

Fortum Strøm AS

*Dokumentet blir kun sendt pr. e-post*

Deres ref.

Vår ref.

Dato:

Sak nr: 23/1988-3

22.06.2023

Saksbehandler: Kristin Beate von Hanno Bast

Sørum

Dir.tlf: 990 84 658

---

## Villedende markedsføring - Forbrukertilsynet ber om innrettelse

### 1 INNLEDNING

Forbrukertilsynet viser til vårt varsel om vedtak til Fortum Strøm AS (**Fortum**) av samme dato som dette brevet. Der har vi varslet at vi vil fatte vedtak med tilhørende tvangsmulkt for brudd på markedsføringsloven med forskrifter.

Som beskrevet i varselet om vedtak, gjennomførte Forbrukertilsynet i mars 2023 en kontroll av de 20 største aktørene i strømbransjen i Norge basert på antall forbrukerkunder per 01.02.2023. Fortum er én av disse 20 aktørene. Bakgrunnen for kontrollen er nærmere beskrevet i varselet om vedtak.

I tillegg til lovbruddene vi har tatt opp i varselet om vedtak, avdekket Forbrukertilsynet i kontrollen også andre forhold hos Fortum som vi mener er ulovlige, se punkt 4 nedenfor.

Forbrukertilsynet ber om at Fortum **snarest mulig og senest 11.08.2023** endrer eller stanser markedsføring som vi anser at er i strid med markedsføringsloven, som spesifisert nedenfor. Vi ber om en bekreftelse fra dere senest samme dato på at dette er gjort.

Vi ber konkret om at Fortum i all markedsføring:

- i Gir alle vesentlige opplysninger om alle kvalifiseringsvilkår, herunder kravet om kredittvurdering og krav om være «ny kunde», samt angivelse av hva det enkelte vilkåret innebærer, i markedsføring av alle avtaler hvor slike forbehold gjelder. Dette gjelder i all markedsføring av avtaler som utgjør en oppfordring til kjøp etter markedsføringsloven § 8 fjerde ledd. Se nærmere i punkt 4.3 nedenfor.
- ii Gir alle vesentlige opplysninger om alle obligatoriske priselementer, herunder om fakturagebyr og størrelsen på dette. Dette gjelder i all markedsføring av avtaler som utgjør en oppfordring til kjøp etter markedsføringsloven § 8 fjerde ledd. Se nærmere i punkt 4.44.4 nedenfor.
- iii Gir alle vesentlige opplysninger om bindingstid og bruddgebyr samt bruddgebyrets størrelse i markedsføring av alle avtaler hvor slike vilkår gjelder. Dette gjelder i all markedsføring av avtaler som utgjør en oppfordring til kjøp etter markedsføringsloven § 8 fjerde ledd. Se nærmere i punkt 4.44.5 nedenfor.
- iv Gir alle vesentlige opplysninger at tilleggstjenester som tilbys ikke er obligatoriske i markedsføring av alle avtaler hvor slike vilkår gjelder. Dette gjelder i all markedsføring av avtaler som utgjør en oppfordring til kjøp etter markedsføringsloven § 8 fjerde ledd. Se nærmere i punkt 4.6 nedenfor.
- v Gir opplysninger om at Fortums strømvavtaler kan sammenlignes med andre avtaler på Forbrukerrådets strømprisportal, med hyperlenke til Forbrukerrådets strømprisportal, og presenterer dette på en klar og hensiktsmessig måte. Dette gjelder i all markedsføring av avtaler som utgjør en oppfordring til kjøp etter markedsføringsloven § 8 fjerde ledd. Se nærmere i punkt 4.7 nedenfor.

Bakgrunnen for at vi varsler vedtak om visse lovbrudd, mens vi foreløpig kun ber om innrettelse for andre lovbrudd, er en totalvurdering av den ulovlige praksisen.

## 2 REGELVERK SOM ER RELEVANT I SAKEN

### 2.1 Generelt om forbudet mot urimelig handelspraksis

Markedsføringsloven (mfl.) § 6 første ledd forbyr «*urimelig handelspraksis*». Det følger av loven at en handelspraksis er urimelig dersom den «*strider mot god forretningsskikk*» overfor forbrukere, og er egnet til «*vesentlig å endre forbrukernes økonomiske atferd slik at de treffer beslutninger de ellers ikke ville ha truffet*». Markedsføring er en form for handelspraksis, jf. mfl. § 5 bokstav d.

Det følger av bestemmelsens fjerde ledd at en handelspraksis alltid er urimelig dersom den er villedende etter mfl. §§ 7 eller 8.

## 2.2 Villedende markedsføring

### 2.2.1 Krav til all markedsføring

Det følger av mfl. § 7 at en handelspraksis er villedende dersom den inneholder «*uriktige opplysninger og dermed er usannferdig*» eller «*på annen måte er egnet til å villedde forbrukerne*» med hensyn til ett eller flere av momentene som fremgår i bokstav a til h. I tillegg må praksisen være egnet til å påvirke forbrukerne til å treffe en økonomisk beslutning som de ellers ikke ville ha truffet.

Mens markedsføringsloven § 7 sier noe om når en handelspraksis kan være villedende ut fra det som uttrykkelig sies, bestemmer lovens § 8 at en handelspraksis også kan være villedende dersom vesentlige opplysninger er utelatt eller skjult.

