

FJORDKRAFT AS

Dokumentet blir kun sendt pr. e-post

Deres ref.

Vår ref.

Dato:

Sak nr: 23/1987-2

22.06.2023

Saksbehandler: Mari Bakke Akslen

Dir.tlf: 990 84 659

Varsel om påbudsvedtak med tvangsmulkt - manglende prislister og mangelfulle opplysninger om angrerett

1 INNLEDNING

Forbrukertilsynet har kontrollert enkelte forhold på Fjordkraft AS (**Fjordkraft**), org.nr. 976 944 682, sin hjemmeside. Vi har funnet flere lovbrudd. Lovbruddene gjelder manglende prislister på selskapets hjemmesider og mangelfulle opplysninger om angrerett før avtaleinngåelse.

Vi varsler derfor med dette at vi vil fatte to påbudsvedtak mot Fjordkraft. For begge påbudsvedtakene varsles en tvangsmulkt på kr 250 000 for hver kalenderuke påbudet brytes.

Samtidig som varselet om vedtak, har vi sendt Fjordkraft et brev hvor vi redegjør for øvrige forhold vi mener er ulovlige. Der ber vi Fjordkraft innrette sin praksis etter lovens krav uten at vi varsler vedtak for disse lovbruddene. 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.

Forbrukertilsynet presiserer at vi kun har vurdert lovligheten av forholdene som vi har tatt opp i dette varselet om vedtak og i brev til Fjordkraft av samme dato. 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 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 INNHOLDET I VEDTAKET SOM VARSLES

Vedtaket vi varsler med hjemmel i markedsføringsloven §§ 40 og 41, jf. § 39 første ledd og angrerettloven § 28, har foreløpig slik utforming:

1. Fjordkraft AS påbys å ha en lett tilgjengelig prislister på sin hjemmeside, jf. prisopplysningsforskriften § 21 første ledd. Prislisten skal tilfredsstillende kravene til innhold og presentasjon i prisopplysningsforskriften § 21 første, andre og tredje ledd.
2. Fjordkraft AS skal betale 250 000 – tohundreogfemtitusen – kroner i tvangsmulkt for hver påbegynt kalenderuke selskapet overtrer eller medvirker til overtredelse av påbudet i punkt 1.
3. Fjordkraft AS påbys å gi opplysninger om angrerett etter angrerettloven § 8 første ledd bokstav h, herunder opplysninger om virkningene av at angreretten brukes, på en klar og forståelig måte før inngåelse av avtaler om salg av strøm til forbrukere via selskapets hjemmesider.
4. Fjordkraft AS skal betale 250 000 – tohundreogfemtitusen – kroner i tvangsmulkt for hver påbegynt kalenderuke selskapet overtrer eller medvirker til overtredelse av påbudet i punkt 3.

De varslede vedtakene har en tvangsmulkt som kan utløses dersom det aktuelle lovbruddet skjer igjen. Formålet med tvangsmulkten er å sørge for at Fjordkraft fremover innretter sin praksis etter lovens krav.

Vi presiserer at de varslede vedtakene betyr at tvangsmulkten løper for hver påbegynt kalenderuke. Dette betyr at dersom Fjordkraft for eksempel bryter ett av påbudsvedtakene på en torsdag, og så samme påbudsvedtak på en påfølgende tirsdag, vil dette være brudd i to påbegynte kalenderuker, hvilket kan utløse en mulkt på totalt kr 500 000.

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 vilkårsliste 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.

Videre avdekket Forbrukertilsynet i 2022 at svært mange strømleverandører ikke fulgte angrerettlovens krav til opplysninger om angrerett før avtaleinngåelse i angrerettloven. Vi sendte derfor 25.11.2022 ut et orienteringsbrev til alle strømleverandører om kravene til opplysninger om angrerett før avtaleinngåelse, og la ut nettsak om dette.¹

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.² 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. Fjordkraft er en av disse 20 aktørene.

I kontrollen undersøkte vi følgende forhold:

¹ [Strømselskapene må gi kundene lovpålagte opplysninger om angrerett - Forbrukertilsynet](#).

² 173 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 er registrert med et fåtall privatkunder.

- Om markedsføring av strømvavtaler på strømlerandørernes nettsider oppfyller kravene i markedsføringsloven ved markedsføring som setter forbruker i stand til å foreta kjøp.
- Om aktørerne har lovpålagt prisliste tilgjengelig på sine nettsider, og om prislisten fyller lovens krav.
- Om aktørerne før avtaleinngåelse opplyser om angrerett i tråd med lovens krav.

