

NTE Marked AS

*Dokumentet blir kun sendt pr. e-post*

Deres ref.

Vår ref.

Dato:

Sak nr: 23/2017-3

22.06.2023

Saksbehandler: Mari Bakke Akslen

Dir.tlf: 990 84 659

---

## Villedende markedsføring og mangler ved prislister - Forbrukertilsynet ber om innrettelse

### 1 FORBRUKERTILSYNET BER OM INNRETTELSE

Forbrukertilsynet viser til vårt varsel om vedtak til NTE Marked AS (**NTE**) 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. NTE 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 NTE som vi mener er ulovlige, se punkt 4 nedenfor.

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

Forbrukertilsynet ber også om at NTE utformer sin prislister i samsvar med lovens krav. Se nærmere i punkt 4.2 nedenfor.

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

Vi ber konkret om at NTE i all markedsføring:

- i Gir alle vesentlige opplysninger om fakturagebyr og størrelsen på fakturagebyret. Dette gjelder i all markedsføring av avtaler som utgjør en oppfordring til kjøp etter markedsføringsloven § 8 fjerde ledd. Se nærmere i punkt 4.1.3 nedenfor.
- ii Gir opplysning om at avtalen kan sammenliknes med andre avtaler på Forbrukerrådets strømprisportal, med hyperlenke til [www.strompris.no](http://www.strompris.no). Dette gjelder i all markedsføring av avtaler som utgjør en oppfordring til kjøp etter markedsføringsloven § 8 fjerde ledd. Se nærmere i punkt 4.1.4 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 REGELVERKET SOM ER RELEVANT I SAKEN**

### **2.1 Presiseringer**

De reglene i markedsføringsloven (mfl.) og prisopplysningsforskriften (prisf.) som er relevant for markedsføringen i denne saken utover kravet til prisliste, er oppsummert i varselet om vedtak punkt 4.1-4.2.

### **2.2 Krav til prisliste**

I prisf. § 21 er det fastsatt krav om at strømleverandører som selger elektrisk kraft til forbrukere skal ha en prisliste.<sup>1</sup> 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 strømavtaler, slik at forbrukeren kan treffe godt informerte valg.<sup>2</sup> 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

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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](#).

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 prislister, er en liste med en samlet fremstilling der opplysningene kategoriseres og systematiseres i en skjematisk fremstilling. Også formålet bak kravet til prislister 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.

### **3 DE FAKTISKE FORHOLDENE I SAKEN**

#### **3.1 Presiseringer**

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

#### **3.2 Oversikt over strømvtaler**

Som det fremgår i varselet om vedtak punkt 4.2, har NTE på hjemmesiden en oversiktsside over enkelte av strømvtalene som NTE tilbyr: «*Spotpris*», «*Webspot*» og «*Fastpris 1 år*».

Hver av avtalene presenteres i hver sin boks, der det fremgår viktige opplysninger om avtalene. Hver boks har en knapp «*bestill nå*», som går til et bestillingskjema, og en knapp «*les mer om [navn på avtale]*», se varselet om vedtak vedlegg 2.

Ved å trykke på «*les mer om [navn på avtale]*», kommer man til en opplysningsside som i vesentlig grad inneholder de samme opplysningene som på oversiktssiden.

- Vedlegg 1** Opplysningsside «*Spotpris*», 08.03.2023
- Vedlegg 2** Opplysningsside «*Webspot*», 08.03.2023
- Vedlegg 3** Opplysningsside «*Fastpris 1 år*», 08.03.2023

Hver av avtalene har en egen bestillingsside, med tilsvarende oppbygning.

- Vedlegg 4** Bestillingsside «*Spotpris*», 08.03.2023
- Vedlegg 5** Bestillingsside «*Webspot*», 12.05.2023
- Vedlegg 6** Bestillingsside «*Fastpris 1 år*», 12.05.2023

### 3.3 Agrol-avtaler

Som det fremgår av varselet om vedtak punkt 5.2 i varselet om vedtak, tilbyr NTE egne avtaler til private Agrol-brukere.

På oversiktssiden over avtaler som tilbys private Agrol-brukere, gis det oversikt over de to avtalene «*Spotpris Agrol*» og «*Fastpris + Spotpris Agrol*», se varselet om vedtak vedlegg 3.

Ved å trykke på «*les mer*», kommer en til en opplysningsside som i vesentlig grad inneholder de samme opplysningene som på oversiktssiden, se også varselet om vedtak vedlegg 4.

