

Haugaland Kraft Energi AS

Dokumentet blir kun sendt pr. e-post

Deres ref.

Vår ref.

Dato:

Sak nr: 23/2020-2

22.06.2023

Saksbehandler: Ingvild Olsen

Dir.tlf: 94027150

Varsel om påbudsvedtak med tvangsmulkt - manglende opplysninger om angrerett

1 INNLEDNING

Forbrukertilsynet har kontrollert enkelte forhold på Haugaland Kraft Energi AS (**Haugaland Kraft**), org.nr. 880 396 072, sin hjemmeside. Vi har funnet lovbrudd som gjelder mangelfulle opplysninger om angrerett før avtaleinngåelse.

Vi varsler derfor med dette at vi vil fatte påbudsvedtak mot Haugaland Kraft. For påbudsvedtaket varsles en tvangsmulkt på kr 250 000 for hver kalenderuke påbudet brytes.

Samtidig som varselet om vedtak, har vi sendt Haugaland Kraft et brev hvor vi redegjør for øvrige forhold vi mener er ulovlige. Der ber vi Haugaland Kraft 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 Haugaland Kraft 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. angrerettloven § 28, har foreløpig slik utforming:

1. Haugaland Kraft Energi AS påbys å gi opplysninger om angrerett etter angrerettloven § 8 første ledd bokstav h på en klar og forståelig måte før inngåelse av hver avtale om salg av strøm til forbrukere via selskapets hjemmesider.
2. Haugaland Kraft Energi AS skal betale 250 000 – tohundreogfemtitten – kroner i tvangsmulkt for hver påbegynt kalenderuke selskapet overtrer eller medvirker til overtredelse av påbudet i punkt 1.

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

Vi presiserer at det varslede vedtaket betyr at tvangsmulkten løper for hver påbegynt kalenderuke. Dette betyr at dersom Haugaland Kraft for eksempel bryter vedtaket på en torsdag, og så på en påfølgende tirsdag, vil dette være brudd i to påbegynte kalenderuker, hvilket kan utløse en mulkt på totalt kr 500 000.

3 BAKGRUNNEN 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 kraftleverandører 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 strømrregningen gjør et stort innhugg i de fleste forbrukeres økonomi, er det avgjørende at kraftleverandørene 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 strømvavtaler, og 1. november 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 strømvavtaler og krav til prislister på aktørens hjemmesider. Kravet til prislister styrker forbrukers mulighet til å sette seg inn i sin eksisterende avtale, slik at forbruker kan sammenligne denne med andre aktuelle strømvavtaler. 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 prislister selv om den aktuelle avtalen ikke lenger tilbys nye kunder.

Videre avdekket Forbrukertilsynet i 2022 at svært mange kraftleverandører 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 strømbansjen overholder utvalgte, grunnleggende forbrukervernregler. Strømbansjen består av omtrent 90 ulike aktører som alle tilbyr strømvavtaler til privatkunder.² Av hensyn til effektiv ressursbruk har Forbrukertilsynet valgt å rette kontrollen mot de 20 største aktørene i strømbansjen 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. Haugaland Kraft er en av disse 20 aktørene.

I kontrollen undersøkte vi følgende forhold:

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

¹ [Strømselskaperne 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 registrert med et fåtall privatkunder

4 LOVENS KRAV TIL OPPLYSNINGER OM ANGRERETT FØR AVTALEINNGÅELSE

4.1 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 strømvakter 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.

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.

4.2 Kravet til at opplysningene skal gis på en «klar og forståelig» måte

I angrl. § 8 stilles det krav til at opplysningene om angrerett, herunder opplysningene som nevnt i første ledd bokstav h, skal gis på en «klar og forståelig måte» til forbrukeren. Er ikke opplysningene gitt på en klar og forståelig måte, regnes opplysningene som ikke gitt.