4 REGELVERKET SOM ER RELEVANT I SAKEN

4.1 Krav til prisliste

I prisopplysningsforskriften (pridf.) § 21 er det fastsatt krav om at strømlerandører som selger elektrisk kraft til forbrukere skal ha en prisliste.³ Kravene til prisliste er fastsatt med hjemmel i markedsføringsloven (mfl.) § 10 andre og tredje ledd.

Formålet bak kravene til prisliste er å gjøre det enklere å navigere i tilbudet av strømvavtaler, slik at forbrukeren kan treffe godt informerte valg.⁴ Kravene til prisliste sikrer at forbruker enkelt skal kunne finne priser og vilkår for samtlige avtaler fra den aktuelle strømlerandøren, 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 leverandørrens ulike avtaler, herunder avtaler som ikke lenger tilbys, men som leverandøren har aktive kundeforhold på, jf. pridf. § 21 annet ledd. I prislisten skal hver avtale per prisområde angis med navn på avtalen, avtaletypen, pris og lenke til avtalevilkår. Dersom strømlerandøren opererer med ulike priselementer på de samme kraftavtalene, skal det opplyses om laveste og høyeste pris i form av et prisintervall fra–til, jf. pridf. § 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.

³ 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.

⁴ 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 nettjenester, tilgjengelig [her](#).

4.2 Krav til opplysninger om angrerett før avtaleinngåelse

Angrerettloven (angrl.) gjelder som utgangspunkt for alle salg av varer eller tjenester til forbruker fra en næringsdrivende når avtalen inngås ved fjernsalg eller ved salg utenom faste forretningslokaler, jf. angrl. § 1 første ledd. Lovens krav kan ikke fravikes ved avtale til ulempe for forbruker, jf. angrl. § 3. Angrerettloven gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet (2011/83/EU) i norsk rett.

Næringsdrivende som selger varer og/eller tjenester til forbrukere ved fjernsalg og/eller utenom faste forretningslokaler, som for eksempel salg av strømvikaler på nett, er pålagt en omfattende opplysningsplikt som innebærer å gi forbrukerne en rekke opplysninger på en «klar og forståelig måte» før avtaleinngåelsen, jf. angrl. § 8 første ledd. Blant disse er informasjon om «*at det foreligger angrerett og standardisert skjema for bruk av angrerett (angreskjema), samt vilkårene, tidsfristene og fremgangsmåtene for å bruke angreretten*», jf. angrl. § 8 første ledd bokstav h.

Det er ingen spesielle formkrav til opplysningene, utover kravet om at disse skal gis på en klar og forståelig måte.

Det er for øvrig den næringsdrivende som har bevisbyrden for at opplysningsplikten i angrl. § 8 er oppfylt, jf. angrl. § 7.

Når det gjelder opplysningene som skal gis forbruker før avtaleinngåelse etter angrl. § 8 første ledd bokstav h, følger det av § 8 andre ledd at den næringsdrivende skal anses å ha oppfylt opplysningsplikten i første ledd bokstav h, dersom skjema for opplysninger om angrerett er korrekt utfyllt og gitt til forbrukeren. Av § 8 femte ledd følger det at departementet i forskrift kan gi nærmere bestemmelser om standardisert angreskjema, samt om «*hvordan opplysningsplikten skal oppfylles, herunder at opplysninger om angreretten skal gis ved bruk av et standardisert skjema for opplysninger om angrerett*».

I forskrift om opplysningsplikt og angrerett mv. av 20.06.2014 § 2 første ledd, er følgende bestemt:

«Ved avtaler om varer og tjenester som ikke er finansielle tjenester, kan den næringsdrivende gi forbrukeren opplysningsskjema for angrerett som tilsvare malen inntatt i forbrukerrettighetsdirektivet (Europaparlaments- og Rådsdirektiv 2011/83/EU) vedlegg 1 A».

Opplysningsskjema for angrerett på norsk, som tilsvare malen inntatt i forbrukerrettighetsdirektivet (direktiv 2011/83/EU), ligger tilgjengelig på regjeringens nettside, og er da likt vedlegg 1A til forbrukerrettighetsdirektivet, heretter kalt standardskjemaet.