**Vedlegg 7** Opplysningsside «*Spotpris Agrol*», 13.03.2023

### 3.4 Avtalevilkår

I avtalevilkårene til NTE punkt 3.3 fremgår følgende, se varselet om vedtak vedlegg 8:

*«Alle kunder faktureres etterskuddsvis i henhold til netteiers fakturafrekvens. Opprettes det ikke e-faktura vil det tilkomme et gebyr etter til enhver tid gjeldende satser. For produktene Spotpris og Lavpris variabel må det opprettes både efaktura og avtalegiro. Opprettes ikke dette vil det tilkomme et gebyr etter til enhver tid gjeldende satser»*

Forbrukertilsynet har ikke klart å finne ut med sikkerhet hva gjeldende satser for fakturagebyr er hos NTE. Resultatene av et Google-søk indikerer imidlertid at fakturagebyret p.t. er kr 59.

### 3.5 Prisliste

På oversiktssiden til NTE, se varselet om vedtak vedlegg 2, er det også inntatt en lenke til en «*prisliste over alle våre avtaler*».

**Vedlegg 8** Skjerm bilde av NTEs prisliste, 22.03.2023

## 4 FORBRUKERTILSYNETS VURDERINGER

### 4.1 Villedende utelatelse av vesentlige opplysninger i markedsføringen

#### 4.1.1 Markedsføringen av den enkelte strømvartalen utgjør en oppfordring til kjøp

Etter Forbrukertilsynets vurdering er markedsføringen av samtlige av NTEs avtaler på oversiktssiden, opplysningssiden og bestillingssiden for den enkelte avtale, se eksempler i vedlegg 1-6 og varselet om vedtak vedlegg 1-5, klart kommersiell kommunikasjon. Markedsføringen inneholder opplysninger om egenskaper ved avtalen og priselementer, som setter forbrukeren i stand til å ta en beslutning om å inngå avtalen. Markedsføringen er dermed klart å regne som en oppfordring 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.

#### 4.1.2 Plassmessige begrensninger

Forbrukertilsynet har utelukkende kontrollert markedsføring på NTEs 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.<sup>3</sup>

#### 4.1.3 Manglende opplysninger om fakturagebyr

Det følger av NTEs avtalevilkår at det tilkommer et gebyr om kunden ikke oppretter e-faktura, se punkt 3.4.

Det følger av prisf. § 20 bokstav b at strømleverandøren skal angi «*alle obligatoriske priselementer og størrelsen på disse*» i all markedsføring som utgjør 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.

Vi kan ikke se at opplysninger om fakturagebyr fremgår i markedsføringen av noen av NTEs avtaler, herunder i eksemplene i vedlegg 1-6 og varselet om vedtak vedlegg 1-5.

Etter Forbrukertilsynets vurdering utelater NTE vesentlige opplysninger om avtalen i markedsføringen av alle sine strømvavtaler, jf. mfl. § 8 første ledd. De vesentlige opplysningene som mangler er opplysninger om fakturagebyr og om størrelsen på fakturagebyret, 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. Dersom fakturagebyret er kr 59, er dette mer enn fastbeløpet for samtlige avtaler som tilbys av NTE. Fakturagebyret vil innebære en vesentlig økning av de faste obligatoriske kostnadene i strømvavtalen, foruten selve strømutfikten. Så lenge det overhodet

---

<sup>3</sup> Sak C-611/14 Canal Digital Danmark A/S 26 oktober 2016 punkt 62 og 63.

er et fakturagebyr, vil dette ha betydning for forbruker å vite om for å kunne sammenligne avtalen med andre avtaler. Etter Forbrukertilsynets vurdering er utelattelsen av opplysningen om fakturagebyret og dets størrelse egnet til å påvirke forbrukere til å treffe en økonomisk beslutning de ellers ville ha truffet, for eksempel ved at de ikke ville inngått avtalen om opplysningen var gitt.

Forbrukertilsynet vurderer at NTEs markedsføring av alle strømvitalene, slik markedsføringen fremgår av vedlegg 1-6 og varselet om vedtak vedlegg 1-5, er villedende etter mfl. § 8.

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

#### 4.1.4 Manglende referanse til Forbrukerrådets strømprisportal

Etter prisopplysningsforskriftens § 20 bokstav h er det i kommersiell kommunikasjon som utgjør oppfordring til kjøp av strømvitaler vesentlig å opplyse om at en strømvital kan sammenliknes med andre strømvitaler på Forbrukerrådets strømprisportal, [www.strompris.no](http://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 bestillingssidene for avtalene «*Spotpris*», «*Webspot*» eller «*Fastpris 1 år*», se vedlegg 4-6, inneholder en slik referanse. Opplysningen om at en strømvital kan sammenliknes med andre strømvitaler på Forbrukerrådets strømprisportal er altså utelatt fra denne markedsføringen.