Etter mfl. § 8 er en handelspraksis villedende dersom den i sin konkrete sammenheng, eller etter en helhetsvurdering, utelater eller skjuler vesentlige opplysninger som forbrukeren trenger for å ta en informert økonomisk beslutning.

Ved vurderingen av om opplysninger er utelatt, skal det tas i betraktning plass- eller tidsmessige begrensninger ved mediet som brukes til å formidle handelspraksisen, og eventuelle tiltak fra den næringsdrivende for å gjøre opplysningene tilgjengelige for forbrukerne på annen måte, jf. mfl. § 8 første ledd andre punktum.

Videre er handelspraksisen også villedende etter mfl. § 8 dersom opplysningene presenteres på en uklar, uforståelig, tvetydig eller uhensiktsmessig måte.

Praksisen anses likevel bare som villedende etter mfl. § 8 dersom den er egnet til å påvirke forbrukerne til å treffe en økonomisk beslutning de ellers ikke ville ha truffet. Det er ikke et krav at forbrukerne faktisk treffer en økonomisk beslutning på bakgrunn av den villedende markedsføringen.<sup>1</sup> Det er nok at handelspraksisen er egnet til å påvirke forbrukerne til å treffe en slik beslutning som de ellers ikke ville ha truffet. Bestemmelsen rammer vidt, og en økonomisk beslutning kan være alt fra en beslutning om å inngå en avtale, en beslutning om å avstå fra å inngå en avtale, en beslutning om å sammenlikne en avtale med andre avtaler, eller en beslutning om å avstå fra å gjøre dette.

---

<sup>1</sup> Bestemmelsene i markedsføringsloven bygger i stor grad på direktiv om urimelig handelspraksis (2005/29/EC). Begrepet «*økonomisk beslutning*» er brukt i markedsføringsloven i stedet for direktivets begrep «*transaksjonsbeslutning*», men begrepene har samme betydning. Direktivet definerer «*transaksjonsbeslutning*» i art. 2 bokstav k slik: «*enhver beslutning som forbrukeren treffer om hvorvidt, hvordan eller på hvilke vilkår vedkommende kjøper, betaler helt eller delvis, beholder eller avhender et produkt eller utøver en avtalefestet rett knyttet til produktet, enten forbrukeren beslutter å foreta en slik handling eller avstår fra det*».

Vurderingen av om markedsføringen er egnet til å påvirke forbrukerne til å treffe en økonomisk beslutning som de ellers ikke ville ha truffet, tar utgangspunkt i en vanlig forbruker, en «gjennomsnittsforbruker». Etter praksis fra Markedsrådet forutsettes gjennomsnittsforbrukeren «*etter festnet praksis å være alminnelig opplyst, rimelig oppmerksom og velunderrettet*», jf. MR-2019-327, punkt 4. Markedsrådet, som viser til praksis fra EU-domstolen (sak C-210/96, avsnitt 31), legger videre til grunn at en gjennomsnittsforbruker er en «*kritisk person, som opptrer bevisst og oppmerksomt på markedet, og som etter undersøkelser av varenes kvalitet og pris treffer effektive valg. Det må stilles visse krav til en gjennomsnittsforbrukers evne til kritisk vurdering av markedsføringsbudskap (...)*», jf. MR-2019-327 punkt 4.

### 2.2.2 Opplysninger som alltid er vesentlige ved «oppfordring til kjøp»

Mens kravene omtalt over gjelder alle former for markedsføring, stiller mfl. § 8 særlige krav til markedsføring som utgjør «*oppfordring til kjøp*». Med oppfordring til kjøp menes kommersiell kommunikasjon som inneholder informasjon om ytelsens egenskaper og pris og dermed setter forbruker i stand til å foreta et kjøp, jf. mfl. § 8 fjerde ledd. Lovens forarbeider forutsetter at enhver markedsføring i form av kommersiell kommunikasjon der det er angitt en pris på en nærmere identifisert ytelse, i utgangspunktet anses som en kjøpsoppfordring.<sup>2</sup>

Hva som i praksis utgjør en kjøpsoppfordring må vurderes konkret i hvert enkelt tilfelle. Eksempler på kjøpsoppfordringer for strømvavtaler er en nettside som angir en avtale og viser et prislelement for den aktuelle avtalen. Det er ikke nødvendig at forbruker i den aktuelle kommunikasjonen (markedsføringen) faktisk gis en mulighet til å inngå en avtale.<sup>3</sup>

Ved oppfordring til kjøp anses en del angitte opplysninger som vesentlige, jf. mfl. § 8 tredje ledd. Blant annet regnes følgende opplysninger som vesentlige:

- Opplysninger om ytelsens hovedegenskaper, i relevant omfang for mediet og ytelsen, og
- opplysninger om prisen inklusive avgifter, eller, hvis ytelsens art gjør at prisen ikke med rimelighet kan utregnes på forhånd, hvordan prisen beregnes.

I tillegg fastsetter prisopplysningsforskriften (prisf.) § 20 hvilke opplysninger som anses vesentlige ved markedsføring av strømvavtaler, jf. mfl. § 8. Disse tilleggskravene ved markedsføring av strømvavtaler er fastsatt med hjemmel i mfl. § 10 tredje ledd.

Opplysningene som angis i prisf. § 20 skal inntas i markedsføringen av strømvavtaler når markedsføringen regnes som en kjøpsoppfordring. Formålet med disse uttrykkelige kravene

---

<sup>2</sup> Ot.prp.nr.55 (2007-2008) punkt 7.4.2.1.