Vedlegg 1 Standardskjema for opplysninger om angrerett

I standardskjemaet er det teknisk ikke lagt opp til at man kan gjøre endringer, kun krysse av for alternativer som eventuelt automatisk legges til i standardteksten som allerede står i skjemaet. På standardskjemaet side to er det inntatt et punkt om «*Opplysninger om utfylling*», som gir den næringsdrivende instruks for utfyllingen av skjemaet.

Dersom dette skjemaet utfylles korrekt og gis forbruker før avtaleinngåelse, vil opplysningsplikten etter angrl. § 8 første ledd bokstav h være oppfylt. Næringsdrivende er imidlertid ikke pålagt å bruke standardskjemaet, og kan dermed også velge å gi opplysningene på annen måte, så lenge lovens krav blir oppfylt.

Dersom den næringsdrivende ikke gir forbrukerne tilstrekkelig informasjon om angreretten i tråd med angrl. § 8 første ledd bokstav h, utvides angrefristen med inntil 12 måneder, jf. angrl. § 21 tredje ledd. Dette betyr at angrefristen utløper 14 dager + 12 måneder etter at avtalen om tjenesten ble inngått. Dersom den næringsdrivende gir forbrukeren opplysninger om angreretten i tråd med angrl. § 8 første ledd bokstav h innen 12 måneder, utløper angrefristen 14 dager etter den dagen forbrukeren mottok opplysningene.

5 DE FAKTISKE FORHOLDENE I SAKEN

5.1 Kort om Fjordkraft

Fjordkraft er en av Norges største strømleverandører, og leverer strøm og strømrelaterte produkter til privatkunder over hele Norge. I henhold til oversikten Forbrukertilsynet har mottatt fra Elhub AS, hadde Fjordkraft [REDACTED] forbrukerkunder per 01.02.2023.

Selskapets siste avlagte årsregnskap er for 2021. Årsregnskapet viste driftsinntekter på kr 11 349 225 000 og et driftsresultat på kr 562 902 000.

5.2 Prisoversikter

Ved å navigere seg helt nederst på Fjordkrafts hjemmeside under «*Strømvavtaler*», kan man klikke på «*Alle strømvavtaler*». Herfra kommer man inn på en oversiktsside/samleside over Fjordkrafts strømvavtaler, hvor man kan klikke seg inn på faner for avtaletyper, for å få oversikt over Fjordkrafts tilgjengelige og utgåtte avtaler innenfor den aktuelle kategorien.

Vedlegg 2 Skjerm bilde av side med oversikt over Fjordkrafts strømvavtaler inndelt i avtaletyper, med opplysningene under de enkelte fanene, 13.03.2023 til 25.05.2023

5.3 Opplysninger om angrerett før avtaleinngåelse

I forbindelse med bestilling av Fjordkrafts strømvavtaler, går kunden gjennom en bestillingsprosess der man som siste steg før bestillingen fullføres, må bekrefte at man er kjent med vilkårene for avtalen, angreretten og standard skjema for opplysninger om angrerett.

Vedlegg 3 Skjermbilde av siden med bekreftelse av kjennskap til angrerett og standard skjema for opplysninger om angrerett, 10.03.2023

Her lenker Fjordkraft til angreskjema og «*standard skjema for opplysninger om angrerett*». Ved å klikke på lenken «*angrerett*» eller «*standard skjema for opplysninger om angrerett*», får man opp et dokument som inneholder angreskjema og skjema for opplysninger om angrerett.

Vedlegg 4 Skjermbilde av Fjordkrafts angreskjema og skjema for opplysninger om angrerett, 09.03.2023

Direkte under tittelen i Fjordkrafts skjema for opplysninger om angrerett, står det følgende:

«Ved korrekt utfylt skjema anses opplysningen i angrerettloven § 8 første ledd bokstav h, i og j jf. annet ledd, gitt».

Skjemaet fremstår i første omgang likt som standardskjemaet for opplysning om angrerett som ligger tilgjengelig på regjeringens nettside, og som er basert på vedlegg 1A til forbrukerrettighetsdirektivet.

Fjordkrafts skjema er imidlertid *ikke likt* som standardskjemaet: Under punktet «*Virksomheter av at angreretten brukes*», har Fjordkraft fjernet hele det første avsnittet i teksten i standardskjemaet om forbrukers rett til tilbakebetaling ved bruk av angreretten, og erstattet dette med en annen tekst.