Forbrukertilsynet anser dermed at NTE i markedsføringen i vedlegg 4-6 utelater en vesentlig opplysning som forbruker trenger for å kunne ta en informert økonomisk beslutning. Den vesentlige opplysningen som mangler i markedsføringen, er at avtalen kan sammenliknes med andre avtaler på Forbrukerrådets strømprisportal [strompris.no](http://strompris.no), herunder 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 NTEs markedsføring på alle steder som inneholder en kjøpsoppfordring. Bestillingssiden fremgår først etter at forbruker har trykket på bestillingsknappen i oversikten på hovedsiden til NTE, se varselet om vedtak vedlegg 2. På oversiktssiden er det gitt en referanse til Forbrukerrådets strømprisportal. Forbrukertilsynet vurderer likevel at dette ikke er tilstrekkelig, når NTE har valgt å innta alle andre vesentlige opplysninger om avtalen fra oversiktssiden også på

bestillingssiden. Det vil da kunne fremstå for en forbruker som at alle vesentlige opplysninger er gjentatt, når så ikke er tilfelle. I tillegg er det desto viktigere med referansen til Forbrukerrådets strømprisportal på tidspunktet da endelig kjøpsbeslutning er enda nærmere å bli tatt. Etter Forbrukertilsynets vurdering er utelatelsen av opplysningene om Forbrukerrådets strømprisportal på bestillingssidene derfor egnet til å påvirke forbrukere til å ta en økonomisk beslutning de ikke ellers ville tatt.

Forbrukertilsynet vurderer at NTEs markedsføring av strømvtales i vedlegg 4-6 er villedende etter mfl. § 8.

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

#### 4.2 Mangler ved prislisten

NTE har på sin hjemmeside en oversikt over alle strømvtales og tilleggstenester som er kalt prisliste, se vedlegg 8. Forbrukertilsynet vurderer at prislisten ikke oppfyller lovens krav.

Oversikten som er på NTEs nettsider, inneholder mye kommersiell informasjon i tekstform som gir prislisten et mer kommersielt uttrykk enn hva lovens ordlyd legger opp til. Dette gjør etter vårt syn prislisten uklar, i tillegg til at det er vanskelig for forbrukeren å se de opplysningene som faktisk er nødvendig.

NTE har også slått sammen sine spotprisavtaler i prislisten, og påslaget og fastbeløpet er oppgitt som et intervall. Det er vår vurdering at «*Webspot*» og «*Spotpris*» er to forskjellige avtaler, som derfor må ha hver sin linje i prislisten. Selv om det i forskriften heter at det kan brukes et prisintervall, gjelder dette kun når kunder på en og samme avtale har ulike priser. For eksempel kan dette gjelde for en fastprisavtale der kWh-prisen kan avhenge av når avtalen er tegnet. Vi har vanskelig for å se at dette gjelder NTEs spotprisavtaler.

Videre er «*Slå Spot*» i prislisten angitt som en tilleggsteneste, se vedlegg 8. For Forbrukertilsynet fremstår imidlertid dette som en strømvtale, alternativt en tilleggsteneste til «*Spotpris*». Produktet er av NTE omtalt som en strømvtale i selve produktbeskrivelsen. Når NTE ikke gjør et tydelig skille mellom tilleggsprodukter og avtaler, vil det medføre at det for forbrukeren blir enda vanskeligere å hente ut de opplysningene de faktisk trenger. Dette gjør oversikten mindre klar og forståelig for forbruker.

Avtalene som tilbys til private Agrol-brukere, se varselet om vedtak vedlegg 3, er heller ikke inntatt i prislisten. Prislisten kan ikke da sies å angi en samlet oversikt over alle NTEs ulike strømvtales.



Prislisten inneholder heller ingen opplysning om at forbrukeren kan sammenlikne avtaler på Forbrukerrådets strømprisportal.

Forbrukertilsynet vurderer at NTEs prisliste ikke er i samsvar med kravene som fremgår i prisf. § 21 jf. mfl. 10.

## 5 FORBRUKERTILSYNET BER OM FØLGENDE

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

- Endrer eller stanser den aktuelle markedsføringen, se punkt 4.1 ovenfor.
- Gjør endringer i prislisten slik at denne er i samsvar med lovens krav, se punkt 4.2 ovenfor.

**Vi ber om at NTE 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 NTE 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 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

Mari Bakke Akslen  
juridisk seniorrådgiver

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