

Advokatfirmaet Selmer AS  
v/ Advokat Henriette Solbakke Jørgensen

*Dokumentet blir kun sendt pr. e-post*

Deres ref.  
11689107

Vår ref.  
Sak nr: 22/7125-46  
Saksbehandler: Anders Brage Steen  
Dir.tlf: 47781079

Dato:  
27.01.2023

---

## Vedtak om ileggelse av tvangsmulkt

### 1 INNLEDNING

Det vises til tidligere korrespondanse i saken, senest deres brev datert 05.01.2023.

Forbrukertilsynet kan ikke se at Tinde Energi AS (**Tinde Energi**) har gitt tilstrekkelige opplysninger og dokumentasjon i henhold til pålegg om opplysninger og dokumentasjon i vedtak datert 27.10.2022 og 07.11.2022.

I henhold til vedtak om tvangsmulkt datert 07.11.2022, løper det – fra og med 15.11.2022 – en tvangsmulkt på kr 10 000 for hver dag Tinde Energi ikke oppfyller pålegget/påleggene.

Forbrukertilsynet kan fortsatt ikke se at Tinde Energi har fremlagt tilstrekkelige opplysninger/dokumentasjon i henhold til pålegget i punkt 2.2 bokstav b, i vedtaket datert 07.11.2022.

På denne bakgrunn finner Forbrukertilsynet det nødvendig å utløse tvangsmulkten, og fatter herved vedtak om ileggelse av tvangsmulkt for Tinde Energi på kr 740 000 (kr 10 000 \* 74 dager fra og med 15.11.2022 til og med 27.01.2023).

Begrunnelse for vedtaket fremgår nedenfor.

### 2 SAKENS BAKGRUNN

#### 2.1 Kort om bakgrunn for saken

Forbrukertilsynet har siden sommeren 2022 mottatt en rekke klager fra forbruker som har fått sagt opp sin strømvtale med Tinde Energi uten forvarsel. Felles for henvendelsene er at

klagerne har fått melding fra sitt respektive nettselskap om at kunden vil bli overført til leveringspliktig strøm.

Europower publiserte en artikkel om saken den 12.08.2022. Ifølge nettstedet skal kundeservice hos Tinde Energi ha svart at oppsigelsene angivelig skyldtes «tekniske utfordringer».

**Bilag 1**      Artikkel fra Europower 12.08.2022

## **2.2 Anmodning om opplysninger og dokumentasjon – markedsføringsloven § 34 første ledd**

Basert på det store antallet klager Forbrukertilsynet har mottatt, fant Forbrukertilsynet det nødvendig å opprette dialog med Tinde Energi, ikke minst for å høre selskapets versjon om bakgrunnen for oppsigelsene.

I brev datert 25.08.2022 skriver Forbrukertilsynet:

*«Slik vi forestår deres uttalelser i artikkelen «Tinde Energi: Kunder mister strømleveransen uten forvarsel» publisert på [www.europower-energi.no](http://www.europower-energi.no) 12.08.22, viser dere til at dette skyldes en systemfeil eller teknisk feil. Dersom dere bekrefter overfor oss at dette er årsaken til oppsigelsene, ber vi om dokumentasjon for at det har skjedd en slik teknisk feil, for eksempel ved at all korrespondanse med systemleverandøren om dette fremlegges.»*

**Bilag 2**      Brev fra Forbrukertilsynet 25.08.2022

Tinde Energi har i sitt svarbrev datert 21.09.2022 helt unnlatt å kommentere overnevnte.

**Bilag 3**      Brev fra Tinde Energi 21.09.2022

Ettersom anmodningen ikke ble besvart, besluttet Forbrukertilsynet den 30.09.2022 å fatte vedtak med pålegg om å gi opplysninger og dokumentasjon, herunder følgende opplysninger/dokumentasjon knyttet til selskapets kundeoppsigelser:

*«I samme punkt [...] viser vi til deres uttalelser i media om saken hvor dere forklarer oppsigelsene med en systemfeil / teknisk feil. Dersom dette er tilfellet ber vi dere om å bekrefte dette, samt fremlegge dokumentasjon for at en slik teknisk feil har skjedd og dokumentasjon som viser hva Tinde Energi har gjort for å rette opp i feilen overfor kundene som feilaktig har fått sitt avtaleforhold sagt opp. [...]»*

**Bilag 4**      Forbrukertilsynets vedtak 30.09.2022

I samme vedtak varslet Forbrukertilsynet at det vil kunne bli aktuelt å fatte vedtak om løpende tvangsmulkt, for det tilfellet at selskapet ikke etterkommer pålegget innen fastsatt frist.

