaldt først *etter* at stenging har funnet sted. Anlegget har blitt stengt i en periode med mildere vær, men så inntreffer en periode med sterk kulde. Spørsmålet i den forbindelse er om nettselskapet i så fall er forpliktet til å koble anlegget til igjen.

Hvorvidt vilkårene for stenging er oppfylt eller ikke skal vurderes med utgangspunkt i forholdene på stengingstidspunktet. Dersom temperaturforholdene på dette tidspunktet ikke tilsa at stenging ville kunne medføre fare for liv eller helse, og det heller ikke var utsikter til at dette ville endre seg med det første, vil stengingen i utgangspunktet være rettmessig, uavhengig av hva som måtte inntreffe i ettertid.

Foruten ovennevnte mer objektive forhold vil også individuelle forhold hos den enkelte forbruker kunne falle inn under dette unntaket. Nettselskapene vil imidlertid så godt som aldri ha kjennskap til ulike personlige forhold hos den enkelte forbruker, og man vil således være avhengig av at den aktuelle forbrukeren selv gjør nettselskapet oppmerksom på slike eventuelle omstendigheter. Som nevnt innledningsvis under punkt 3.1.1, kreves det ikke at nettselskapet aktivt undersøker om det kan være forhold ved den enkelte forbruker som aktualiserer forbeholdet om fare for liv og helse. Med mindre kunden selv gir beskjed om dette og det heller ikke foreligger andre indikasjoner på at noe skulle være galt, vil det altså være anledning til å gjennomføre stenging.

I situasjoner der kunden faktisk *tar* kontakt med nettselskapet og hevder at stenging av strømmen vil kunne medføre fare for liv og helse, er det imidlertid ikke nødvendigvis noen automatikk i at nettselskapet dermed også vil være avskåret fra å stenge strømmen. Etter vår oppfatning vil ikke en slik påstand uten videre være tilstrekkelig. Det må kunne kreves at kunden i en viss grad kan dokumentere/sannsynliggjøre det han hevder. En åpenbar form for dokumentasjon vil for eksempel kunne være at kunden fremlegger legeerklæring som bekrefter det han sier.

3.2.3 *Fare for betydelig tingskade*

I forarbeidene er det uttalt at man med fare for betydelig tingskade har ment situasjoner der stenging vil kunne medføre ødeleggelse som kan resultere i *"nokså omfattende økonomiske tap"*. I dette ligger det for eksempel at vilkåret om betydelig tingskade *ikke* vil være oppfylt dersom strømbruddet kun vil kunne medføre at mat i kjøleskap eller frysere blir ødelagt.

Med unntak av nettopp skader på mat i kjøleskap/frysere er det vanskelig å komme med gode eksempler på hva slags tingskader som vil kunne oppstå dersom man stenger strømmen til en forbruker, ikke minst tingskader som vil kunne falle inn under betegnelsen *"betydelig"*. Ett eksempel kan imidlertid være dersom strømmen stenges på vinterstid og dette medfører at vann fryser i vannrør, som igjen sprenges. Slike ødelagte rør vil nok kunne falle inn under unntaket om *"betydelig tingskade"*.

3.2.4 *Innsigelser fra kunden*

Et tredje forhold som vil kunne være til hinder for stenging av kundens anlegg, selv om han vesentlig har misligholdt sine forpliktelser overfor nettselskapet, er dersom kunden fremsetter *"innsigelser mot grunnlaget for stengingen, som ikke er åpenbart grunnløse"*.

Det skal i utgangspunktet en god del til før en innvending kan sies å være *"åpenbart"* grunnløs. Strengt tatt vil dette kun gjelde tilfeller der forbrukerens innsigelser overhodet ikke har noen forankring i virkeligheten.

I forlengelsen av ovennevnte er det imidlertid verdt å merke seg at innsigelsene må rette seg mot "grunnlaget for stengingen", det vil i første rekke si omfanget av den gjelden vedkommende har opparbeidet seg overfor nettselskapet og den manglende betalingen av dette. Stengingsgrunnlaget vil, som det fremgår ovenfor, være at det foreligger vesentlig mislighold av dette fra kundens side. I et tilfelle der kunden har gjort seg skyldig i et langvarig, vesentlig betalingsmislighold, kan man for eksempel tenke seg at kunden har (berettigede) innsigelser mot én av de mange misligholdte fakturaene. Dette trenger imidlertid ikke være til hinder for at stenging kan finne sted. I den grad de øvrige misligholdte fakturaene er tilstrekkelige til å konstatere vesentlig mislighold, så vil stengingsadgangen fortsatt være i behold (selv om man ser bort fra den delen av kravet som det knytter seg innsigelser til, så vil det fortsatt foreligge et vesentlig betalingsmislighold fra kundens side).

4 RUTINER SOM MÅ FØLGES I FORBINDELSE MED STENGING AV KUNDENS ELEKTRISKE ANLEGG

4.1 Innledning

Som nevnt under punkt 2 ovenfor, medfører de nye forbrukerkjøpsreglene også krav til endrede rutiner i forbindelse med stenging av en forbrukerkundes elektriske anlegg. I det følgende vil vi først gjennomgå de formelle krav som følger av forbrukerkjøpsloven, før vi til slutt sier noe om hvilke mer praktiske rutiner de nye reglene gir grunnlag for.