<sup>3</sup> C-122/10 Sverige/Ving, avsnitt 27-33.

ved markedsføring av strømvavtaler er å sikre at forbrukere får tilstrekkelig med opplysninger til å kunne sette seg inn i og forstå hva slags avtale det er snakk om, slik at forbrukere kan ta informerte valg.

Følgende opplysninger regnes etter prisf. § 20 som vesentlige ved markedsføring av strømvavtaler som utgjør oppfordring til kjøp:

- Om avtaletypen er spotpris, fastpris, standard variabel eller annen.
- Alle obligatoriske priselementer og størrelsen på disse. Dersom størrelsen på priselementene som strømleverandøren fastsetter ikke med rimelighet kan utregnes på forhånd, skal det fremgå hvordan prisen beregnes.
- Avtalens og priselementenes varighet, herunder eventuelle garantiers varighet, dersom denne er begrenset.
- Eventuell bindingstid og eventuelt bruddgebyr.
- Perioden det må forskuddsbetales for, dersom avtalen krever forskuddsbetaling.
- Eventuelle vilkår for å kvalifisere for avtalen.
- At eventuelle tilleggstjenester som tilbys ikke er obligatoriske.
- At avtalen kan sammenlignes med andre avtaler på Forbrukerrådets strømprisportal. Ved oppfordring til kjøp fremsatt digitalt, skal hyperlenke til Forbrukerrådets strømprisportal inntas.

Dersom markedsføring utgjør en «*oppfordring til kjøp*», og opplysningene etter mfl. § 8 tredje ledd eller prisf. § 20 annet ledd ikke er inntatt, er skjult eller er presentert på en uklar, uforståelig, tvetydig eller uhensiktsmessig måte, vil markedsføringen i utgangspunktet være villedende og forbudt. Dette gjelder likevel bare dersom denne mangelen ved markedsføringen er egnet til å påvirke forbrukerne til å treffe en økonomisk beslutning de ellers ikke ville ha truffet.

### **3 NÆRMERE OM SAKENS FAKTISKE SIDE**

#### **3.1 Presiseringer**

Når det gjelder sakens faktiske side, viser vi til gjennomgangen om dette i varselet om vedtak punkt 5, med de presiseringer og utfyllende merknader som følger av dette brevet.

#### **3.2 Nærmere om markedsføringen på nettsiden**

I fanen «*Strømvavtaler*» på hovedsiden presenteres tre avtaler: «*Fortum Marked 6 måneder uten månedsbeløp*» presenteres med noen nøkkelopplysninger om avtalen. «*Fortum Marked Bytt strøm og streaming*» presenteres med nøkkelopplysninger om avtaletype (spotpris) samt fast månedspris og påslag. Det står også: «*Få 1500 kr avslag på strømregningen når du har valgt streamingpakke fra Allente\**». Avtalen «*Fortum Spot med smartlading Strøm til*

*bolig og elbil» presenteres med nøkkelopplysninger om avtalestype (spotpris) samt månedsbeløp på 58 kr og påslag. Det står også «Tilleggstjenesten Smartlading (29/kr mnd) er inkludert»*

Nederst i hver av avtaleboksene står det en lenke som fører til strømavtalens landingsside og bestillingsside. Under boksen gis det informasjon om at avtaler kan sammenlignes på Forbrukertilsynets strømprisportal med hyperlenke til nettsiden (se varselet om vedtak vedlegg 4).

### 3.2.1 Avtalen «Fortum Marked 6 måneder uten månedsbeløp»

Øverst på landingssiden for avtalen står et avsnitt med overskriften: «*Spotprisavtale uten månedsbeløp i 6 måneder*». Under avsnittet står en grønn bestillingsknapp med påskriften «*Prøv oss nå*». Lenger nede på siden står nøkkelinformasjon om avtalen på nytt, med en bestillingsknapp.

Langt nede på siden, under et nedtrekksvindu, står det med små bokstaver: «*På Forbrukerrådets strømprisportal kan du sammenligne avtaler*», med lenke til siden (se varselet om vedtak vedlegg 5).

**Vedlegg 1** Utsnitt av landingsside «Fortum Marked 6 måneder uten månedsbeløp»,  
21.03.2023

### 3.2.2 Avtalen «Fortum Marked Bytt strøm og streaming»

På avtalens landingsside står det følgende over overskriften for første avsnitt: «*Få 1500 kr trukket av strømregningen*». Deretter følger overskriften «*Bestill strøm, og samle TV og streamingtjenestene dine*». Under står det «*Vi ønsker å gi deg som bestiller strøm hos oss og en prisvennlig streamingpakke fra Allente, 1500 kr trukket av neste strømregning*». Deretter følger et punkt med mer informasjon om strømavtalen, avtalenavn, påslag og månedsbeløp. I neste punkt står det at «*Rabatten forutsetter 6 måneders streamingpakke hos Allente, hvor du samler de største, mest kjente TV-kanalene og streamingtjenester som V 2 Play*». Under avsnittet står en grønn knapp med påskriften «*Bestill nå*» og under dette en hvit knapp med påskriften «*Jeg ønsker å vite mer*».