Punktet «*Virksomheter av at angreretten brukes*» lyder slik i standard skjema for opplysninger om angrerett (dersom man har lagt til siste avsnitt om utførelse av tjenester før angrefristens utløp, se note 6 i standardskjemaet):

«Dersom du går fra denne avtalen, skal vi tilbakebetale alle betalinger vi har mottatt fra deg, herunder leveringskostnadene (med unntak av tilleggs kostnader som følger av at du har valgt en annen type levering enn den billigste typen standardlevering vi tilbyr), uten unødig opphold og i alle tilfeller senest 14 dager etter den dag vi mottar melding om din beslutning om å gå fra denne avtalen.»

Vi foretar tilbakebetalingen med samme betalingsmiddel som du benyttet ved den opprinnelige transaksjonen, med mindre du uttrykkelig har avtalt noe annet med oss.

I alle tilfeller vil du ikke bli pålagt noe gebyr som følge av tilbakebetalingen.

Dersom du har anmodet om at utførelsen av tjenestene (derunder levering av vann/gass/elektrisitet/fjernvarme) skal påbegynnes før angrefristen utløper, skal du betale oss et beløp som står i forhold til det som er utført eller levert fram til du underrettet oss om at du ønsket å gå fra avtalen, sammenlignet med full oppfyllelse av avtalen.» (vår understreking)

Punktet «*Virkninger av at angreretten brukes*», lyder imidlertid slik i Fjordkrafts skjema for opplysninger om angrerett:

«Dersom du har anmodet om at utførelsen av tjenestene (derunder levering av vann/gass/elektrisitet/fjernvarme) skal påbegynnes før angrefristen utløper, skal du betale oss et beløp som står i forhold til det som er utført eller levert fram til du underrettet oss om at du ønsket å gå fra avtalen, sammenlignet med full oppfyllelse av avtalen.»

I alle tilfeller vil du ikke bli pålagt noe gebyr som følge av tilbakebetalingen.

Dersom du har anmodet om at utførelsen av tjenestene (derunder levering av vann/gass/elektrisitet/fjernvarme) skal påbegynnes før angrefristen utløper, skal du betale oss et beløp som står i forhold til det som er utført eller levert fram til du underrettet oss om at du ønsket å gå fra avtalen, sammenlignet med full oppfyllelse av avtalen.» (vår understreking)

Fjordkraft har altså erstattet avsnittet om virkningene ved bruk av angreretten, som er tilbakebetaling av alle betalinger Fjordkraft har mottatt fra forbruker. I stedet har Fjordkraft to ganger inntatt avsnittet om konsekvenser ved anmodning om at utførelsen skal påbegynnes før angrefristens utløp. Dette avsnittet er for øvrig svært likt i størrelse og oppbygning som avsnittet om retten på tilbakebetaling, som er fjernet.

Forbrukertilsynet har gått så langt som mulig i bestillingsprosessen, uten å faktisk fullføre bestillingen/avtaleinngåelsen. Vi har ikke funnet at de fjernede opplysningene formidles til forbrukeren på annen måte før avtaleinngåelsen.

6 FORBRUKERTILSYNETS VURDERINGER

6.1 Manglende prisliste

Forbrukertilsynet har ikke funnet noen prisliste på Fjordkrafts hjemmesider som gir en samlet oversikt over alle strømavtaler.

Fjordkraft har riktignok en samleside/oversiktsside der man kan klikke seg inn på avtaletype, og få tilgang til oversikt over tilgjengelige og utgåtte avtaler innenfor den aktuelle kategorien (se vedlegg 5). Her gis opplysninger om blant annet påslag og månedsgebyr, og det er for de tilgjengelige avtalene inntatt en lenke «*Bestilling og vilkår*», som tar deg til landingssiden til den aktuelle avtalen. For de utgåtte avtalene er det inntatt en lenke «*Informasjon og vilkår*», som tar deg til en informasjonsside for den aktuelle avtalen.

Dette gjelder imidlertid ikke for medlems- og organisasjonsavtalene, som kun inneholder en liste med navn og hyperlenke til landingssiden for hver enkelt avtale.

Verken oversikten/samlesiden inndelt etter avtaletyper, eller navnelisten for medlems- og organisasjonsavtalene, oppfyller forskriftens krav til en samlet, systematisert og skjematisk fremstilling, som ivaretar intensjonen om å gjøre det enkelt å sammenligne strømleverandørens avtaler, jf. prisf. § 2.

