

Norgesenergi AS

Dokumentet blir kun sendt pr. e-post

Deres ref.

Vår ref.

Dato:

Sak nr: 23/1991-2

22.06.2023

Saksbehandler: Kristin Beate von Hanno Bast

Sørum

Dir.tlf: 990 84 658

Villedende markedsføring og mangler ved prislisen - Forbrukertilsynet ber om innrettelse

1 INNLEDNING

Forbrukertilsynet har kontrollert enkelte forhold på Norgesenergi AS (**Norgesenergi**), org.nr. 939 692 738, sin hjemmeside. Vi har avdekket flere forhold som vi mener er ulovlige. Lovbruddene gjelder markedsføringen av Norgesenergis strømvtaler, samt mangler ved prislisen på Norgesenergis nettsider.

Forbrukertilsynet presiserer at vi kun har vurdert lovligheten av forholdene som vi har tatt opp i dette brevet. Det kan være andre forhold som strider mot lovens krav selv om vi ikke nå har tatt opp dette med selskapet. Vi understreker at det er selskapets ansvar å sørge for at all markedsføring og annen praksis er i tråd med gjeldende regelverk. De forhold vi tar opp nå, må derfor ikke forstås som en godkjenning av eventuelt ulovlige forhold som ikke er påpekt av Forbrukertilsynet i denne omgang.

2 FORBRUKERTILSYNET BER OM INNRETTELSE

Forbrukertilsynet ber om at Norgesenergi **snarest mulig og senest 11.08.2023** endrer eller stanser markedsføring som vi anser at er i strid med markedsføringsloven, som spesifisert nedenfor i punkt i-v.

Vi ber også om at Norgesenergi utformer sin prisliste slik at den gir en samlet oversikt over alle strømvtaler, og at det tas inn en opplysning om at avtaler kan sammenliknes på Forbrukerrådets strømprisportal. Se nærmere i punkt 6.8 nedenfor.

Vi ber om en bekreftelse fra dere senest samme dato på at dette er gjort.

Vi ber konkret om at Norgesenergi i all markedsføring:

- i Gir alle vesentlige opplysninger om kredittvurdering og adgangen til å avslå kunder. Dette gjelder i all markedsføring av avtaler som utgjør en oppfordring til kjøp etter markedsføringsloven § 8 fjerde ledd. Se nærmere i punkt 6.3 nedenfor.
- ii Gir alle vesentlige opplysninger om fakturagebyr og størrelsen på dette gebyret. Dette gjelder i all markedsføring av avtaler som utgjør en oppfordring til kjøp etter markedsføringsloven § 8 fjerde ledd. Se nærmere i punkt 6.4 nedenfor.
- iii Gir alle vesentlige opplysninger om prisgaranti for de enkelte avtalene, og sørger for at disse opplysningene gis på en hensiktsmessig måte. Dette gjelder i all markedsføring av avtaler som utgjør en oppfordring til kjøp etter markedsføringsloven § 8 fjerde ledd. Se nærmere i punkt 6.5 nedenfor.
- iv Gir alle vesentlige opplysninger om bindingstid og bruddgebyr for avtalen «*Spotpris med Elkjøprabatt*». Dette gjelder i all markedsføring av avtaler som utgjør en oppfordring til kjøp etter markedsføringsloven § 8 fjerde ledd. Se nærmere i punkt 6.6 nedenfor.
- v Gir opplysning om at strømvtaalen kan sammenliknes med andre avtaler på Forbrukerrådets strømprisportal, med hyperlenke til www.strompris.no, og sørger for at opplysningene gis på en hensiktsmessig måte. Dette gjelder i all markedsføring av avtaler som utgjør en oppfordring til kjøp etter markedsføringsloven § 8 fjerde ledd. Se nærmere i punkt 6.7 nedenfor.

3 BAKGRUNN FOR SAKEN – FORBRUKERUTFORDRINGER PÅ STRØMMARKEDET OG KONTROLL GJENNOMFØRT I MARS 2023

Forbrukertilsynet er et offentlig forvaltningsorgan, og fører tilsyn med at næringsdrivende overholder kravene i markedsføringsloven med forskrifter, angrerettloven m.m.