Ved å gå et godt stykke ned på siden, står det en nedtrekksgardin: «*\*Mer informasjon og vilkår for streamingpakkene*». Når man trykker på nedtrekksgardinen, står følgende i første setning: «*Tilbudet, som inkluderer 1 500 kr trukket av din strømregning, gjelder nye kunder og forutsetter 6 måneder avtaleperiode på Stream Basic*». Avslutningsvis står det «*Bruddgebyr på 1500 kr dersom man går ut av avtalen før bindingstiden hos Allente*».



Under nedtrekksgardinen er det et nytt avsnitt med overskriften «*Om strømavtalen*». Her gis det på nytt informasjon om avtalenavn, avtaletype (spotpris) påslag og månedsbeløp. Videre står det at «*Du får også trukket 1500 kr på din første strømregning ved å kjøpe en streamingpakke hos Allente. Gjelder nye kunder og forutsetter 6 måneder bindingstid hos Allente. Bruddegebyr på 1500 kr forekommer dersom du går ut av avtalen med Allente før bindingstiden er ute.*» Under avsnittet er det en ny bestillingsknapp. Se varsel om vedtak vedlegg 6 for å se landingssiden i sin helhet.

**Vedlegg 2** Utsnitt av landingssiden «Fortum Marked Bytt strøm og streaming», 22.03.2023

### 3.2.3 *Avtalen «Fortum Spot med smartlading Strøm til bolig og elbil»*

På opplysningssiden for avtalen står det en overskrift: «*Vår råeste strømavtale for deg med elbil*», og under: «*Få vår rimeligste spotprisavtale og smartere lading av elbilen din.*» Under står det en grønn knapp med påskriften «*Bestill smartladepakken*».

Avsnittet under har overskriften «*Om avtalen*». Her gis det først generell informasjon, og deretter punktvis informasjon om strømavtalen «*Strømavtale: timeberegnet spotprisavtale med et månedsbeløp på kun 29 kr og påslag på 2,49 øre/kWh. Les vilkår*», samt lenke til de generelle vilkårene. I neste punkt står det «*Smartlading: en funksjon i vår app som lader elbilen automatisk når strømprisen er lav. Kun kr 29/mnd. Les vilkår*», samt lenke til avtalevilkår for smartlading, og siste punkt: «*Totalt for smartladepakken: kun 58 kr/mnd*».

Lenger nede på siden står det et avsnitt med overskriften «*Bestill smartlading til bilen din*». Videre står det blant annet «*For at Smartlading skal kunne styre lading av bilen din, må det støttes av bilprodusenten.*» Nedenfor er det et søkefelt hvor man kan søke etter bilmerke eller modell.

**Vedlegg 3** Landingssiden «Fortum Spot med smartlading Strøm til bolig og elbil», 08.03.2023

**Vedlegg 4** Utsnitt av landingssiden «Fortum Spot med smartlading Strøm til bolig og elbil», 22.03.2023

## 3.3 **Nærmere om avtalevilkårene**

### 3.3.1 *Krav til kredittverdighet*

I Fortums generelle avtalevilkår står det følgende i siste avsnitt i punkt 1.4 «*Leveringsstart*»:

*«Fortum forbeholder seg rett til å foreta kredittvurdering av Kunden. Dersom det etter Fortums mening foreligger risiko for betalingsmislighold, har Fortum rett til å avslå/avslutte leveranse eller kreve garanti fra Kunden.»*

#### **Vedlegg 5** Generelle avtalevilkår, 08.03.2023

##### 3.3.2 Fakturagebyr

I de generelle avtalevilkårene står det følgende i punkt 2.3 «Elektronisk fakturering»:

*«Fortum anbefaler elektronisk fakturering. Oppretter Kunden ikke elektronisk fakturering, blir fakturaen tilsendt per post og det vil tilkomme et tillegg for papirfaktura. Gjeldende gebyr for papirfaktura er til enhver tid tilgjengelig på Fortums nettsider. Tillegget blir ikke belastet ved første fakturering.»*

Forbrukertilsynet gjort søk på nettsiden uten å finne informasjon om hva gjeldende gebyr for papirfaktura er.

##### 3.3.3 Avtalevilkår for tilleggstjenesten Fortum Smartlading

I avtalevilkårene for tilleggstjenesten Fortum Smartlading står det i første setning at «Fortum Smartlading er en tilleggstjeneste som kunden kan bestille i tillegg til sitt strømprodukt.» I avtalens tredje siste avsnitt står det «Prisen for Fortum Smartlading er 29 kr per måned. Pris og vilkår for tjenesten kan endres med 14 dagers varsel. Tjenesten har ingen bindingstid og kan når som helst sies opp av begge parter.»

#### **Vedlegg 6** Avtalevilkår for tilleggstjenesten Fortum Smartlading, 08.03.2023

## **4 FORBRUKERTILSYNETS VURDERINGER**

### **4.1 Markedsføringen av den enkelte strømvatlen utgjør en oppfordring til kjøp**

Etter Forbrukertilsynets vurdering er Fortums markedsføring av avtalene klart kommersiell kommunikasjon, slik markedsføringen fremgår i blant annet vedlegg 3 og varselet om vedtak vedlegg 4-11. Markedsføringen inneholder opplysninger om egenskaper ved den enkelte avtalen og priselementer, som dermed setter forbrukeren i stand til å ta en beslutning om å inngå den aktuelle avtalen. Markedsføringen er dermed klart å regne som oppfordringer til kjøp, jf. mfl. § 8 fjerde ledd

Når markedsføringen utgjør en oppfordring til kjøp, er det krav til at den skal inneholde vesentlige opplysninger som forbrukeren trenger for å ta en informert økonomisk beslutning. Kravene til opplysning som følger av prisf. § 20 bokstav a til h gjelder da også, siden disse bestemmelsene angir hvilke opplysninger som alltid er vesentlige ved oppfordring til kjøp av avtaler om elektrisk kraft.