Som svar på nevnte kundeoppsigelser skriver Tinde Energi følgende i brev datert 09.10.2022:

«Hendelsen det henvises til [...] skyldtes en misforståelse og/eller teknisk feil. Kundene som feilaktig fikk avsluttet sin strømleveranse lå på en fil som ble mistolket som kunder som skulle avsluttes, når det egentlig var kunder som skulle kontaktes. Så vidt Tinde Energi bekjent er alle disse kundene lokalisert og har fått sin strømleveranse gjenopptatt ihht. den opprinnelige avtalen.» (Vår understreking.)

**Bilag 5** Brev fra Tinde Energi 09.10.2022

Tinde Energi la derimot ikke ved noen dokumentasjon for å underbygge denne angivelige misforståelsen og/eller tekniske feilen.

Etter dette sendte Forbrukertilsynet et nytt brev til Tinde Energi med anmodning om ytterligere opplysninger og dokumentasjon, særlig med hensyn til kunder som ble overdratt fra GNP Energy AS til Tinde Energi.

**Bilag 6** Brev fra Forbrukertilsynet 17.10.2022

Da Forbrukertilsynet – til tross for gjentatte anmodninger og utsatt svarfrist – fortsatt ikke hadde mottatt tilstrekkelige opplysninger og dokumentasjon fra Tinde Energi, fattet Forbrukertilsynet ytterligere vedtak med pålegg om opplysninger og dokumentasjon.

**Bilag 7** Forbrukertilsynets vedtak 27.10.2022

I vedtaket datert 27.10.2022 fremgår følgende i relasjon til de aktuelle kundeoppsigelserne:

*«I tillegg registrerer vi at dere ikke har gitt alle opplysninger og dokumentasjon vi etterspør i vårt pålegg om å gi opplysninger og dokumentasjon av 30. september 2022.*

*[...]*

*Forbrukertilsynet ber dere dokumentere denne «misforståelsen / tekniske feilen» dere omtaler i deres svarbrev av 9. oktober 2022 [...].»*

Også i dette vedtaket ble det varslet løpende tvangsmulkt for det tilfellet at Tinde Energi ikke etterkommer pålegget innen fristen.

### 2.3 Klage på påbudsvedtak

Den 29.10.2022 påklaget Tinde Energi vedtaket datert 27.10.2022, nærmere bestemt pålegget om å gi opplysninger og dokumentasjon.

I klagen skriver Tinde Energi følgende knyttet til blant annet kundeoppsigelsene:

*«Hva gjelder punkt b-d) i pålegget oppfatter Tinde Energi at Forbrukertilsynets tidligere spørsmål vedrørende denne problematikken er tilfredsstillende besvart. Forbrukertilsynets ytterligere spørsmål fremstår som en fiskeekspedisjon, i et forsøk på å finne utilfredsstillende dokumentasjon som kan gi grunnlag for et eventuelt vedtak mot Tinde Energi.»*

**Bilag 8** Klage og anmodning om oppsettende virkning 29.10.2022

Forbrukertilsynet fant ikke grunnlag for å omgjøre klagen. Klagen ble derfor oversendt Markedsrådet for behandling den 07.11.2022.

**Bilag 9** Sammendrag til Markedsrådet 07.11.2022

### 2.4 Vedtak om løpende tvangsmulkt – markedsføringsloven § 34 første ledd jf. § 41 tredje ledd

Samme dag som klagen ble oversendt Markedsrådet for behandling, fattet Forbrukertilsynet følgende vedtak om tvangsmulkt:

- «1) Dersom Tinde Energi AS (org.nr. 913 623 681) senest 14.11.2022 ikke har gitt Forbrukertilsynet de opplysninger som selskapet ble pålagt å gi [...], påløper en tvangsmulkt på kr 10 000 for hver dag Tinde Energi AS ikke etterkommer pålegget.
- 2) Tvangsmulkten etter vedtaket punkt 1 løper til og med den dag pålegget om å gi opplysninger er oppfylt, men ikke lenger enn til og med 14.11.2023.»