I Barne- og familiedepartementets tildelingsbrev til Forbrukertilsynet for 2023 fremgår det blant annet at Forbrukertilsynet skal prioritere å føre tilsyn med *markedsføring og avtalevilkår*

på strømmarkedet. Dette reflekterer de utfordringene mange forbrukere opplever på strømmarkedet.

Det er svært mange strømleverandører som tilbyr strømvtaler til forbrukere. Det er hovedsakelig pris og måten prisen fastsettes på som skiller de ulike strømvtalene. Med de siste års strømpriser, hvor strømregningen gjør et stort innhugg i de fleste forbrukeres økonomi, er det avgjørende at strømleverandørene setter forbrukere i stand til å ta informerte valg av strømvtale. Dette gjelder spesielt når mange forbrukere opplever det som komplisert å forstå strømmarkedet og strømpriser. Det er da viktig at markedsføringen av strømvtaler gir forbruker riktige og fullstendige opplysninger om avtalen.

Markedsføringsloven stiller en rekke krav til markedsføring av og vilkår i strømvtaler, og 01.11.2022 trådte endringer i prisopplysningsforskriften i kraft. Formålet med endringene i forskriften er å styrke forbrukervernet på strømmarkedet. Det er blant annet innført krav til deler av markedsføringen av strømvtaler og krav til prislister på aktørenes hjemmesider. Kravet til prisliste styrker forbrukers mulighet til å sette seg inn i sin eksisterende avtale, slik at forbruker kan sammenligne denne med andre aktuelle strømvtaler. Fordi forbrukerne kan ha løpende avtaler som ikke lenger tilbys, skal strømleverandører ha en fullstendig og oppdatert pris- og vilkårliste på sin hjemmeside. Det betyr at alle kunder skal finne den avtalen de har i prislisten selv om den aktuelle avtalen ikke lenger tilbys nye kunder.

Forbrukertilsynet gjennomførte i mars 2023 en kontroll av at strømbransjen overholder utvalgte, grunnleggende forbrukervernregler. Strømbransjen består av omtrent 90 ulike aktører som alle tilbyr strømvtaler til privatkunder.¹ Av hensyn til effektiv ressursbruk har Forbrukertilsynet valgt å rette kontrollen mot de 20 største aktørene i strømbransjen basert på oversikt mottatt fra Elhub AS over antall forbrukerkunder per 01.02.2023. Disse 20 aktørene har til sammen cirka 85 prosent av det totale antall forbrukerkunder på strømmarkedet. Norgesenergi er en av disse 20 aktørene.

I kontrollen undersøkte vi følgende forhold:

- Om markedsføring av strømvtaler på strømleverandørenes nettsider oppfylder kravene i markedsføringsloven ved markedsføring som setter forbruker i stand til å foreta kjøp.
- Om aktørene har lovpålagt prisliste tilgjengelig på sine nettsider, og om prislisten fyller lovens krav.

¹ 173 kraftselskaper som selger strøm til kunder i privatmarkedet basert på oversikten fra Elhub AS per 01.02.2023, Mange av disse er nettselskaper som har kunder på pliktstrøm, eller aktører som ikke tilbyr avtaler til privatkunder, men som likevel av ulike grunner registrert med et fåtall privatkunder

- Om aktørene før avtaleinngåelse opplyser om angrerett i tråd med lovens krav.

4 REGELVERKET SOM ER RELEVANT I SAKEN

4.1 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.

4.2 Villedende markedsføring

4.2.1 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 villede 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 markedsføringsloven § 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.² 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.

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.

4.2.2 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.³

Hva som i praksis utgjør en kjøpsoppfordring må vurderes konkret i hvert enkelt tilfelle. Eksempler på kjøpsoppfordringer for strømvtaler er en nettside som angir en avtale og viser et priselement for den aktuelle avtalen. Det er ikke nødvendig at forbruker i den aktuelle kommunikasjonen (markedsføringen) faktisk gis en mulighet til å inngå en avtale.⁴

² 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*».