## 4.2 Plassmessige begrensninger

Forbrukertilsynet har utelukkende kontrollert markedsføring på Fortums egne hjemmesider. På hjemmesidene foreligger det ikke relevante, plassmessige begrensninger ved mediet. Alle vesentlige opplysninger skal derfor fremgå direkte av markedsføring med oppfordring til kjøp på hjemmesiden, jf. mfl. § 8.<sup>4</sup>

## 4.3 Manglende opplysninger om kvalifiseringsvilkår i markedsføringen

### 4.3.1 Manglende opplysninger om krav om kredittverdighet

Som nevnt følger det av Fortums generelle avtalevilkår punkt 1.4 at Fortum for alle sine strømvikavtaler har rett til å foreta en kredittvurdering av kunder, og at de har rett til å avslå/avslutte avtalen eller kreve garanti fra kunden dersom de mener det foreligger risiko for betalingsmislighold.

Dersom manglende kredittverdighet kan medføre at en kunde blir avslått, utgjør dette etter Forbrukertilsynets syn et kvalifiseringsvilkår for avtalene. Et kvalifiseringsvilkår er å anse som en vesentlig opplysning etter prisf. § 20 bokstav f, jf. mfl. § 8 tredje og fjerde ledd. Opplysninger om retten til å foreta kredittvurdering, og eventuelt konsekvensen av ikke å være kredittverdig, skal da fremgå av markedsføringen.

Det står ikke noe om kredittvurdering eller adgangen til å avslå kunder i markedsføringen av noen av Fortums avtaler, se eksempelvis vedlegg 3 og varselet om vedtak vedlegg 4-11. At opplysningene fremgår av avtalevilkårene, avhjelper etter Forbrukertilsynets vurdering ikke utelatelsen av disse opplysningene i markedsføringen.

Forbrukertilsynet anser dermed at Fortum i markedsføringen av alle avtaler utelater vesentlige opplysninger som forbruker trenger for å kunne ta en informert økonomisk beslutning. De vesentlige opplysningene som mangler er opplysninger om kredittsjekk og adgangen til å avslå kunder basert på kredittsjekken, jf. mfl. § 8, jf. prisf. § 20 bokstav f. Under enhver omstendighet er disse opplysningene ikke presentert på en hensiktsmessig måte som setter forbruker i stand til å ta en informert økonomisk beslutning.

Etter vårt syn vil opplysningene om kredittsjekk være svært viktig for forbrukere som av ulike grunner ikke er kredittverdige. Dersom opplysningene fremgår av markedsføringen, vil forbrukere som eventuelt har betalingsanmerkninger e.l. ikke risikere å inngå en avtale de så får avslag på. Forbruker kunne i et slikt tilfelle valgt å ikke bytte avtale, eller å inngå en annen avtale uten en slik begrensning som Fortums avtaler har. Forbrukertilsynet vurderer på denne bakgrunn at manglende opplysninger om kredittsjekk og adgangen til å avslå kunder

---

<sup>4</sup> Sak C-611/14 Canal Digital Danmark A/S 26 oktober 2016 punkt 62 og 63.

ved særlige grunner, er egnet til å påvirke forbrukere med dårlig eller usikker økonomi til å inngå en avtale som de ellers ikke ville gjort dersom informasjonen var gitt i markedsføringen.

Forbrukertilsynet vurderer at Fortums markedsføring av alle strømvitalene, slik markedsføringen fremgår av vedlegg 3 og varselet om vedtak vedlegg 4-11, er villedende etter mfl. § 8.

Markedsføringen utgjør dermed en urimelig handelspraksis i strid med forbudet i mfl. § 6 første ledd jf. fjerde ledd.

#### 4.3.2 Manglende opplysninger om krav om at man er «ny kunde»

I markedsføringen av avtalen «Fortum Marked Bytt strøm og streaming» i varselet om vedtak vedlegg 4, 10 og 11, fremgår det at man får kr 1 500 i avslag på strømregningen når man velger en streamingpakke fra Allente. Dette gjentas også i flere steder på avtalens landingsside, se også varselet om vedtak vedlegg 6. Det er først langt nede på landingssiden for avtalen at det opplyses i et nedtrekksvindu at det kun er «nye kunder» som får fratrukket kr 1 500 på strømregningen. Det gjentas også i et avsnitt enda lenger nede om avtalen at det kun gjelder nye kunder. Det er imidlertid ingen angivelse av hva som etter Fortums vurdering menes med «ny kunde».

Etter Forbrukertilsynets syn er vilkåret om «ny kunde», men også hva som ligger i «ny kunde», være vesentlige opplysninger om en kraftavtale etter markedsføringsloven § 8 første ledd, som derfor må opplyses om i markedsføringen. Dette er også kommet til uttrykk i prisopplysningsforskriften § 20 bokstav f, der det fremgår at eventuelle vilkår for å kvalifisere til en avtale anses som vesentlig opplysning.