Etter Forbrukertilsynets vurdering har Fjordkraft på bakgrunn av ikke en prisliste på sin hjemmeside, og oppfyller dermed ikke kravene i prisf. § 21.

6.2 Fjordkraft gir ikke opplysninger om virkninger av at angreretten brukes

Fjordkraft har valgt å gi sine kunder opplysninger om angreretten etter angrl. § 8 første ledd bokstav h ved bruk av standard angreskjema. Likevel har Fjordkraft, i strid med den tekniske innrettelsen av dette skjemaet, fjernet følgende opplysninger om virkninger av at angreretten brukes:

«Dersom du går fra denne avtalen, skal vi tilbakebetale alle betalinger vi har mottatt fra deg, herunder leveringskostnadene (med unntak av tilleggskostnader som følger av at du har valgt en annen type levering enn den billigste typen standardlevering vi tilbyr), uten unødig opphold og i alle tilfeller senest 14 dager etter den dag vi mottar melding om din beslutning om å gå fra denne avtalen.»

Etter angrl. § 8 første ledd bokstav h, skal forbruker gis opplysninger om «*at det foreligger angrerett og standardisert skjema for bruk av angrerett (angreskjema), samt vilkårene, tidsfristene og fremgangsmåtene for å bruke angreretten, jf. § 20 første og annet ledd.*»

Angrerettloven § 20 første og annet ledd lyder som følger:

«Forbrukeren har rett til å gå fra avtalen (angrerett) ved å gi melding til den næringsdrivende før utløpet av angrefristen, jf. § 21. Angrefristen anses overholdt dersom melding er sendt før utløpet av fristen.

Meldingen kan fremsettes ved bruk av utfylt angreskjema eller ved fremsettelse av annen utvetydig erklæring.»

Bestemmelsens henvisning til § 20 første og annet ledd omfatter kun henvisning til *tidsfristene og fremgangsmåtene* som alltid gjelder for å bruke angreretten, hvor reglene er like mellom varer og tjenester. *Vilkårene* for å bruke angreretten, herunder virkningene av å bruke angreretten, er imidlertid svært forskjellig mellom varer og tjenester, og avhengig av den enkelte salgsavtale, se note 4-6 i standardskjemaet for opplysninger om angrerett. Etter Forbrukertilsynets vurdering følger kravet til å gi opplysninger om virkningene av at angreretten brukes direkte av lovens ordlyd, ved at loven angir at «*vilkårene*» for å bruke angreretten skal opplyses.

Denne tolkningen av ordlyden understøttes av at opplysninger om virkningen av bruk av angreretten er avgjørende for at forbrukeren skal kunne forstå hva angreretten er, altså innholdet i og omfanget av angreretten, og forbrukerens rettigheter ved bruk av angreretten. Denne informasjonen er nødvendig for at forbruker effektivt skal kunne bruke angreretten, i tråd med direktivets og lovens formål. Det er nettopp virkningene av angreretten som gjør angreretten til en angrerett, til forskjell fra for eksempel en avtalt avbestillings- eller oppsigelsesrett. Dersom opplysninger om virkningene av angreretten ikke gis, bortfaller avgjørende opplysninger som skal sette forbruker i stand til å forstå hva angreretten innebærer.

Det at standardskjemaet for opplysninger om angrerett inntar opplysninger om virkningene av angreretten, understøtter også en slik forståelse av ordlyden og det bakenforliggende direktivet. Forutsetningen for at opplysningsplikten i angrl. § 8 bokstav h og i direktivet er oppfylt ved bruk av standardskjemaet, er nettopp at skjemaet er fullstendig og korrekt utfyllt. Derfor er det kun lagt opp til utfylling, altså tillegg av informasjon i henhold til notene på side to i standardskjemaet. Det er etter Forbrukertilsynets syn en presumsjon for at samtlige av de opplysningene som fremgår av skjemaet for opplysninger om angrerett, med tillatte tilpasninger, er nødvendige for å oppfylle kravet til opplysninger om angrerett i angrl. § 8 bokstav h. Hvis ikke ville vedlegget til direktivet ha lagt opp til at næringsdrivende skal gå ut over direktivets krav, hvilket har formodningen mot seg. Basert på lovens og direktivets ordlyd, og informasjonen som fremgår av standardskjema for opplysninger om angrerett, er det ikke åpnet for at den næringsdrivende skal gjøre endringer i form av å fjerne tekst på side

én i standard skjemaet. Dette skyldes at informasjonen som fremgår her, er avgjørende for å oppfylle lovens krav til opplysninger om angrerett før avtaleinngåelse.