³ Ot.prp.nr.55 (2007-2008) punkt 7.4.2.1.

⁴ C-122/10 Sverige/Ving, avsnitt 27-33

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,
- 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 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 kraftleverandøren 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.

4.3 Krav til prisliste

I prisf. § 21 er det fastsatt krav om at strømleverandører som selger elektrisk kraft til forbrukere skal ha en prisliste.⁵ Kravene til prisliste er fastsatt med hjemmel i mfl. § 10 andre og tredje ledd.

Formålet bak kravene til prisliste er å gjøre det enklere å navigere i tilbudet av strømvtaler, slik at forbrukeren kan treffe godt informerte valg.⁶ Kravene til prisliste sikrer at forbruker enkelt skal kunne finne priser og vilkår for samtlige avtaler fra den aktuelle strømleverandøren, for å kunne sammenligne disse eller bare for å orientere seg om sin nåværende avtale selv om den ikke er åpen for nytegning.

Prislisten skal inneholde en samlet oversikt over priser og vilkår for alle leverandørens ulike avtaler, herunder avtaler som ikke lenger tilbys, men som leverandøren har aktive kundeforhold på, jf. prisf. § 21 annet ledd. I prislisten skal hver avtale per prisområde angis med navn på avtalen, avtaletypen, pris og lenke til avtalevilkår. Dersom strømleverandøren opererer med ulike priselementer på de samme kraftavtalene, skal det opplyses om laveste og høyeste pris i form av et prisintervall fra–til, jf. prisf. § 21 tredje ledd. Prislisten skal også inneholde informasjon om at forbrukeren kan sammenlikne avtalen med andre avtaler på Forbrukerrådets strømprisportal.

En naturlig forståelse av begrepet prisliste, er en liste med en samlet fremstilling der opplysningene kategoriseres og systematiseres i en skjematisk fremstilling. Også formålet bak kravet til prisliste tilsier at listen må være fremstilt nettopp som en liste med kategorisering av informasjonen som skal fremgå.

Alle opplysningene som nevnt i bestemmelsen skal presenteres på en «klar og tydelig måte», jf. forskriften § 21 første ledd andre punktum.

⁵ Det samme følger i stor grad av prisopplysningsforskriften § 11 jf. § 10, men § 21 tydeliggjør det nærmere innholdet til prisopplysningene ved salg av elektrisk kraft til forbrukere.

⁶ Jf. høringsnotat av 08.04.2022 fra Barne- og familiedepartementet og Olje- og energidepartementet om forslag til endringer i prisopplysningsforskriften og forskrift om kraftomsetning og netjtjenester, tilgjengelig [her](#).

5 DE FAKTISKE FORHOLDENE I SAKEN

5.1 Kort om Norgesenergi Norge AS

Forbrukertilsynet undersøkte nettsiden til Norgesenergi, www.norgesenergi.no, under kontrollen i perioden fra 07.03.2023 til 21.03.2023.

5.2 Markedsføringen på nettsidene

Øverst på Norgesenergi sine hjemmesider er det markedsføring av avtalen «*Spotpris*». I markedsføringen er det angitt viktige egenskaper ved avtalen.

Lenken «*se våre strømvtaler*» fører til en oversiktsside over Norgesenergis ulike strømvtaler som er i salg. Hver av avtalene presenteres med viktige opplysninger om avtalen.

Vedlegg 1 Skjerm bilde som viser forsiden på norgesenergi.no, 06.06.2023

Vedlegg 2 Skjerm bilde som viser oversiktsside over strømvtaler, 09.03.2023

«*Les mer og bestill*»-knappen ved hver avtale fører til opplysningssiden for den aktuelle avtalen. De ulike opplysningssidene har i det vesentlige tilsvarende utforming.