4.2 Varsel om stenging

Før stenging kan finne sted, må nettselskapet ha sendt forbrukeren *skriftlig varsel* om at stenging kan bli konsekvensen, med mindre forbrukeren foretar oppgjør overfor nettselskapet. Regler om dette følger av forbrukerkjøpsloven § 48a annet ledd. Krav til varselets innhold fremgår av annet ledd, bokstavene a-d.

For det første må forbrukeren gis en betalingsfrist på *fire uker*, regnet fra den datoen nettselskapet sendte varselet. Videre skal varselet inneholde en oppfordring om at forbrukeren bør ta snarlig kontakt med nettselskapet dersom stenging kan medføre fare for liv, helse eller betydelig tingskade, eller dersom forbrukeren har innsigelser mot grunnlaget for stengingen (jf punkt 3.2 over). Det må fremgå at forbrukeren kan bli pålagt å dekke nettselskapets kostnader i forbindelse med stenging og gjenåpning (stengegebyrer), samtidig som det må orienteres om at forbrukeren kan ta kontakt med sosialtjenesten for mulig støtte til betaling av ubetalte strømreregninger.

I forlengelsen av sistnevnte vil vi understreke at i den grad sosialkontoret innen utløpet av fire ukers fristen skriftlig meddeler nettselskapet at sosialkontoret påtar seg ansvaret for at forbrukerens forpliktelser vil bli oppfylt, så vil nettselskapet være avskåret fra å gjennomføre stengingen, jf § 48a tredje ledd. I denne forbindelse kan man for eksempel tenke seg at sosialkontoret kun påtar seg ansvaret for å dekke fremtidige forpliktelser, men ikke gjeld som forbrukeren allerede har rukket å opparbeide seg overfor nettselskapet. I en slik situasjon vil spørsmålet om nettselskapet likevel har anledning til å stenge, etter vår oppfatning, måtte bero på en vurdering av hvorvidt gammel, fortsatt udekket gjeld i seg selv vil være nok til å konstatere at det foreligger vesentlig betalingsmislighold fra forbrukerens side. Dersom tidligere opparbeidet gjeld kan sies å utgjøre et vesentlig mislighold, vil nettselskapet, slik vi ser det, i prinsippet ha anledning til å stenge anlegget, også i en situasjon der sosialkontoret har påtatt seg ansvaret for fremtidige forpliktelser. Vi viser imidlertid til det som er sagt under punkt 3.1.2 om at nettselskapene i en slik situasjon nok likevel bør utvise forsiktighet med å stenge kundens anlegg.

4.3 Praktiske rutiner

Ansvar for å påse at alle vilkår for stenging av kundens elektriske anlegg er til stede påhviler nettselskapet. Det er således nettselskapet som har risikoen for at de vurderer situasjonen riktig, og at de faktiske omstendigheter faktisk tilsier at misligholdet er vesentlig, at det ikke foreligger fare for liv, helse eller betydelig tingskade og at eventuelle innsigelser fra kunden er å anse som åpenbart grunnløse. Videre er det nettselskapet som har risiko for at varsel om stenging av anlegget er avsendt på forsvarlig måte (per ordinær post vil være tilstrekkelig) og at varselet fyller lovens vilkår, jf punkt 4.2 over.

Dersom nettselskapet gjør feil i forhold til ovennevnte, vil dette i siste omgang kunne danne grunnlag for et erstatningskrav fra kunder som har blitt utsatt for urettmessig stenging.

Foruten å utvise tilstrekkelig varsomhet når man foretar nødvendige vurderinger mv av hvorvidt grunnlaget for stenging er til stede eller ikke, vil vi også anbefale at nettselskapene utarbeider egne sjekklister som kan benyttes som dokumentasjon på at alle nødvendige prosedyrer er fulgt, at man har foretatt de riktige vurderinger mv.

En slik sjekklister bør for det første vise at nettselskapet har vurdert hvorvidt samtlige vilkår for stenging. I praksis vil dette kunne gjøres ved at man utarbeider standardiserte skjemaer som inneholder en oversikt over de vilkår som fremgår av forbrukerkjøpsloven § 48a, slik at vedkommende saksbehandler hos nettselskapet kan krysse av for hvert enkelt vilkår. I tillegg bør det også noteres noen korte kommentarer til hvert enkelt punkt, for eksempel hvorfor misligholdet anses vesentlig, hvorfor man vurderer det slik at det ikke foreligger fare for liv og helse osv. I den grad kunden har fremsatt innsigelser mot stengingsgrunnlaget, vil det ikke minst være viktig å kunne dokumentere hvorfor man anså disse for å være åpenbart grunnløse.

For det andre bør listen også bekrefte at nødvendig varsel om stenging er sendt. Vi vil også anbefale at nettselskapene beholder kopi av avsendte stengevarsler, slik at man i ettertid kan dokumentere at dette faktisk ble sendt og at det enkelte varsel fyller lovens krav med hensyn til innhold mv.
