

HELGELAND KRAFT STRØM AS

Dokumentet blir kun sendt pr. e-post

Deres ref.
daglig leder Arild Inge
Markussen

Vår ref.
Sak nr: 23/2023-2

Dato:
22.06.2023

Saksbehandler: Mari Bakke Akslen
Dir.tlf: 990 84 659

Varsel om påbuds- og forbudsvedtak med tvangsmulkt - manglende prislister og manglende opplysninger om angrerett

1 INNLEDNING

Forbrukertilsynet har kontrollert enkelte forhold på Helgeland Kraft Strøm AS (**Helgeland Kraft**), org.nr. 917 424 748, sin hjemmeside. Vi har funnet flere lovbrudd. Lovbruddene gjelder manglende prislister på selskapets hjemmesider, mangelfulle opplysninger om angrerett før avtaleinngåelse, manglende anmodning fra forbrukere dersom oppstart av strømleveransen skal skje før utløpet av angrefristen, og krav til bekreftelse av betalingsplikt fra kundens side som er i strid med angrerettloven.

Vi varsler derfor med dette at vi vil fatte fire påbudsvedtak og ett forbudsvedtak mot Helgeland Kraft. For hvert av vedtakene varsles en tvangsmulkt på kr 250 000 for hver kalenderuke det aktuelle vedtaket brytes.

Samtidig som varselet om vedtak, har vi sendt Helgeland Kraft et brev hvor vi redegjør for øvrige forhold vi mener er ulovlige. Der ber vi Helgeland 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 Helgeland 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. Helgeland Kraft Strøm AS påbys å ha en lett tilgjengelig prisliste 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. Helgeland Kraft Strøm AS skal betale 250 000 – tohundreogfemtusen – kroner i tvangsmulkt for hver påbegynt kalenderuke selskapet overtrer eller medvirker til overtredelse av påbudet i punkt 1.
3. Helgeland Kraft 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 hver avtale om salg av strøm til forbrukere via selskapets hjemmesider.
4. Helgeland Kraft skal betale 250 000 – tohundreogfemtusen – kroner i tvangsmulkt for hver påbegynt kalenderuke selskapet overtrer eller medvirker til overtredelse av påbudet i punkt 3.
5. Helgeland Kraft Strøm AS påbys å gi forbrukere opplysninger om oppstart av levering innen utløpet av angrefristen etter angrerettloven § 8 bokstav j på en klar og forståelig måte før inngåelse av hver avtale om salg av strøm til forbrukere via selskapets hjemmesider.
6. Helgeland Kraft Strøm AS skal betale 250 000 – tohundreogfemtusen – kroner i tvangsmulkt for hver påbegynt kalenderuke selskapet overtrer eller medvirker til overtredelse av påbudet i punkt 5.
7. Helgeland Kraft Strøm AS påbys å kreve at forbrukeren uttrykkelig ber om at levering av tjenester starter før utløpet av angrefristen, dersom slik førtidig oppstart skal skje, jf. angrerettloven § 19.

8. Helgeland Kraft Strøm AS skal betale 250 000 – tohundreogfemtitusen – kroner i tvangsmulkt for hver påbegynt kalenderuke selskapet overtrer eller medvirker til overtredelse av påbudet i punkt 7.
9. Helgeland Kraft forbys å kreve eller be om samtykke fra forbrukere til betalingsplikt for mottatt strøm inntil angreretten er benyttet i de tilfeller der forbrukeren ikke uttrykkelig har bedt om oppstart av levering innen utløpet av angrefristen etter angrerettloven § 19.
10. Helgeland Kraft skal betale 250 000 – tohundreogfemtitusen – kroner i tvangsmulkt for hver påbegynt kalenderuke selskapet overtrer eller medvirker til overtredelse av forbudet i punkt 9.

De varslede vedtakene har en tvangsmulkt som kan utløses dersom det aktuelle lovbruddet skjer igjen. Formålet med tvangsmulkten er å sørge for at Helgeland Kraft 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 Helgeland Kraft for eksempel bryter ett av vedtakene på en torsdag, og så samme vedtak 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 strømrregningen 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 prisliste 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.

Forbrukertilsynet gjennomførte i mars 2023 en kontroll av at strømbørsen overholder utvalgte, grunnleggende forbrukervernregler. Strømbørsen består av omtrent 90 ulike aktører som alle tilbyr strømvtaler til privatkunder. Av hensyn til effektiv ressursbruk har Forbrukertilsynet valgt å rette kontrollen mot de 20 største aktørene i strømbørsen 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. Helgeland Kraft er en av disse 20 aktørene.