**Bilag 10** Forbrukertilsynets vedtak 07.11.2022

Bakgrunnen for vedtaket var å sikre oppfyllelse av det underliggende påbudsvedtaket, jf. markedsføringsloven § 34 første ledd jf. § 41 tredje ledd. I vedtaket ble det videre opplyst at Tinde Energi kan unngå tvangsmulkt ved å senest innen 14.11.2022 gi tilstrekkelige opplysninger og dokumentasjon i henhold til pålegget.

Når de gjelder de aktuelle kundeoppsigelsene, og Tinde Energis anførsel om at disse skyldes en «*misforståelse og/eller teknisk feil*», skriver Forbrukertilsynet følgende om dette i vedtaket:

*«Når det gjelder de resterende opplysninger og dokumentasjon vi har bedt om [...] må det være åpenbart, også for Tinde Energi AS, at dette er svært relevant for saken. Blant de tips og klager Forbrukertilsynet har fått inn går flere på at privatkunder opplever å ha fått sitt kundeforhold med selskapet sagt opp uten varsel. Opplysningene og dokumentasjonen vi har bedt om vil være med på å klarlegge faktum på dette punktet.*

*Når det skjer større avvik i den daglige driften av et selskap, som en urettmessig oppsigelse av flere kunder vil være, er det naturlig og vanlig praksis at dette dokumenteres, f. eks. at det skrives en avviksrappport e.l., også for det tilfellet at avviket skyldes en «misforståelse / teknisk feil». Videre er det naturlig og vanlig praksis at selskapet tar skritt for å rette opp i feilen overfor de berørte kundene, dette kan f. eks. være en e-post som sendes ut til de berørte kundene, eller en e-post som har blitt sendt til nettselskapene og/eller Elhub om avviket. En slik e-post til nettselskapene og/eller Elhub, kan også dokumentere at avviket faktisk har funnet sted. Dersom det likevel ikke har funnet sted noe avvik eller opprettingstiltak overfor kundene, eventuelt at dette ikke kan dokumenteres, er det eventuelt dette som må opplyses av Tinde Energi AS.*

*Videre har Forbrukertilsynet bedt om å få oversendt en datafil som Tinde Energi AS selv opplyser at de har. Fordi denne filen har en så sentral rolle i en såpass stor avvikshendelse, legger vi til grunn at dette er en fil selskapet fortsatt har tilgjengelig.»*  
(Vår understreking.)

## 2.5 Anmodning om oppsettende virkning

I Tinde Energis klage den 29.10.2022, ba selskapet om at vedtak med pålegg om å gi opplysninger og dokumentasjon ble gitt oppsettende virkning til Markedsrådet hadde behandlet saken.

Som svar på dette skriver Forbrukertilsynet følgende i brev datert 05.12.2022:

*«Forbrukertilsynet finner å kunne ta anmodning om utsatt iverksettelse av løpende tvangsmulkt [delvis] til følge. Konsekvensen av dette er at løpende tvangsmulkt knyttet til pålegget om å gi opplysninger, ikke vil bli ilagt eller forfalle til betaling før klagen er endelig behandlet av Markedsrådet, forutsatt at Markedsrådet er enig i*

*Forbrukertilsynets vedtak. Hvis Markedsrådet opprettholder Forbrukertilsynets pålegg om å gi opplysninger, vil hele tvangsmulkten som har påløpt i perioden, straks kunne bli ilagt og forfalle til betaling. Utsatt iverksettelse har i så fall altså ikke den virkning at Tinde Energi vil slippe tvangsmulkt i perioden mellom Forbrukertilsynets vedtak om tvangsmulkt og den dato Markedsrådets avgjørelse foreligger.»*

**Bilag 11**      Brev fra Forbrukertilsynet 05.12.2022

Hjemmel for overnevnte avgjørelse er forvaltningsloven § 14 fjerde punktum, jf. § 41 første ledd.

I brev datert 19.12.2022 ber Tinde Energi om at Forbrukertilsynet suspenderer tvangsmulkten som sådan.

**Bilag 12**      Brev fra Tinde Energi 19.12.2022

Forbrukertilsynet avslo dette den 10.01.2023.

**Bilag 13**      Brev fra Forbrukertilsynet 10.03.2023

## 2.6 Markedsrådets behandling av klagen

I avgjørelse datert 16.12.2022 stadfestet Markedsrådet Forbrukertilsynets vedtak med pålegg om opplysninger og dokumentasjon datert 27.10.2022.