I varselet om vedtak vedlegg 4, 10 og 11 har Fortum ikke gitt opplysning om kvalifiseringsvilkåret, slik at de vesentlige opplysningene er utelatt. På landingssiden for avtalen, se varselet om vedtak vedlegg 6, får man øverst på siden presentert det man må anta er de vesentlige opplysningene om avtalen, og man får også anledning til å bestille avtalen allerede her. Forbruker har ingen oppfordring om å gå videre ned på siden for å lete etter ytterligere vesentlige opplysninger. Opplysningene er plassert langt nede på siden, og først presentert i et nedtrekksvindu som man må klikke på for å lese, og deretter igjen under overskriften «Om avtalen». Dette er etter vår vurdering en uhensiktsmessig plassering av en vesentlig opplysning om avtalen, som gjør at forbrukere med stor sannsynlighet ikke vil få med seg denne opplysningen.

Forbrukertilsynet anser dermed at Fortum i markedsføringen av avtalen «*Fortum Marked Bytt strøm og streaming*» utelater vesentlige opplysninger som forbruker trenger for å kunne ta en informert økonomisk beslutning. De vesentlige opplysningene som mangler er opplysninger kvalifiseringsvilkåret «*ny kunde*» og opplysninger om hva som ligger i dette vilkåret, jf. mfl. § 8, jf. prisf. § 20 bokstav f. Under enhver omstendighet er disse opplysningene ikke presentert på en hensiktsmessig måte som setter forbruker i stand til å ta en informert økonomisk beslutning.

Formålet bak kravet til angivelse av kvalifiseringsvilkår er at en forbruker enkelt skal kunne forstå om vedkommende kvalifiserer til avtalen eller ikke. Det er derfor viktig at forbruker gis tilstrekkelig opplysninger til faktisk å kunne forstå om vedkommende kvalifiserer eller ikke. Dette kan gjøres ved at kvalifikasjonsvilkåret utformes på en slik måte at forbruker enkelt kan forstå hva vilkåret går ut på.

Når det gjelder vilkåret «*ny kunde*», er dette er kriterium som mange strømleverandører benytter seg av. Hvem eller hva som regnes som ny kunde, er håndtert meget forskjellig hos de ulike strømleverandørene. Enkelte mener en ny kunde som en kunde som ikke på nåværende tidspunkt har en aktiv strømvaktale hos leverandøren, andre mener en kunde som ikke har hatt en aktiv strømvaktale hos leverandøren for eksempel i en angitt periode. Andre igjen mener «*ny kunde*» som en kunde som aldri før har hatt en aktiv strømvaktale hos leverandøren.

En manglende angivelse av hva som menes med ny kunde, kan gjøre at forbrukere inngår avtalen, for så å bli avvist om de ikke oppfyller kriteriet om «*ny kunde*». Praksisen vil da være egnet til å påvirke forbrukere til å treffe en økonomisk beslutning de ellers ikke ville ha truffet.

Forbrukertilsynet vurderer at Fortums markedsføring av avtalen «*Fortum Marked Bytt strøm og streaming*», slik markedsføringen fremgår av i varselet om vedtak vedlegg 4, 6, 10 og 11, er villedende etter mfl. § 8.

Markedsføringen utgjør dermed en urimelig handelspraksis i strid med forbudet i mfl. § 6 første ledd jf. fjerde ledd.

#### **4.4 Manglende opplysninger om fakturagebyr i markedsføringen**

Som nevnt i følger det av Fortums generelle avtalevilkår punkt 2.3 at dersom kunden ikke aktivt oppretter elektronisk fakturering, så vil fakturaen bli tilsendt per post, og man blir belastet med et fakturagebyr. Forbrukertilsynet har ikke funnet informasjon på nettsiden om hva gebyret faktisk beløper seg på.

Som nevnt følger det av prisopplysningsforskriften § 20 bokstav b at strømlleverandøren skal angi «*alle obligatoriske priselementer og størrelsen på disse*» i all markedsføring som innebærer en kjøpsoppfordring.

Fakturagebyret er et obligatorisk priselement i den forstand at kunden ved inngåelse av avtalen forplikter seg til dette priselementet dersom man mottar papirfaktura.

Forbrukertilsynet kan ikke se at opplysninger om fakturagebyr fremgår i markedsføringen av noen av Fortums strømvavtaler, se eksempler i vedlegg 3 og varselet om vedtak vedlegg 4-11.

Etter Forbrukertilsynets vurdering utelater Fortum vesentlige opplysninger i markedsføringen av alle sine strømvavtaler, jf. mfl. § 8 første ledd. De vesentlige opplysningene som mangler, er opplysninger om alle obligatoriske priselementer i form av fakturagebyr, jf. mfl. § 8 første ledd, jf. prisopplysningsforskriften § 20 bokstav b.

For at praksisen skal anses som villedende etter mfl. § 8 må den være egnet til å påvirke forbrukeren til å treffe en økonomisk beslutning på bakgrunn av den villedende markedsføringen. Fortum oppgir ikke papirgebyrets størrelse, men ut ifra praksis i markedet settes fakturagebyr ofte relativt (og kanskje ulovlig) høyt, og kan ofte være på kr 49 og oppover. Fakturagebyret vil derfor med stor sannsynlighet innebære en vesentlig økning av de faste obligatoriske kostnadene i strømvavtalen, foruten selve strømutgiften. Utelatelsen av opplysningen om fakturagebyr og dets størrelse er etter Forbrukertilsynets vurdering uansett egnet til å påvirke en forbruker til å treffe en økonomisk beslutning om å inngå en strømvavtale.

