

---

---

## ANKENÆVNET PÅ ENERGIMRÅDET

### Afgørelse

Sag: SPA-23/07060

Sagsbehandler:  
/ATO

**Forbruger:**



Sekretariat:  
**KONKURRENCE- OG  
FORBRUGERSTYRELSEN**

**Selskab:**

NOE Net A/S  
CVR-nummer 2885 5206  
Skivevej 120  
7500 Måbjerg

Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby

Tlf. 4171 5000  
CVR 2845 8185  
EAN 5798000018020

post@energianke.dk

**Klageemne:**

Strømsvigt – Faktura fra ekstern elektriker  
– Tilstrækkelig orientering om procedure  
ved strømsvigt

**Nævnets  
sammensætning:**

**Formand**  
Poul Gorm Nielsen

**Udpeget af Forbrugerrådet Tænk**  
Christian Jarby  
Regitze Buchwaldt

**Udpeget af Green Power Denmark**  
Ida Kromann Eriksen  
Helle Ørvad

## Afgørelse

Nævnet kan ikke give forbrugeren, [REDACTED], medhold i det fremsatte krav mod selskabet, NOE Net A/S, om refusion af en udgift på 1.220,63 kr. til ekstern elektriker.

Selskabet skal ikke betale sagsomkostninger i denne sag, jf. § 27, stk. 1, i nævnets vedtægter.

Klagegebyret på 160 kr. inkl. moms skal ikke tilbagebetales til forbrugeren, jf. § 26, stk. 2, i nævnets vedtægter.

## Sagsresumé

Sagen drejer sig om, hvorvidt selskabet skal betale for forbrugers tilkald af ekstern elektriker i forbindelse med strømsvigt på sommerhusadressen [REDACTED] (herefter forbrugsadressen). Forbrugeren kræver, at selskabet refunderer ham udgiften på 1.220,63 kr. til den eksterne elektriker.

Den 23. maj 2023 blev forbrugeren kontaktet af en medarbejder fra udlejningsbureauet Novasol (herefter udlejningsbureauet), som lejede forbrugers sommerhus ud. Lejeren af sommerhuset havde klaget over, at ovnen i komfuret ikke virkede, selvom det øvrige lys virkede på forbrugsadressen. Forbrugeren rekvirerede herefter en ekstern elektriker, som foretog en fejlfinding på forbrugsadressen.

Elektrikeren konstaterede efter at have målt alt igennem i sommerhuset, at der var en periodisk fejl, som kom fra et kabelskab, som stod 8 til 10 m fra indkørslen til forbrugsadressen. Kabelskabet var påkørt. Påkørslen havde medført en løs forbindelse i kabelskabet, som forårsagede periodiske strømsvigt, når en kraftgruppe blev belastet.

Ved e-mail af 26. juli 2023 til forbrugeren oplyste selskabet, at det fastholdt dets afgørelse om, at det ikke skulle betale for forbrugers eksterne elektriker, som selskabet hverken kendte til eller havde bestilt.

Selskabet opfordrede forbrugeren til at kontakte eget forsikrings-selskab, idet selskabet oplyste, at det havde udskiftet kabelskabet.

Endelig henviste selskabet til dets hjemmeside, [www.noe.dk](http://www.noe.dk), hvoraf det ifølge selskabet fremgik, at selskabet ikke betalte for en ekstern elektriker som følge af fejl i forsyningsnettet.

Forbrugeren klagede til nævnet den 1. september 2023 og indbetalte klagegebyret til nævnet den 22. september 2023.

Under sagens behandling i nævnet har selskabet oplyst, at det ikke kan se, at det skal drages til ansvar for en skade, som en tredjepart har påført et af dets kabelskabe.

Selskabet har endvidere oplyst, at det påkørte kabelskab forsyner forbrugers sommerhus på forbrugsadressen med elektricitet.

Selskabet har videre oplyst, at det tydeligt fremgår af dets hjemmeside, [www.noe.dk](http://www.noe.dk), at selskabet ikke betaler for forbrugers udkald til egen el-installatør, når der er tale om fejl i forsyningsnettet. Dette gælder også, når elforsyningen af anden årsag er afbrudt.

Selskabet har videre oplyst, at det fremgår af punkt 1.6 i dets tilslutningsbestemmelser, at selskabet ikke er ansvarligt for fejl og mangler ved netydelser, medmindre fejlen skyldes selskabets forsætlige eller groft uagtsomme handlinger. Selskabets tilslutningsbestemmelser er anmeldt til og godkendt af Forsyningstilsynet.