Om forhold vedrørende tvangsmulkt, presiserer Markedsrådet følgende i avsnitt 22:

*«Markedsrådet kan ikke se at klager har påklaget vedtaket om tvangsmulkt. Markedsrådet skal derfor kun ta stilling til om informasjonspålegget av 27. oktober 2022 er gyldig. Klagen er også oversendt før Forbrukertilsynet traff vedtak om tvangsmulkt.»*

**Bilag 14**      Markedsrådets avgjørelse 16.12.2022

## 2.7 Tinde Energi inngir enkelte opplysninger

Etter at Markedsrådet stadfestet Forbrukertilsynets vedtak, sendte Tinde Energi et nytt brev til Forbrukertilsynet den 05.01.2023, hvis innhold de mener er egnet til å oppfylle påleggsvedtaket.

I brevet oppgir selskapet følgende årsak til kundeoppsigelsene:

«Forbrukertilsynet har videre pålagt Tinde Energi å dokumentere hva "misforståelsen/tekniske feilen" knyttet til at flere kunder feilaktig fikk sagt opp sitt avtaleforhold med Tinde Energi, består i.

Sommeren 2022 hadde en lokal videregåendelev sommerjobb i Tinde Energi. Tinde Energi har opplyst at vedkommende ble forelagt en fil med kunder som skulle kontaktes, men at oppgaven ble misforstått og vedkommende sommervikar kastet kundene ut, fremfor å kontakt dem.

Så vidt Tinde Energi bekjent er alle kundene som ble rammet av feilen identifisert og kontaktet, og fikk sin strømleveringas gjenopptatt i henhold til den opprinnelige avtalen.»

**Bilag 15**      Brev fra Tinde Energi 05.01.2023

### **3 VURDERING AV OM MOTTATTE OPPLYSNINGER OG DOKUMENTASJON ER I HENHOLD TIL PÅLEGGENE**

#### **3.1 Opplysninger/dokumentasjon som Forbrukertilsynet anser tilstrekkelig**

Forbrukertilsynet anser at Tinde Energi ved sitt brev datert 05.01.2023, på tilfredsstillende måte, har etterkommet pålegg om opplysninger/dokumentasjon på følgende punkter:

- Liste med kunder som ble overført fra GNP Energy Norge AS til Tinde Energi AS
- Hva Tinde Energi har gjort for å rette opp i feilen overfor kunder som feilaktig har fått sagt opp sitt avtaleforhold med Tinde Energi AS

Når det gjelder Tinde Energis anførsel om at det er umulig å skaffe til veie en fil med liste over kunder som har fått sin strømvavtale oppsagt, tar vi dette til etterretning. Forbrukertilsynet kommer derfor ikke til å forfølge dette punktet videre.

#### **3.2 Opplysninger/dokumentasjon som Forbrukertilsynet ikke anser tilstrekkelig**

Som det fremgår av gjennomgangen i punkt 2 har Forbrukertilsynet gjentatte ganger, og i nærmere et halvt års tid, bedt om opplysninger og dokumentasjon knyttet til oppsigelser/opphør av strømvavtaler med kunder.

Det er først i brev datert 05.01.2023 at Tinde Energi sier noe konkret om hva som ligger i den angivelige misforståelsen og/eller tekniske feilen, nemlig at det var en sommervikar som hadde misforstått en oppgave og sagt opp kunder ved en feil. Dette er imidlertid kun udokumenterte opplysninger fra Tinde Energis side, og Forbrukertilsynet har derfor ingen mulighet til å kontrollere hvorvidt opplysningene faktisk stemmer.

I Forbrukertilsynets vedtak datert 27.10.2022 og 07.11.2022, fremgår med tydelighet at Tinde Energi må dokumentere hva den angivelige misforståelsen / tekniske feilen består i.

Videre følger det i sistnevnte vedtak at Tinde Energi, for det tilfellet at det ikke er mulig å dokumentere at det har skjedd noen «misforståelse / teknisk feil», må opplyse om dette.

All den tid Tinde Energi ikke har dokumentert at det har skjedd noen «*misforståelse / teknisk feil*» med hensyn til oppsigelse av strømvtaler, og heller ikke har opplyst at det ikke er mulig å skaffe slik dokumentasjon, er det klart at Tinde Energi ikke har gitt tilstrekkelige opplysninger/dokumentasjon i henhold til vedtaket datert 07.11.2022.