Etter dette vurderer Forbrukertilsynet at en næringsdrivende ikke har gitt tilstrekkelige opplysninger om angreretten etter angrl. § 8 første ledd bokstav h dersom forbruker ikke får opplysninger om virkningene av angreretten.

Fjordkraft har i skjemaet for opplysninger om angrerett fjernet opplysningene om virkninger av at angreretten brukes, og har heller ikke gitt disse opplysningene på annen måte før avtaleinngåelse.

Fjordkraft har dermed ikke oppfylt opplysningskravet i angrerettloven § 8 bokstav h.

7 FORBRUKERTILSYNETS VEDTAKSKOMPETANSE

Dersom Forbrukertilsynet finner at en handling er i strid med markedsføringsloven eller angrerettloven, kan vi fatte vedtak jf. mfl. § 36 andre ledd, jf. angrl. § 28.

Som vi har redegjort for ovenfor, har Forbrukertilsynet konkludert med at Fjordkraft har brutt prisf. § 21, jf. mfl. § 10, og angrl. § 8 første ledd bokstav h.

For at vi skal kunne fatte vedtak ved brudd på angrl. § 8, må inngrep tilsies av hensynet til forbrukerne, jf. mfl. § 39 første ledd, jf. § 35 andre ledd jf. angrl. § 28. Ved brudd på mfl. § 10 med forskrifter kan vi fatte vedtak dersom inngrep tilsies av hensynet til at forbrukerne skal kunne orientere seg i markedet og enkelt sammenligne priser.

Kravene til prisliste er viktige for at forbrukere skal kunne orientere seg om sin egen strømvtale og eventuelt sammenligne med andre strømvtaler, og ble fastsatt nettopp fordi mange forbrukere i dag opplever strømmarkedet som svært uoversiktlig.

Kravene til opplysninger om angrerett før avtaleinngåelse i angrl. § 8 bokstav h, skal sikre at forbrukeren settes i stand til å forstå innholdet i angreretten og konsekvensene av at angreretten brukes.

Forbrukertilsynets vurdering er derfor at inngrep tilsies av henholdsvis hensynet til at forbrukerne skal kunne orientere seg i markedet og enkelt sammenligne priser, og hensynet til forbrukerne, jf. mfl. § 39 første ledd, jf. § 35 andre ledd.

Forbrukertilsynet har etter dette grunnlag for å fatte vedtak i saken, jf. mfl. § 39.

8 PÅBUDSVEDTAK MED TVANGSMULKT

8.1 Behovet for vedtak – vurdering av forholdsmessighet

Etter mfl. § 40 kan Forbrukertilsynet nedlegge forbud og påbud for å sikre at bestemmelser som nevnt i mfl. § 35 første ledd, overholdes. Brudd på prisf. § 21, jf. mfl. § 10, er omfattet av denne vedtakskompetansen. I tillegg kan Forbrukertilsynet nedlegge forbud og påbud for å sikre at bestemmelser som er gitt i, eller i medhold av, angrerettloven, overholdes, jf. mfl. § 40, jf. mfl. § 35 første ledd, jf. angrl. § 28.

Når det gjelder kravet til prislister, ble de skjerpede kravene i prisopplysningsforskriften mye omtalt i media. Vi nøyer oss her med å vise til noen eksempler på dette:

- Vedlegg 5** Skjerm bilde av artikkel i Europower 08.04.2022 «*Dette er regjeringens nye og strengere krav til strømvikter*», 31.05.2023
- Vedlegg 6** Skjerm bilde av artikkel i Europower 18.10.2022 «*Innen to uker må de fleste strømsalgsselskaper endre nettsidene*», 31.05.2023
- Vedlegg 7** Skjerm bilde av artikkel i Europower 02.11.2022 «*69 av 82 strømsalgsselskaper bryter loven*»

I tillegg publiserte Forbrukertilsynet 20.10.2022 en veileder som redegjorde for hvordan forskriftens krav var å forstå.