Endelig har selskabet oplyst, at forbrugeren ikke har kontaktet selskabet, inden han har rekvireret egen el-installatør, og at selskabet ved en sådan henvendelse højst sandsynligt havde kunnet se, at fejlen ikke var i forbrugers installationer.

Forbrugeren har oplyst, at han ikke har kontaktet selskabet først, da han blev ringet op af udlejningsbureauet, hvorefter han straks kontaktede sin egen elektriker.

## Nævnets vurdering

Ved nævnets vurdering af sagen har nævnsmedlemmerne været bekendt med alle dokumenter i sagen.

### *Ekstern elektriker*

Forbrugeren kræver, at selskabet refunderer ham udgiften på 1.220,63 kr. til ekstern elektriker.

Den 23. maj 2023 tilkaldte forbrugeren en elektriker til forbrugsadressen, da udlejningsbureauet havde kontaktet ham grundet "udfald" på ovnen i komfuret på forbrugsadressen.

Selskabet har afvist at betale for forbrugers udgift til egen elektriker, da forbrugeren ikke har kontaktet selskabet, inden han tilkaldte sin egen elektriker.

Det fremgår af sagen, at forbrugeren er enig i, at han ikke har kontaktet selskabet, inden han kontaktede sin egen elektriker, da han blev ringet op af udlejningsbureauet, fordi ovnen i sommerhuset ikke virkede.

Det fremgår endvidere af sagen, at selskabets kabelskab, hvorfra forbrugsadressen modtog strøm, var påkørt af en ukendt tredjemand. Strømmen til ejendommen på forbrugsadressen var derfor ustabil.

På selskabets hjemmeside, [www.noe.dk](http://www.noe.dk), fremgår følgende af forsiden:

***"Mangler du strøm?"***

*Du kan altid få fat i os, uanset hvilket tidspunkt af døgnet du har problemer!  
Uden for åbningstid kan du ringe til vagttelefon.  
**+45 96 11 10 00**".*

Det fremgår endvidere af siden "*Når strømmen går*" under punktet "*Driftsstatus*" på forsiden af selskabets hjemmeside "*Når strømmen går - NOE Net A/S*", at forbrugeren skal gennemgå en række punkter i sin bolig, hvis strømmen er gået delvist eller helt. Forbrugeren skal endvidere tjekke, om der er strøm hos naboer. Det fremgår af punkterne, at forbrugeren herefter skal kontakte egen elektriker. Kan fejlen ikke findes, skal forbrugeren kontakte sin el-leverandør.

På det foreliggende grundlag konstaterer nævnet, at "*udfaldet*" på ovnen i komfuret skyldtes fejl i selskabets kabelskab.

Selskabets ydelse til forbrugsadressen har derfor været mangelfuld efter køberetlige principper, og forbrugeren kan gøre et mangelkrav gældende mod selskabet.

Efter købelovens § 81 skal en forbruger, der vil påberåbe sig en mangel, dog give selskabet meddelelse herom inden for rimelig tid, efter at forbrugeren har opdaget manglen. I modsat taber forbrugeren retten til at påberåbe sig manglen.

Efter engrosmodellens indførelse pr. 1. april 2016 skal forbrugeren først kontakte sin el-leverandør, hvis der opleves strømsvigt. Herefter kan el-leverandøren henvise til det pågældende netselskab.

Nævnet lægger til grund, at forbrugeren hverken har kontaktet sin el-leverandør eller selskabet, inden han kontaktede sin elektriker.

Nævnet finder derfor, at forbrugeren ikke har reklameret korrekt over den mangelfulde ydelse, hvorfor forbrugeren ikke kan gøre sit krav gældende over for selskabet, jf. købelovens § 81.

Nævnet kan på den baggrund ikke give forbrugeren medhold i det fremsatte krav mod selskabet om refusion af udgiften på 1.220,63 kr. til ekstern elektriker.

Nævnet bemærker, at det bør tydeliggøres på selskabets hjemmeside, at forbrugeren skal kontakte sin el-leverandør, inden han kontakter en elektriker.

**Klagegebyr**

Forbrugeren har betalt et klagegebyr på 160 kr. for nævnets behandling af klagen, jf. § 26, stk. 1, i nævnets vedtægter. Klagegebyret skal tilbagebetales til forbrugeren, hvis forbrugeren får medhold i klagen, jf. § 26, stk. 2, nr. 1, i nævnets vedtægter.

Da forbrugeren ikke har fået medhold i klagen, skal klagegebyret på 160 kr. ikke tilbagebetales til forbrugeren, jf. § 26, stk. 2, i nævnets vedtægter.

Ankenævnet på Energiområdet, den 8. april 2024.

Poul Gorm Nielsen  
Formand for nævnet

/

Anette Topholt  
Chefkonsulent