Når det gjelder fjernsalgsavtaler som inngås via en nettleser, herunder inngåelse av strømvaktale på Internett, følger det av praksis at kravet ikke er til hinder at den næringsdrivende lenker til en egen side med opplysninger om angrerett, og at forbrukeren må huke av en boks der man aksepterer innholdet i de lenkede opplysningene, forutsatt at

opplysningene om angrerett i angrl. § 8 første ledd, bringes til forbrukerens oppmerksomhet på en klar og forståelig måte.³

Om de tilsvarende kravene «*clear and comprehensible manner*», jf. direktivet art. 6 (1), heter det følgende i EU-kommisjonens veiledning til direktivet⁴:

«It is not sufficient to provide the mandatory pre-contractual information merely as part of the general terms and conditions that the consumer may have to accept before moving on in the transaction process. The requirement to provide information in a 'clear and comprehensible manner' means that the individual elements of the mandatory information must be brought to the attention of the consumer. In the online context, traders must make the mandatory information easily accessible and prominently visible to consumers.» (vår understreking)

5 DE FAKTISKE FORHOLDENE I SAKEN

5.1 Kort om Haugaland Kraft Energi AS

Haugaland Kraft selger strømvtaler til både privatkunder og bedriftskunder.

I henhold til en oversikt Forbrukertilsynet har mottatt fra Elhub AS, hadde Haugaland Kraft [REDACTED] forbrukerkunder per 01.02.2023.

Selskapets siste avlagte årsregnskap er for 2021. Årsregnskapet viste driftsinntekter på kr 1 329 935 179 og et driftsresultat på kr 12 092 657.

Vedlegg 1 Haugaland Kraft Energi AS – årsregnskap for regnskapsåret 2021

5.2 Undersøkelsen av selskapets hjemmeside

Forbrukertilsynet undersøkte nettsiden til Haugaland Kraft (www.hkraft.no) på enkelte dager i perioden fra 17.02.2023 til 08.03.2023.

På Haugaland Krafts hovedside er det presentert en oversikt over deres produkter. Ved å trykke på «*Strøm*», blir man tatt til en oversiktsside over de ulike strømvtalene som tilbys.

Vedlegg 2 Oversikt over alle strømvtaler, 09.03.2023

Hver av avtalene har en «*les mer*»-knapp som fører til en opplysningsside for den aktuelle avtalen. På de ulike opplysningssidene er det en «*bestill*»-knapp som fører til et

³ Se EU-domstolens dom i sak C-536/20 (Tiketa), avsnitt 53.

⁴ Se [Commission Notice on the interpretation and application of the Consumer Rights Directive](#) av 17. desember 2021, punkt 3.1.2.

bestillingsskjema. Så langt Forbrukertilsynet kan se, er bestillingsskjemaet likt for de ulike avtalene.

Vedlegg 3 Skjema for bekreftelse av bestilling, 04.05.2023

På det siste steget i bestillingsprosessen gis det følgende opplysninger:

«*Generelle kraftleveringsvilkår*

Her kan du lese mer om våre generelle kraftleveringsvilkår

Du har i henhold til angrerettsloven 14 dagers angrerett. Hvis du ønsker å benytte deg av angreretten kan du sende oss brev, e-post eller fylle ut og sende angrerettsskjema for strømvtale.

E-post sendes til marked@hkraft.no»

Lenken «*generelle kraftleveringsvilkår*» fører til Haugaland Krafts avtalevilkår.

Vedlegg 4 Haugaland Krafts generelle kraftleveringsvilkår

Lenken til «*strømvtale*» fører til et skjema for opplysninger om angrerett og et angreskjema.

Vedlegg 5 Haugaland Krafts skjema for opplysninger om angrerett og angreskjema

Forbruker må deretter huke av for hvert av følgende: «*Jeg bekrefter at jeg har lest og forstått betingelser og kontraktsvilkår*», og «*Jeg bekrefter at jeg er kjent med angreretten*». Ingen av disse tekstene inneholder lenker.

6 FORBRUKERTILSYNETS VURDERINGER

6.1 Opplysninger om angrerett er ikke gitt på en klar og forståelig måte

Som vi har redegjort for i punkt 0, stilles det strenge krav til at opplysningene i angrl. § 8 første ledd skal anses å være gitt til forbruker på en «*klar og forståelig*» måte før avtaleinngåelse.