Vedlegg 3 Skjerm bilde som viser opplysningsside for *Spotpris*, 06.06.2023

Vedlegg 4 Skjerm bilde som viser opplysningsside for *Reisestrøm*, 09.03.2023

Vedlegg 5 Skjerm bilde som viser opplysningsside for *Spotpris med Elkjøprabatt*, 09.03.2023

På opplysningssidene for avtalene «*Spotpris*» og «*Reisestrøm*» er det en bestill-knapp som fører til et bestillingsskjema. Bestillingsskjemaet er likt for avtalene. Øverst i bestillingsskjemaet står det viktige opplysninger ved avtalen og priselementer.

Vedlegg 6 Skjerm bilde som viser bestillingsside for *Spotpris*, 09.03.2023

Vedlegg 7 Skjerm bilde som viser bestillingsside for *Reisestrøm*, 06.06.2023

5.3 Avtalevilkår

Norgesenergi har ulike avtalevilkår for de ulike avtalene. Vilkårene består av flere deler: særvilkår som gjelder ved siden av Standard Kraftleveringsavtale, produktvilkår som gjelder generelt for spotpris, og særvilkår for tilleggsdelen av avtalen («*CashPoints*» og «*Elkjøprabatt*»).

Forbrukertilsynet trekker frem enkelte punkter i vilkårene:

Særvilkår punkt 6 – «Kredittvurdering»:

«Kunden aksepterer at NorgesEnergi kan innhente kredittvurdering og avslå kundeforhold når det foreligger saklig grunn for det. I slike tilfeller bortfaller alle NorgesEnergi sine forpliktelser etter denne avtale i sin helhet.»

Produktvilkår – Spotpris punkt 4:

«Avtalen har tolv måneders prisgaranti. NorgesEnergi forplikter seg med dette til å ikke endre det månedlige fastbeløpet i prisgarantiperioden.»

Produktvilkår – Spotpris punkt 5:

«Avtalen faktureres digitalt. Dersom kunden ikke oppretter eFaktura legges det til et papirfakturaavgift på 59 kr per faktura. Avtalen faktureres månedlig etterskuddsvis.»

Særvilkår – Elkjøprabatt punkt 4.

««Spotpris med Elkjøprabatt» forutsetter at kunden er strømkunde med strømproduktet «Spotpris» i 6 måneder. Dersom kunden benytter seg av angreretten eller sier opp kundeforholdet med NorgesEnergi i bindingstiden forbeholder NorgesEnergi seg retten til å fakturere en kost tilsvarende den økonomiske fordel kunden har fått, det vil si verdien av gavekortet/rabattkoden som kunden har mottatt etter avtaleinngåelsen. Det vises til Standard kraftleveringsavtale § 5-2.

Dersom kunden velger fordelsprodukter fra NorgesEnergi, er disse ikke omfattet av bindingstiden som er fastsatt her.

Etter bindingstidens utløp fortsetter avtalen om levering av Strømproduktet «Spotpris» til den sies opp med oppsigelsesfrist i henhold til Standard kraftleveringsavtale § 5-4.»

Vedlegg 8 Avtalevilkår – Spotpris, 09.03.2023

Vedlegg 9 Avtalevilkår – Reisesstrøm, 09.03.2023

Vedlegg 10 Avtalevilkår – Spotpris med Elkjøprabatt, 09.03.2023

5.4 Prislister

I bunnteksten på hjemmesiden er det mulig å trykke seg inn på «Prislister» for å finne en prisliste over Norgesenergis ulike avtaler. Knappen fører til en prisliste for de ulike spotprisavtalene. Avtalene er inndelt skjematisk i aktive avtaler og avtaler som ikke er i salg. Oversikten gir opplysninger om obligatoriske priselementer, herunder påslag, fastbeløp og fakturaavgift, avtaletype, prisgaranti og vilkår.

Vedlegg 11 Skjerm bilde av prislisten, 09.03.2023

Variabelpris-knappen øverst i prislisten fører til en oversikt, som igjen inneholder en oversikt med lenker til oversikter fordelt på de ulike prissonene over avtaler med variable priser. Hver oversikt er skjematisk. Oversiktene gir opplysninger om obligatoriske priselementer, herunder påslag, fastbeløp og fakturagebyr, avtaletype, prisgaranti og vilkår. Det er ingen opplysning om at avtaler kan sammenliknes på Forbrukerrådets strømprisportal.