I kontrollen undersøkte vi følgende forhold:

- Om markedsføring av strømvtaler på strømleverandørenes nettsider oppfyller 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.
- Om aktørene før avtaleinngåelse opplyser om angrerett i tråd med lovens krav.

4 REGELVERKET SOM ER RELEVANT I SAKEN

4.1 Krav til prisliste

I prisopplysningsforskriften (prisf.) § 21 er det fastsatt krav om at strømleverandører som selger elektrisk kraft til forbrukere skal ha en prisliste.¹ Kravene til prisliste er fastsatt med hjemmel i markedsføringsloven (mfl.) § 10 andre og tredje ledd.

¹ 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.

Formålet bak kravene til prisliste er å gjøre det enklere å navigere i tilbudet av strømvavtaler, slik at forbrukeren kan treffe godt informerte valg.² 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.

4.2 Krav til opplysninger om angrerett før avtaleinngåelse

4.2.1 Generelt

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 strømvavtaler 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

² 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](#).

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, og opplysninger om at «*forbrukeren som bruker angreretten, etter å ha bedt om oppstart av tjenesteleveringen i henhold til § [...] 19, skal ha ansvar for rimelige kostnader, jf. § 26 første ledd*» jf. § 8 første ledd bokstav j.

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 og j, følger det av § 8 andre ledd at den næringsdrivende skal anses å ha oppfylt opplysningsplikten i første ledd bokstav h og j, dersom skjema for opplysninger om angrerett er korrekt utfylt 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, ligger tilgjengelig på regjeringens nettside, og er da likt vedlegg 1A til forbrukerrettighetsdirektivet (2011/83/EU), 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 da 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 gitt forbruker før avtaleinngåelse, vil altså opplysningsplikten etter angrl. § 8 første ledd bokstav h og j være oppfylt. Næringsdrivende

er imidlertid ikke pålagt å bruke standard skjemaet, 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.

Dersom forbrukeren benytter seg av angreretten innen angrefristen, skal den næringsdrivende tilbakebetale alle betalinger som er mottatt fra forbrukeren, jf. angrl. § 24. Retten på tilbakebetaling bortfaller imidlertid dersom forbrukeren uttrykkelig har bedt den næringsdrivende om førtidig oppstart av levering, altså oppstart før utløpet av angrefristen jf. angrl. § 26. I så tilfelle må forbrukeren betale for mottatt strøm inntil angreretten benyttes.

Forbrukerens betalingsplikt faller likevel bort dersom den næringsdrivende ikke har gitt opplysninger i samsvar med angrl. § 8 første ledd, bokstav h og j, jf. angrl. § 26 andre ledd, bokstav a. Dette gjelder også dersom forbrukeren ikke uttrykkelig har bedt om at leveringen skal begynne før utløpet av angrefristen i samsvar med § 19, jf. § 26 andre ledd bokstav b. Av angrl. § 19 fremgår følgende:

«Ønsker forbrukeren at levering av tjenester starter opp før utløpet av angrefristen, jf. § 21, skal den næringsdrivende kreve at forbrukeren uttrykkelig ber om dette.»

4.2.2 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 og j, 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 strømavtale 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

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

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 Helgeland Kraft

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

Selskapets siste avlagte årsregnskap er for 2021. Årsregnskapet viste driftsinntekter på kr 670 979 220, og et driftsresultat på kr 57 622 368.

5.2 Kort presentasjon av strømvitalene

På tidspunktet for Forbrukertilsynets kontroll i mars 2023, markedsførte Helgeland Kraft følgende kraftavtaler til privatkunder på sine hjemmesider:

- «Fastpris 2 år Nord-Norge»
- «Fastpris 3 år Nord-Norge»
- «Espot»
- «Webspot»
- «Solavtale»

5.3 Prisliste

På hjemmesiden har Helgeland Kraft en side som heter «Prisliste».

Vedlegg 2 Prisliste datert 13.03.23

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

Denne siden viser en oversikt over gjeldende gebyrer og kostnader mv. Oversikten er tilgjengelig dersom man trykker på «Meny» oppe til høyre på nettsiden, og deretter på «Utgåtte strømvtaler» i nedtrekksmenyen.