Ved bestilling av strømvtale hos Haugaland Kraft, må forbruker huke av for å bekrefte å være kjent med angreretten. Det er ikke gitt nødvendige opplysninger om angreretten eller lenke til slik informasjon i nær forbindelse med denne bekreftelsen.

I bestillingsskjemaet er det, rett ovenfor denne bekreftelsen, riktignok angitt at forbruker har 14 dagers angrerett, og kan benytte seg av angreretten ved å sende Haugaland Kraft et

brev, en e-post eller ved å bruke angrerettsskjema. Denne informasjonen er imidlertid ikke tilstrekkelig til å oppfylle kravene til opplysninger i angrl. § 8 bokstav h, se punkt 4.1 ovenfor.

I denne opplysningsteksten om angrerett er det tatt inn en hyperlenke – «*angrerettsskjema for strømavtale*». I strid med ordlyden i teksten føre ikke lenken bare til angrerettsskjema, men også til opplysningsskjema om angrerett, se vedlegg 7. Vi bemerker for ordens skyld at Haugaland Krafts opplysningsskjema for angrerett ser ut til å være utfyllt i overensstemmelse med det forskriftsfastsatte standardskjemaet for opplysninger om angrerett, og derfor vil oppfylle kravet til *hvilke opplysninger* som skal gis etter angrl. § 8 bokstav h.

Ved bruk av hyperlenke for å gi den lovpålagte informasjonen om angrerett, innebærer imidlertid lovens krav til at opplysningene gis på en «*klar og forståelig*» måte at hyperlenken må gi forbruker tilstrekkelig insentiv til å forstå hva hyperlenken fører til. Hyperlenken, sett sammen med informasjonen rundt, må herunder gi forbruker mulighet til å forstå at det er her vedkommende kan få mer informasjon om angreretten.

Selv om de lovpålagte opplysningene om angrerett er tilgjengelige i opplysningsskjemaet Haugaland Kraft lenker til, lenker Haugaland Kraft til opplysningsskjemaet om angrerett fra ordet «*strømavtale*», i en setning som gjelder *hvordan* forbruker kan benytte seg av angreretten. Teksten og lenken gir altså ingen indikasjon på at også de sentrale opplysningene om angrerett ligger her. En forbruker gis ingen mulighet til å forstå at lenken inneholder noe annet og mer enn et angrerettsskjema. Selve angrerettsskjemaet har forbruker også begrenset nytte av før avtaleinngåelse, i motsetning til opplysninger om selve angreretten og hva denne innebærer - og forbruker vil da ikke ha noe insentiv til å klikke på denne lenken.

Etter Forbrukertilsynets syn er det derfor klart at Haugaland Kraft ikke gir opplysninger om angrerett til forbrukeren på en tilstrekkelig klar og forståelig måte til å oppfylle lovens krav.

Haugaland Kraft har etter dette ikke oppfylt kravet til opplysninger om angrerett før avtaleinngåelse, jf. angrerettloven § 8 bokstav h.

7 FORBRUKERTILSYNETS VEDTAKSKOMPETANSE

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

Som vi har redegjort for ovenfor, har Forbrukertilsynet konkludert med at Haugaland Kraft har brutt angrl. § 8 første ledd bokstav h. Forbrukertilsynet kan da fatte vedtak om påbud og tvangsmulkt dersom inngrep tilsies av hensyn til forbrukerne jf. mfl. § 39 første ledd, jf. § 35 andre ledd, jf. angrl. § 28.

Angrerettloven § 8 første ledd har til formål å sikre at forbrukerne før et kjøp er gjennomført får opplysninger om at de kan angre på kjøpet. I tillegg skal bestemmelsen sikre at forbrukerne settes i stand til å forstå innholdet i denne retten, ved at forbruker i tillegg til å ha krav på standardisert angreskjema, også har krav på informasjon om vilkårene, tidsfristene og fremgangsmåten for å benytte seg av angreretten før kjøpet gjennomføres.

Forbrukertilsynets vurdering er derfor at inngrep tilsies av hensynet til forbrukerne, jf. mfl. § 39 første ledd, jf. mfl. § 35 andre ledd, jf. angrl. § 28.