Vedlegg 12 Skjerm bilde av prisliste variabelpris, 09.03.2023

Vedlegg 13 Skjerm bilde av prisliste variabelpris NO1, 09.03.2023

Vedlegg 14 Skjerm bilde av prisliste variabelpris NO2, 09.03.2023

Vedlegg 15 Skjerm bilde av prisliste variabelpris NO3, 09.03.2023

Vedlegg 16 Skjerm bilde av prisliste variabelpris NO4, 09.03.2023

Vedlegg 17 Skjerm bilde av prisliste variabelpris NO5, 09.03.2023

6 FORBRUKERTILSYNETS VURDERINGER

6.1 Markedsføring som utgjør oppfordring til kjøp

Markedsføringen av Norgesenergis strømvavtaler slik det fremgår i hvert av vedlegg 1-7, utgjør åpenbart kommersiell kommunikasjon. Hver enkelt av disse sidene inneholder opplysninger om egenskaper ved avtalen og priselementer, som dermed setter forbrukeren i stand til å ta en beslutning om å inngå den aktuelle avtalen. Hver enkelt av disse sidene er dermed klart å regne som en oppfordring til kjøp, jf. mfl. § 8 fjerde ledd.

Forbrukertilsynet bemerker at både markedsføringen som fremgår på forsiden (se vedlegg 1), oversiktssiden over strømvavtaler (se vedlegg 2), opplysningssiden for den enkelte avtale (se vedlegg 3-5) og bestillingssidene (se vedlegg 6-7) for avtalene, regnes som kjøpsoppfordringer.

Når en markedsføring utgjør en oppfordring til kjøp, er det som nevnt krav til at markedsføringen skal inneholde vesentlige opplysninger som forbrukeren trenger for å ta en informert økonomisk beslutning, jf. mfl. § 8. 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 ved avtaler om elektrisk kraft.

6.2 Plassmessige begrensninger

Forbrukertilsynet har utelukkende kontrollert markedsføring på Norgesenergis 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. markedsføringsloven § 8.⁷

6.3 Manglende opplysninger om krav til kredittverdighet

Som det fremgår av vedlegg 8-10, er det i særvilkårene punkt 6 inntatt at Norgesenergi kan innhente kredittvurdering og avslå kundeforhold når det foreligger saklig grunn for det. Dette utgjør et kvalifikasjonsvilkår for avtalene.

Et kvalifikasjonsvilkår 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 Norgesenergis avtaler, se vedlegg 1-7.

Forbrukertilsynet anser dermed at Norgesenergi i markedsføringen av alle avtaler som utgjør oppfordring til kjøp utelater vesentlige opplysninger som forbruker trenger for å kunne ta en informert økonomisk beslutning. De vesentlige opplysningene som mangler er opplysninger om kredittvurdering og adgangen til å avslå kunder basert på kredittvurderingen, 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 kredittvurdering 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 som 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 Norgesenergis avtaler har. Forbrukertilsynet vurderer på denne bakgrunn at manglende opplysninger om kredittvurdering og adgangen til å avslå kunder, 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 Norgesenergis markedsføring av alle strømvitalene, slik markedsføringen fremgår av vedlegg 1-7, er villedende etter mfl. § 8.

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

⁷ Sak EU-domstolens dom i sak C-611/14 Canal Digital Danmark A/S av 26. oktober 2016, avsnitt 62 og 63.

6.4 Manglende opplysninger om fakturagebyr

Det fremgår av Norgesenergis vilkår at en kunde som ikke oppretter eFaktura vil ilegges et fakturagebyr på kr 59 per faktura, se produktvilkårene for spotpris punkt 5.

Det følger av prisopplysningsforskriften § 20 bokstav b, at strømlleverandøren skal angi alle obligatoriske priselementer og størrelsen på disse i markedsføring som er å regne som 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. Størrelsen på papirfakturagebyret må da fremgå sammen med de øvrige opplysningene i kjøpsoppfordringen.

Forbrukertilsynet kan ikke se at opplysninger om fakturagebyr for papirfaktura fremgår i noe av markedsføringen som er inntatt i vedlegg 1-7.