- Vedlegg 8** Skjerm bilde av artikkel hos Forbrukertilsynet 20.10.2022 «*Selger du strøm til forbrukere?*», 31.05.2023
- Vedlegg 9** Veileder Forbrukertilsynet 09.02.2023 «*Veiledning til skjerpet opplysningsplikt for strømleverandører*», 31.05.2023

Samtlige strømleverandører, herunder Fjordkraft, bør dermed være godt kjent med de nye kravene til prislister, og selskapene har i tillegg hatt god tid til å innrette seg etter kravene. Likevel har Forbrukertilsynet i sin kontroll våren 2023 funnet svært mange lovbrudd som gjelder kravene til prislister. Forbrukertilsynet anser det derfor som nødvendig å fatte vedtak i de mest alvorlige tilfellene av brudd på kravene til prislister, hvor forbrukerhensynene er sterkest. Fjordkraft har ingen prislister.

Dette gjør det etter Forbrukertilsynets vurdering nødvendig med et vedtak som sikrer at Fjordkraft etablerer en prislister og at denne prislister oppfyller forskriftens krav.

Når det gjelder de utelatte opplysningene om virkninger av å bruke angreretten, mottok alle strømleverandører, som nevnt i punkt 3, herunder Fjordkraft, 25.11.2022 et orienteringsbrev om kravene til opplysninger om angrerett før avtaleinngåelse.

Vedlegg 10 Artikkelen «*Strømselskapene må gi kundene lovpålagte opplysninger om angrerett*» på Forbrukertilsynets hjemmesider publisert 07.12.2022

Vedlegg 11 Mottakerliste for orienteringsbrev om kravene til opplysninger om angrerett før avtaleinngåelse

Det var både før og etter årsskiftet 2022/2023 stor medieoppmerksomhet rundt strømleverandørenes brudd på kravet til opplysninger om angrerett før avtaleinngåelse. Et eksempel var en artikkel på VGs nettside.

Vedlegg 12 Skjerm bilde av artikkel på vg.no 22.12.2022

Samtlige strømleverandører, herunder Fjordkraft, burde dermed være godt kjent med kravene angrerettloven stiller til opplysninger om angrerett før avtaleinngåelsen, og de har hatt god tid til å innrette seg etter kravene. Likevel har Forbrukertilsynet i sin kontroll våren 2023 funnet brudd på disse kravene, blant annet hos Fjordkraft.

I tillegg har Fjordkraft ikke bare fjernet avsnittet om tilbakebetaling, men også erstattet dette avsnittet med et avsnitt om virkningen av bruk av angreretten *dersom forbrukeren har samtykket til førtidig oppstart av strømleveringen*. Her opplyses det om at forbrukeren i så tilfelle må å betale for den mottatte strømmen inntil tidspunktet for bruk av angreretten. Dette avsnittet er tilforlåtelig likt det fjernede avsnittet både i størrelse og utforming.

Formålet med å fjerne og erstatte avsnittet fremstår også som et forsøk på å skjule opplysningene om retten på tilbakebetaling. Dette er lovpålagte opplysninger som skal gis før avtaleinngåelsen.

Etter dette anser Forbrukertilsynet det som nødvendig å fatte et vedtak som pålegger Fjordkraft å gi lovpålagte opplysninger om angrerett før avtaleinngåelsen i tråd med angrl. § 8.

Kontrollen vi har gjennomført omfattet kun selskapets hjemmesider, og kun enkelte deler av markedsføringen der. Påbudsvedtakene er derfor begrenset til å gjelde prislister og opplysninger om angrerett på selskapets hjemmesider. Vi understreker imidlertid at dersom Forbrukertilsynet senere finner lignende lovbrudd som det påbudsvedtakene gjelder hos Fjordkraft, på en annen plattform, vil Forbrukertilsynet se alvorlig på dette. For ordens skyld minner vi om at vi i tillegg til å kunne fatte vedtak med tvangsmulkt, i visse tilfeller har mulighet til å fatte vedtak om overtredelsesgebyr.

8.2 Tvangsmulkt og utmåling

For å sikre at påbudsvedtakene blir overholdt, skal Forbrukertilsynet som hovedregel fastsette en tvangsmulkt som Fjordkraft skal betale dersom selskapet overtrer vedtaket,

jf. mfl. § 41 første ledd. Vi kan ikke se at det er forhold i denne saken som tilsier at Forbrukertilsynet ikke skal fastsette en tvangsmulkt ved brudd på vedtakene.

Tvangsmulkt skal i henhold til mfl. § 41 andre ledd første punktum fastsettes enten som en løpende mulkt eller som et engangsbeløp.

Når det gjelder tvangsmulktens størrelse skal denne fastsettes skjønnsmessig, der det overordnet skal legges vekt på at det ikke skal lønne seg å overtre vedtaket, jf. mfl. § 41 andre ledd andre punktum.