Forbrukertilsynet vurderer at Fortums markedsføring av alle strømvavtalene, slik markedsføringen fremgår av vedlegg 3 og varselet om vedtak vedlegg 4-11, er villedende etter mfl. § 8.

Markedsføringen utgjør dermed en urimelig handelspraksis i strid med forbudet i mfl. § 6 første ledd jf. fjerde ledd.

#### **4.5 Manglende opplysninger bindingstid og bruddgebyr**

I markedsføringen av avtalen «*Fortum Marked Bytt strøm og streaming*» i varselet om vedtak vedlegg 4, 10 og 11, fremgår det ikke informasjon om at det er et bruddgebyr for å gå ut av avtalen. Øverst på landingssiden, se varselet om vedtak vedlegg 6, fremkommer det at fratrekk på neste strømregning forutsetter 6 måneders streamingpakke hos Allente. Informasjon om bruddgebyr fremgår først langt nede på landingssiden til avtalen. Der kommer informasjonen først frem dersom man trykker på en nedtrekksvindu med «*\*Mer*

*informasjon og vilkår for streamingpakkene». Det gjentas også i et avsnitt lenger nede om avtalen at «Bruddgebyr på 1500 kr forekommer dersom du går ut av avtalen med Allente før bindingstiden er ute.»*

Vilkårene om bindingstid og bruddgebyr en vesentlig opplysning som det skal opplyses om i markedsføringen av avtalen, jf. prisopplysningsforskriften § 20 bokstav d, jf. mfl. § 8 tredje og fjerde ledd.

Forbrukertilsynet kan ikke se at opplysningene om bindingstid og bruddgebyr fremgår i det hele tatt i markedsføringen av avtalen i varselet om vedtak vedlegg 4, 10 og 11. På landingssiden er informasjonen om dette presentert på uhensiktsmessig måte, ved at det står langt nede på siden. Det er dermed stor sannsynlighet for at forbrukere går glipp av denne opplysningen for eventuell avtaleinngåelse.

Etter Forbrukertilsynets vurdering utelater Fortum vesentlige opplysninger i markedsføringen av avtalen «*Fortum Marked Bytt strøm og streaming*», jf. mfl. § 8 første ledd. De vesentlige opplysningene som mangler, er opplysninger om opplysninger om bindingstid og bruddgebyr, jf. mfl. § 8 første ledd, jf. prisopplysningsforskriften § 20 bokstav d. Under enhver omstendighet er disse opplysningene ikke presentert på en hensiktsmessig måte som setter forbruker i stand til å ta en informert økonomisk beslutning.

For en forbruker vil en bindingstid med bruddgebyr på kr 1 500 dersom man avbryter avtalen med Allente spille en vesentlig rolle for om man vil inngå en slik avtale. Praksisen vil da være egnet til å påvirke forbrukere til å treffe en økonomisk beslutning de ellers ikke ville ha truffet.

Forbrukertilsynet vurderer at Fortums markedsføring av avtalen, slik markedsføringen fremgår av varselet om vedtak vedlegg 4, 6, 10 og 11, er villedende etter mfl. § 8.

Markedsføringen utgjør dermed en urimelig handelspraksis i strid med forbudet i mfl. § 6 første ledd jf. fjerde ledd.

#### **4.6 Manglende opplysninger om at tilleggstjenester som tilbys ikke er obligatoriske**

I presentasjonen av det faste månedsbeløpet på kr 58 per måned i markedsføringen av avtalen «*Fortum Spot med smartlading Strøm til bolig og elbil*», se varselet om vedtak vedlegg 4, 10 og 11, er tilleggstjenesten smartlading på kr 29 per måned bakt inn i summen. Det står opplyst under prisopplysningene at tilleggstjenesten er inkludert. Inne på landingssiden, se vedlegg 3, er månedsbeløpet oppdelt i kr 29 for strømvartalen og kr 29 for smartlading, og deretter at totalsummen for smartladepakken er kr 58 per måned. I avtalevilkårene for tilleggstjenesten smartlading, se vedlegg 6, fremgår det i første setning at det nettopp er en tilleggstjeneste «*som kunden kan bestille i tillegg til sitt strømprodukt*».

Opplysningen om at tilleggstjenester som tilbys ikke er obligatorisk, er en vesentlig opplysning som det skal opplyses om i markedsføringen som innebærer en kjøpsoppfordring til avtalen, jf. prisopplysningsforskriften § 20 bokstav g, jf. mfl. § 8 tredje og fjerde ledd.

Forbrukertilsynet kan ikke se at opplysningene om at tilleggstjenesten ikke er obligatorisk fremgår i det hele tatt i markedsføringen av avtalen.

Etter Forbrukertilsynets vurdering utelater Fortum vesentlige opplysninger i markedsføringen av avtalen «*Fortum Spot med smartlading Strøm til bolig og elbil*», se varselet om vedtak vedlegg 4, 10 og 11, jf. mfl. § 8 første ledd. De vesentlige opplysningene som mangler, er opplysninger om at tilleggstjenesten smartlading ikke er obligatorisk, jf. mfl. § 8 første ledd, jf. prisopplysningsforskriften § 20 bokstav g. Under enhver omstendighet er disse opplysningene ikke presentert på en hensiktsmessig måte som setter forbruker i stand til å ta en informert økonomisk beslutning.