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

8 PÅBUDSVEDTAK MED TVANGSMULKT

8.1 Behovet for vedtak – vurdering av forholdsmessighet

Forbrukertilsynet kan fatte påbudsvedtak for å sikre at bestemmelser som gitt i, eller i medhold av angrerettloven overholdes, jf. mfl. § 40 jf. mfl. § 35 første ledd, jf. angrl. § 28.

Som nevnt i punkt 3, mottok alle kraftleverandører 25.11.2022 et orienteringsbrev om kravene til opplysninger om angrerett før avtaleinngåelse. Dette brevet ble sendt til Haugaland Kraft.

Vedlegg 6 Orienteringsbrev av 25.11.2022

Vedlegg 7 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 8 Skjerm bilde av artikkelen «Strømselskaper kan skyldte kunder milliard-beløp» på vg.no datert 22.12.2022

Samtlige strømleverandører, herunder Haugaland Kraft, burde dermed være godt kjent med kravene angrerettloven oppstiller 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 Haugaland Kraft.

Forbrukertilsynet anser på denne bakgrunn at det er nødvendig med et vedtak som pålegger Haugaland Kraft å gi forbrukere tilstrekkelig informasjon om angreretten på en klar og forståelig måte før avtaleinngåelsen, i tråd med angrl. § 8 første ledd bokstav h.

8.2 Tvangsmulkt og utmåling

For å sikre at påbudsvedtaket blir overholdt, skal Forbrukertilsynet som hovedregel fastsette en tvangsmulkt som Haugaland Kraft 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 vedtaket.

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

Når det gjelder tvangsmulktenes 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 unnlattelsen 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.

I utmålingen legger Forbrukertilsynet vekt på at påbudet er ment å sikre overholdelse av grunnleggende, lovfestede krav til opplysninger om angrerett før avtaleinngåelse. Videre legger Forbrukertilsynet til grunn at det vil være enkelt for Haugaland Kraft å overholde påbudsvedtaket, slik at selskapet lett kan unngå tvangsmulkt. Forbrukertilsynet kan heller ikke se at det skal være særlig byrdefullt for Haugaland Kraft å gjennomføre de endringer på hjemmesiden som påbudet innebærer. Vi viser i den forbindelse til at Haugaland Kraft plikter å følge reglene i angrerettloven, herunder å ha tilstrekkelige rutiner på plass for å sikre at loven ikke brytes.

Forbrukertilsynet legger til grunn at mulkten ikke må settes så lavt at det vil lønne seg å overtre vedtaket, særlig sett opp mot Haugaland Kraft sitt store antall forbrukerkunder, samt Haugaland Kraft sin omsetning på kr 1 329 935 179 i 2021. Vi har også lagt vekt på at Haugaland Kraft kan oppnå vesentlige fordeler ved å ikke overholde vedtaket, ved at sannsynligheten for at forbrukere eventuelt angrer på avtalen kan minske ved at de lovfestede opplysningene om angrerett ikke gis på en klar og forståelig måte før avtaleinngåelse.

På denne bakgrunn vurderer vi foreløpig at tvangsmulkten for brudd på påbudsvedtaket bør ligge i størrelsesorden kr 250 000 for hver uke vedtaket ikke overholdes. Mulktens størrelse

synes ikke spesielt byrdefull for Haugaland Kraft. Samtidig antas at mulktens størrelse heller ikke er for lav, slik at det ikke vil lønne seg for Haugaland Kraft å overtre påbudet.

Dette er imidlertid kun et anslag basert på vår foreløpige vurdering av forholdene i saken. Forbrukertilsynet vil i vedtaket kunne opp- eller nedjustere tvangsmulkten dersom vi blir kjent med andre forhold som kan ha betydning for utmålingen.

9 FRIST FOR KOMMENTARER TIL VARSELET

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

Dersom Haugaland Kraft har kommentarer til varselet, ber vi om at dette sendes oss **snarest mulig og senest 11.08.2023**.

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.

Med hilsen

Bente Øverli e.f.
avdelingsdirektør

Tønje H. Drevland
underdirektør

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ingen håndskrevet signatur