I forskrift av 14.02.2023 om utmåling av tvangsmulkt og overtredelsesgebyr er det fastsatt hvilke øvrige momenter det særlig skal legges vekt på ved utmålingen. I forskriften § 4 fremgår det at det ved utmåling av tvangsmulkt skal legges vekt på hvilken type pålegg som ikke er etterkommet, hvor alvorlig unnlatsen av å etterkomme pålegget er i forhold til de hensyn som pålegget skal ivareta, hvor byrdefullt det vil være for den næringsdrivende å etterkomme pålegget, den næringsdrivendes økonomiske evne og eventuelle fordeler ved ikke å etterkomme pålegget.

Ved fastsettelsen av tvangsmulktens størrelse for påbudet om å etablere en prisliste, legger Forbrukertilsynet vekt på at kravet til prisliste må anses som et grunnleggende krav av hensyn til forbrukeres orientering i markedet som næringsdrivende må legges til grunn å være godt kjent med, jf. også den generelle bestemmelsen om krav til prisliste i prisf. § 11. Når det gjelder påbudet om å gi opplysninger om angrerett i tråd med kravene i angrl. § 8 bokstav h, legger vi vekt på at de utelatte opplysningene er helt avgjørende for at forbrukeren skal kunne forstå innholdet av angreretten, og sine rettigheter ved bruk av angreretten. Dette taler for at tvangsmulkten ikke må settes for lavt.

Forbrukertilsynet legger videre vekt på at det bør være enkelt for Fjordkraft å overholde begge vedtakene, slik at selskapet lett kan unngå tvangsmulkt. Forbrukertilsynet kan heller ikke se at det skal være særlig byrdefullt for Fjordkraft å gjennomføre de endringer på hjemmesiden som påbudene innebærer. Vi viser i den forbindelse til at Fjordkraft plikter å følge reglene i både angrerettloven og i prisopplysningsforskriften, herunder å ha tilstrekkelige rutiner på plass for å sikre at loven ikke brytes. Vi legger også vekt på at Fjordkraft kan oppnå vesentlige fordeler ved å ikke overholde særlig vedtaket som gjelder angrerett. Forbrukertilsynet er herunder kjent med at Fjordkraft er i flere tvister som gjelder nettopp spørsmål om krav på tilbakebetaling ved bruk av angrerett. Også disse forholdene taler for at tvangsmulkten ikke må settes for lavt.

Når det gjelder Fjordkraft økonomiske evne, hadde Fjordkraft i 2021 en høy omsetning med driftsinntekter på kr 11 349 225 000 og et driftsresultat på kr 562 902 000.

For at det ikke skal lønne seg for selskapet å overtre vedtakene, anser Forbrukertilsynet at det er nødvendig med en viss størrelse på tvangsmulkten.

Samlet tilsier disse momentene at tvangsmulkten bør settes høyt.

På denne bakgrunn vurderer vi foreløpig at tvangsmulkten for brudd på hvert av påbudsvedtakene bør ligge i størrelsesorden kr 250 000 for hver påbegynt uke det enkelte vedtaket ikke overholdes. Mulktens størrelse synes ikke spesielt byrdefull for Fjordkraft. Samtidig anser vi at mulktens størrelse er høy nok til at det ikke vil lønne seg for Fjordkraft å overtre vedtakene.

Dette er imidlertid kun et anslag basert på vår foreløpige vurdering av forholdene i saken. Forbrukertilsynet vil i det endelige vedtaket kunne opp- eller nedjustere størrelsen på tvangsmulkten.

9 FRIST FOR KOMMENTARER TIL VARSELET

I samsvar med forvaltningsloven § 16 har Fjordkraft anledning til å uttale seg før vedtaket fattes.

Dersom Fjordkraft har kommentarer til varselet, ber vi om at dette sendes oss **snarest mulig og senest 11.08.2023**. Ved fastsettelse av fristen har vi tatt hensyn til at det snart vil være ferieavvikling i de fleste virksomheter.

Dersom selskapets økonomiske stilling er en vesentlig annen enn slik det fremgår av selskapets årsregnskap for 2021, oppfordrer vi dere til å sende oss dokumentasjon for dette innen samme frist.

Med hilsen

Bente Øverli e.f.
avdelingsdirektør

Tonje H. Drevland
underdirektør

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ingen håndskrevet signatur