Forbrukertilsynet anser dermed at Norgesenergi i markedsføringen av alle avtaler som utgjør oppfordring til kjøp, utelater vesentlige opplysninger som forbruker trenger for å kunne ta en informert økonomisk beslutning. De vesentlige opplysningene som mangler er opplysninger om fakturagebyr og størrelsen på fakturagebyret, jf. mfl. § 8, jf. prisf. § 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. Fakturagebyret er på kr 59, og utgjør dermed mer enn fastbeløpet for samtlige avtaler som tilbys av Norgesenergi. Fakturagebyret vil innebære en vesentlig økning av de faste obligatoriske kostnadene i strømvavtalen, foruten selve strømutgiften. Så lenge det overhodet er et fakturagebyr, vil dette ha betydning for forbruker å vite om for å kunne sammenligne avtalen med andre avtaler. Etter Forbrukertilsynets vurdering er utelatelsen av opplysningen om fakturagebyret og dets størrelse egnet til å påvirke forbrukere til å treffe en økonomisk beslutning de ellers ikke ville ha truffet, for eksempel ved at de ikke ville inngått avtalen om opplysningen var gitt.

Forbrukertilsynet vurderer på denne bakgrunn at utelatelsen av opplysningen om fakturagebyret og dets størrelse egnet til å påvirke forbrukere til å treffe en økonomisk beslutning de eller ikke ville ha truffet, for eksempel ved at de ikke ville inngått avtalen om opplysningen var gitt.

Forbrukertilsynet vurderer at Norgesenergis markedsføring som utgjør en oppfordring til kjøp, se vedlegg 1-7, er villedende etter mfl. § 8.

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

6.5 Manglende opplysninger om prisgaranti

Det fremgår av Norgesenergis vilkår at avtalene «*Spotpris*», og dermed også «*Spotpris med Elkjøpsrabatt*», samt «*Reisestrøm*», har en 12 måneders prisgaranti, vedlegg 8-10.

Det følger av prisopplysningsforskriften § 20 bokstav c at strømleverandøren skal gi opplysninger om avtalen og priselementenes varighet, herunder eventuelle garantiers varighet, dersom denne er begrenset.

Vesentlige opplysninger skal gis på en klar, forståelig, hensiktsmessig og utvetydig måte. Det er derfor viktig at opplysningene om prisgaranti plasseres på en slik måte at en forbruker får med seg opplysningene.

Vi kan ikke se at opplysninger om prisgaranti fremgår i markedsføringen av avtalene «*Reisestrøm*» eller «*Spotpris med Elkjøpsrabatt*» på oversiktssiden over strømvtaler, se vedlegg 2, eller i kjøpsoppfordringene på bestillingssidene, se vedlegg 6 og 7. For å bestille avtalen må forbruker gå via opplysningsside. Der gis opplysningen om prisgaranti.. Dette er likevel ikke tilstrekkelig. Forbruker skal bli gitt alle vesentlige opplysninger i alle kjøpsoppfordringer, og skal ikke trenge å måtte trykke seg videre for å få informasjonen. Plassering av informasjonen vil i så fall være uhensiktsmessig.

Forbrukertilsynet vurderer på denne bakgrunn av plasseringen av opplysningen om prisgaranti i enkelte tilfeller er utelatt i markedsføringen.

Forbrukertilsynet anser dermed at Norgesenergi i enkelte tilfeller i markedsføringen av sine avtaler som utgjør oppfordring til kjøp utelater en vesentlig opplysning som forbruker trenger for å kunne ta en informert økonomisk beslutning. Den vesentlige opplysningen som mangler, er opplysning om at avtalens priselementer har en prisgaranti med begrenset varighet jf. mfl. § 8, jf. prisf. § 20 bokstav c.

I en periode med et høyt fokus på strømvtaler og høye strømpriser, er det å unnlate å opplyse om at prisen har en begrenset minstevarighet etter Forbrukertilsynet vurdering er egnet til å påvirke forbrukere til å inngå en avtale som de ellers ikke ville gjort dersom informasjonen var gitt i markedsføringen.