Hvorvidt en tilleggstjeneste er obligatorisk eller ikke for en strømvavtaler, kan spille en vesentlig rolle for om man vil inngå en slik avtale, herunder når man skal sammenligne avtalen med andre avtaler. Utelatelsen av opplysningen av at tilleggstjenesten er obligatorisk, vil da være egnet til å påvirke forbrukere til å treffe en økonomisk beslutning de ellers ikke ville ha truffet.

Forbrukertilsynet vurderer at Fortums markedsføring av avtalen, slik markedsføringen fremgår av varselet om vedtak vedlegg 4, 10 og 11, er villedende etter mfl. § 8.

Markedsføringen utgjør dermed en urimelig handelspraksis i strid med forbudet i mfl. § 6 første ledd jf. fjerde ledd.

#### **4.7 U hensiktsmessig plassering av informasjon om Forbrukerrådets strømprisportal**

Opplysning om at strømvavtalen kan sammenlignes med andre avtaler på Forbrukerrådets strømprisportal er en vesentlig opplysning som det skal opplyses om i markedsføringen av avtalen, og ved kjøpsoppfordringer digitalt skal det også inntas hyperlenke til portalen, jf. prisf. § 20 bokstav h, jf. mfl. § 8 tredje og fjerde ledd. Videre følger det av mfl. § 8, første ledd at vesentlige opplysninger ikke må utelates eller presenteres på en uklar eller uhensiktsmessig måte.

På landingssiden for avtalene i varselet om vedtak vedlegg 5-7, presenteres vesentlige opplysninger om den enkelte avtalen og knapp for å komme videre til bestillingssiden for avtalen, før man et godt stykke ned på siden kan finne informasjonen om Forbrukerrådets



strømprisportal med hyperlenke. Forbrukeren gis dermed noe insentiv til å skulle søke seg nedover på landingssiden for å lete etter eventuelt ytterligere, vesentlige opplysninger om avtalen. Samtidig vil forbruker forvente at alle vesentlige opplysninger om avtalen er inntatt samme sted som de andre vesentlige opplysningene om avtalen, ved bestillingsknappen.

Det at opplysningen ikke er inntatt her, medfører en betydelig risiko for at forbrukeren aldri vil se opplysningen om mulighet for sammenligning av strømvartalen på Forbrukerrådets strømprisportal eller lenken til portalen. Etter vårt syn er dermed opplysningen om at strømvartalen kan sammenlignes på Forbrukerrådets strømprisportal, med lenke til portalen, presentert på en uklar og uhensiktsmessig måte.

Forbrukertilsynet anser dermed at Fortum i markedsføringen på landingssidene for avtalene «Fortum Marked 6 måneder uten månedsbeløp», «Fortum Marked Bytt strøm og streaming» og «Fortum Marked», se varselet om vedtak vedlegg 5-7, utelater og skjuler en vesentlig opplysning som forbruker trenger for å kunne ta en informert økonomisk beslutning. Den vesentlige opplysningen som mangler og er skjult i markedsføringen, er at avtalen kan sammenlignes med andre avtaler på Forbrukerrådets strømprisportal, med lenke til portalen, jf. mfl. § 8, jf. prisf. § 20 bokstav h.

Den uhensiktsmessige plasseringen av opplysningen øker risikoen for at forbrukeren ikke foretar en sammenligning av den aktuelle avtalen. Å vurdere om man skal, eller ikke skal, klikke på en lenke til strompris.no for å sammenligne avtalen, er i seg selv en økonomisk beslutning. Etter Forbrukertilsynets vurdering er utelatelsen og den uhensiktsmessige presentasjonen av informasjonen, egnet til å påvirke forbrukere til å ta en økonomisk beslutning de ikke ellers ville tatt.

Forbrukertilsynet vurderer at denne markedsføringen av strømvartalene er villedende etter mfl. § 8.

Markedsføringen utgjør dermed en urimelig handelspraksis i strid med forbudet i mfl. § 6 første ledd, jf. fjerde ledd..

## 5 FORBRUKERTILSYNET BER OM FØLGENDE

Forbrukertilsynet mener at Fortum har brutt markedsføringsloven og prisopplysningsforskriften i denne saken. Vi ber derfor om at Fortum sørger for å innrette all sin markedsføring i samsvar med dette brevet, se oppsummeringen i punkt 1 i-v ovenfor, **snarest mulig og senest 11.08.2023**

Vi ber om en **bekreftelse fra dere senest samme dato** på at de aktuelle endringene, eventuelt stans av den aktuelle markedsføringen, er gjort.

Dersom Fortum mener det faktum Forbrukertilsynet har lagt til grunn i saken er uriktig, eller har kommentarer til våre vurderinger, ber vi om at beskjed om dette med eventuell begrunnelse sendes til oss innen samme frist.

For det tilfelle at dere ikke innretter deres markedsføring i henhold til våre synspunkter, minner vi om at vi ved brudd på markedsføringsloven eller annen lovgivning som Forbrukertilsynet håndhever, kan vi fatte vedtak om forbud, påbud, tvangsmulkt og i visse tilfeller overtredelsesgebyr, jf. mfl. §§ 39-42. Vedtak kan også rettes mot personer eller selskaper som har medvirket til lovbruddene.

Med hilsen

Tonje Drevland e.f.  
underdirektør

Kristin Beate von Hanno Bast Sørum  
juridisk seniorrådgiver

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