#### 4 VEDTAK OM ILEGGELSE AV TVANGSMULKT

På bakgrunn av overnevnte, og med hjemmel i markedsføringsloven § 41, fatter Forbrukertilsynet følgende vedtak:

**For brudd på Forbrukertilsynets vedtak datert 07.11.2022 ilegges Tinde Energi AS en tvangsmulkt på kr 740 000.**

Vi gjør oppmerksom på at Forbrukertilsynet i henhold til vedtak datert 07.11.2022 også vil kunne ilegge tvangsmulkt fremover i tid, helt frem til dagen Tinde Energi eventuelt gir tilstrekkelige opplysninger/dokumentasjon som tilfredsstillende pålegget.

Forbrukertilsynet gjør oppmerksom på at Tinde Energi kan forhindre ytterligere tvangsmulkt som ikke allerede er ilagt, ved å sende Forbrukertilsynet tilstrekkelige opplysninger/dokumentasjon i henhold til pålegget.

Eksempel på opplysninger og dokumentasjon som samlet sett kan være tilstrekkelig til å oppfylle pålegget, er:

- Fullstendig navn til vedkommende sommervikar
- Kontaktinformasjon (e-post og telefonnummer) til vedkommende sommervikar
- Vedkommende sommervikars brukernavn til systemet som ble brukt da avtalene ble sagt opp
- Dokumentasjon på innrapporterte opplysninger i Aa-registeret for vedkommende sommervikar
- Dokumentasjon fra systemleverandør som viser at bruker tilknyttet vedkommende sommervikar har sagt opp de aktuelle kundene



- Annen dokumentasjon fra systemansvarlig som er egnet til å dokumentere kundeoppsigelsene, herunder det totale antallet kunder som ble sagt opp som følge av den angivelige misforståelsen, på tilfredsstillende måte

Vi minner for ordens skyld om at eventuell taushetsplikt er uten betydning for opplysningsplikten etter markedsføringsloven og Forbrukertilsynets pålegg om å gi opplysninger og dokumentasjon, med de begrensninger som følger av markedsføringsloven § 34 fjerde ledd.

Forbrukertilsynet forutsetter at det ikke foreligger grunner, verken hos Tinde Energi eller andre, som gjør det umulig å skaffe til veie overnevnte opplysninger og dokumentasjon.

## **5 IKKE GRUNNLAG FOR REDUKSJON AV TVANGSMULKT**

Det presiseres at Forbrukertilsynet ikke finner grunnlag for å redusere eller frafalle allerede påløpt mulkt, jf. markedsføringsloven § 41 femte ledd og forvaltningsloven § 51 tredje ledd.

## **6 INFORMASJON OM KLAGEADGANG**

Nærværende vedtak om illeggelse av tvangsmulkt er et enkeltvedtak som kan påklages til Markedsrådet, jf. markedsføringsloven § 37 første ledd første punktum, jf. forvaltningsloven § 51 femte ledd.

Klagefristen er tre uker regnet fra den dag Tinde Energi har fått melding om vedtaket, jf. forvaltningsloven § 29 første ledd. Eventuell klage skal sendes til Forbrukertilsynet.

Endelig vedtak om illeggelse av tvangsmulkt er tvangsgrunnlag for utlegg, jf. markedsføringsloven § 41 fjerde ledd.

Dersom Tinde Energi ikke påklager vedtaket, vil kravet bli oversendt Statens Innkrevingsentral for tvangsinndrivelse etter utløp av klagefrist.

Nærværende vedtak kan ikke bringes inn for de alminnelige domstolene uten at saken først er lagt fram for Markedsrådet, jf. forvaltningsloven § 27 b.

Vi gjør oppmerksom på at det utelukkende er forhold knyttet til illeggelsen av tvangsmulkt i nærværende vedtak som er gjenstand for klagerett. Når det gjelder forhold knyttet til underliggende vedtak om tvangsmulkt datert 07.11.2022, understrekes at klageretten har utløpt. Dette er som nevnt også klart forutsatt i Markedsrådets avgjørelse datert 16.12.2022.

Med hilsen

Trond Rønningen  
direktør

Bente Øverli  
avdelingsdirektør

*Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ingen håndskrevet signatur*