Forbrukertilsynet vurderer at Norgesenergis markedsføring, slik markedsføringen fremgår av vedlegg 2, 6 og 7, er villedende etter mfl. § 8.

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

6.6 Manglende opplysninger om bindingstid

I vilkårene for avtalen «*Spotpris med Elkjøprabatt*» fremgår det at avtalen forutsetter at kunden er strømkunde med produktet Spotpris i 6 måneder. Dersom kundeforholdet avbrytes i bindingstiden, forbeholder Norgesenergi seg retten til å fakturere et beløp tilsvarende den økonomiske fordel forbruker har fått, tilsvarende verdien av rabatten, se vedlegg 10 punkt 4. Rabatten, og dermed bruddgebyret, utgjør da kr 500.

Det følger av prisopplysningsforskriften § 20 bokstav d at strømleverandøren skal gi opplysninger om eventuell bindingstid og eventuelt bruddgebyr.

Vesentlige opplysninger skal gis på en klar, forståelig, hensiktsmessig og utvetydig måte. Det er derfor viktig at opplysningene om prisgaranti plasseres på en slik måte at en forbruker får med seg opplysningene.

Vi kan ikke se at opplysninger om bindingstid eller bruddgebyr fremgår i kjøpsoppfordringene på oversiktssiden over strømvtaler, se vedlegg 2, eller på opplysningssiden for avtalen, se vedlegg 4.

Forbrukertilsynet vurderer på denne bakgrunn av opplysningene om bindingstid og bruddgebyr er utelatt i markedsføringen. At opplysningene eventuelt fremgår i annen markedsføring, avhjelper etter Forbrukertilsynets vurdering ikke utelatelsen av disse opplysningene i markedsføringen.

Forbrukertilsynet anser dermed at Norgesenergi i markedsføringen av Spotpris med Elkjøprabatt utelater vesentlige opplysninger som forbruker trenger for å kunne ta en informert økonomisk beslutning. De vesentlige opplysningene som mangler, er opplysning om bindingstid og bryddgebyr jf. mfl. § 8, jf. prisf. § 20 bokstav d.

Det å unnlate å opplyse om at avtalen har bindingstid og bruddgebyr egnet til å påvirke forbrukere til å inngå en avtale som de ellers ikke ville gjort dersom informasjonen var gitt i markedsføringen, for eksempel ved at forbruker ikke ville inngått avtalen dersom disse opplysningene var gitt.

Forbrukertilsynet vurderer at Norgesenergis markedsføring, slik markedsføringen fremgår av vedlegg 2 og 4, er villedende etter mfl. § 8.

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

6.7 Manglende og uhensiktsmessig plassering av opplysning om Forbrukerrådets strømprisportal

Etter prisopplysningsforskriftens § 20 bokstav h er det i kommersiell kommunikasjon som utgjør oppfordring til kjøp av strømvavtaler vesentlig å opplyse om at en strømvavtale kan sammenliknes med andre strømvavtaler på Forbrukerrådets strømprisportal, www.strompris.no. Bestemmelsen skal sikre at en forbruker som kun blir forelagt avtalene hos en bestemt aktør, uten inngående kjennskap til markedet, skal få opplysning om muligheten til å sammenlikne en avtale med andre avtaler på en objektiv strømprisportal.

Forbrukertilsynet kan ikke se at det i bestillingsskjemaene på Norgesenergis hjemmesider, slik de fremgår i vedlegg 6-7, inneholder opplysninger om at avtalen kan sammenliknes på Forbrukerrådets strømprisportal eller hyperlenke til Forbrukerrådets strømprisportal.

Opplysningen om Forbrukerrådets strømprisportal fremgår på oversiktssiden og på opplysningssidene for den enkelte avtale, se vedlegg 2-5. Her er imidlertid opplysningen plassert relativt langt ned på siden, og utenfor boksen der andre, vesentlige opplysninger er står. Vesentlige opplysninger skal gis på en klar, forståelig, hensiktsmessig og utvetydig måte. Det er derfor viktig at opplysningen om muligheten til å sammenlikne strømvavtalen med andre strømvavtaler, plasseres på en slik måte at en forbruker får den med seg. Når opplysningen er presentert på en slik måte at forbruker risikerer å ikke få den med seg, vil plasseringen etter Forbrukertilsynets vurdering ikke være hensiktsmessig.

For forbruker vil det i Norgesenergis markedsføring fremstå som at alle vesentlige opplysninger er tatt med i boksen med de viktige opplysningene om den enkelte avtalen på opplysningssiden, se vedlegg 3-5. Når opplysningen om Forbrukerrådets strømprisportal er plassert lengre ned på nettsiden, og sammen med ulike generelle opplysninger om avtalen, vil plasseringen medføre at forbruker risikerer å ikke få dem med seg. Plasseringen er da ikke hensiktsmessig i tråd med lovens krav.

Forbrukertilsynet anser dermed at Norgesenergi i markedsføringen som utgjør en oppfordring til kjøp utelater eller en vesentlig opplysning som forbruker trenger for å kunne ta en informert økonomisk beslutning, og plasserer denne på en uhensiktsmessig måte. Den vesentlige opplysningen som mangler eller er plassert uhensiktsmessig i deler av Norgesenergis markedsføring, se vedlegg 3-5, er at avtalen kan sammenliknes med andre avtaler på Forbrukerrådets strømprisportal strompris.no, samt hyperlenke til portalen, jf. mfl. § 8, jf. prisf. § 20 bokstav h.

Forbrukere vet ikke nødvendigvis om Forbrukerrådets strømprisportal. Det er uansett mer sannsynlig at en forbruker vil klikke seg inn på, og benytte sammenligningstjenesten før eventuell avtaleinngåelse, dersom opplysninger om portalen fremgår av Norgesenergis markedsføring. Etter Forbrukertilsynets vurdering er utelatelsen av opplysningene om Forbrukerrådets strømprisportal egnet til å påvirke forbrukere til å ta en økonomisk beslutning de ikke ellers ville tatt.

Forbrukertilsynet vurderer at Norgesenergis markedsføring av strømvitalene, se vedlegg 3-5, er villedende etter mfl. § 8.

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

6.8 Mangler ved prislisten – ingen samlet oversikt

Det følger av prisf. § 21 at prislisten skal være lett tilgjengelig, og gi en «*samlet oversikt*» over priser og vilkår for alle de ulike strømvitalene.

Norgesenergi har en skjematisk oversikt over alle sine avtaler, som er utformet som en prisliste. Prisliste er imidlertid inndelt i spotprisavtaler og variable avtaler, der variable avtaler igjen er inndelt etter prisområde, se vedlegg 11-17. Etter Forbrukertilsynets vurdering gjør oppdelingen av prislisten det både vanskeligere for den enkelte forbruker å finne igjen sin egen avtale, samt å kunne sammenlikne de ulike strømvitalene. Formålet bak kravene til prisliste er dermed ikke ivaretatt i Norgesenergis prisliste.

Etter Forbrukertilsynets vurdering, gir prislisten dermed ikke «*samlet oversikt*» over priser og vilkår for alle de ulike strømvitalene.

Prislisten inneholder heller ingen opplysning om at forbrukeren kan sammenlikne avtaler på Forbrukerrådets strømprisportal, med hyperlenke til portalen.

Forbrukertilsynet vurderer derfor at Norgesenergis prisliste ikke er i samsvar med kravene i prisf. § 21.

7 FORBRUKERTILSYNET BER OM FØLGENDE

Forbrukertilsynet mener at Norgesenergi har brutt markedsføringsloven og prisopplysningsforskriften i denne saken. Vi ber derfor om at Norgesenergi:

- Endrer eller stanser den aktuelle markedsføringen, se oppsummeringen i punkt 2 i-v ovenfor.

- Gjør endringer i prislisten slik at denne er i samsvar med lovens krav, se punkt 6.8 ovenfor.

Vi ber om at Norgesenergi gjør dette 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 Norgesenergi 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 tilfellet 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