Vedlegg 3 Nedtrekksmeny datert 13.03.23

I tillegg er det en lenke til listen i avtalevilkårene punkt 7:

«7. HKS fakturerer kunder månedlig etterskuddsvis etter reelt-, eller stipulert forbruk der hvor avlesning ikke er tilgjengelig. Har du sagt "ja takk til alle" eller "alltid eFaktura" i nettbanken din, vil vi sende deg eFaktura. Alternativt vil vi sende deg papirfaktura. Papirfaktura medfører et fakturagebyr i henhold til gjeldende satser som du finner [her](#). [hyperlenke til prisliste]»

Vedlegg 4 Avtalevilkår datert 13.03.23

Helgeland Kraft har også en side med oversikt over alle sine strømvtaler. Denne listen inneholder opplysninger om avtalenavn og enkelte opplysninger om avtaletype for noen av avtalene. Bak hvert avtalenavn er det også en knapp «Bestill», der bestilling av avtalen kan gjennomføres, samt en knapp «Les mer», hvor man kan klikke seg inn til avtalens hovedpresentasjonsside, heretter kalt landingsside.

Vedlegg 5 Oversikt over alle strømvtaler

5.4 Opplysninger om angrenerett før avtaleinngåelse

Hvis man på går inn på den enkelte strømvtale som fortsatt er åpen for nytegning («Fastpris 2 år Nord-Norge», «Fastpris 3 år Nord-Norge», «Espot», «Webspot» eller «Solavtale»), får man opp mer informasjon om den enkelte avtalen. Eksempler:

Vedlegg 6 Markedsføring av Espot

Vedlegg 7 Markedsføring av Webspot

Hvis man trykker på «Bestill» i markedsføringen av den enkelte avtalen, kommer man videre til et bestillingsskjema der man må fylle ut mobilnummer. Eksempel:

Vedlegg 8 Bestilling Espot (1) datert 13.03.23

Vedlegg 9 Bestilling Webspot (1) datert 13.03.23

Når man har fylt ut mobilnummer og klikket på «Finn meg», får man opp informasjon om strømmåleren, og man kan velge oppstartsdato. I forbindelse med dette står det:

«Velg ønsket oppstartsdato i feltet nedenfor. Hvis du lar feltet være tomt blir oppstart om to dager»

For å bestille den aktuelle avtalen, må man deretter fylle ut e-postadresse, samt huke av på hvert av følgende punkter:

«Jeg bekrefter at jeg har lest og forstått avtalevilkårene [hyperlenke til avtalevilkår].

Jeg bekrefter valg oppstartsdato.

Jeg aksepterer at selv om jeg har angrerett, må jeg betale for de dagene jeg har fått levert strøm fra Helgeland Kraft Strøm, og er kjent med angreretten [hyperlenke til angreskjema og skjema med opplysninger om angrerett].»

Vedlegg 10 Bestilling Espot (2) datert 13.03.23

Vedlegg 11 Bestilling Webspot (2) datert 13.03.23

Når det gjelder det siste punktet om at forbrukeren bekrefter å være «*kjent med angreretten*», er ordet «*angreretten*» markert i blått, med en hyperlenke til angreskjema og skjema med opplysninger om angrerett. Hvis man trykker på den overnevnte lenken for angrerett, kommer man til Helgeland Krafts angreskjema og skjema med opplysninger for bruk av angrerett.

Vedlegg 12 Angreskjema og skjema for opplysninger om angrerett datert 13.03.23

Direkte under tittelen i Helgeland Krafts skjema for opplysninger om angrerett, står det at:

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

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

Helgeland Krafts skjema er imidlertid ikke likt som standardskjemaet: Under punktet «*Virkninger av at angreretten brukes*», har Helgeland Kraft fjernet det som står om forbrukers rett til tilbakebetaling ved bruk av angreretten.

Punktet «*Virkninger 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 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.»

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 Helgeland Krafts 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.»

Helgeland Kraft har altså erstattet det som står i standardskjemaet om virkningene ved bruk av angreretten – som er tilbakebetaling av alle betalinger Helgeland Kraft har mottatt fra forbruker. I stedet har Helgeland Kraft kun inntatt avsnittet om anmodning om at utførelsen av skal påbegynnes før angrefristen utløper.

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 på hjemmesiden

Forbrukertilsynet har ikke funnet noen prisliste på Helgeland Krafts hjemmesider som gir en samlet oversikt over alle strømvtaler.

Helgeland Kraft har ingen prisliste på nettsiden over aktive strømvtales som selskapet tilbyr. Selskapet har kun en side med oversikt over tilgjengelige avtaler med avtalenavn, hvor man kan trykke på «Bestill» for å gjennomføre bestillingen av avtalen, eller «Les mer» for å få tilgang til avtalens landingsside, se vedlegg 5.

Helgeland Kraft har imidlertid det de omtaler som en prisliste for utgåtte avtaler, det vil si avtaler som ikke lenger er i salg. Denne listen inneholder kun avtalenavn, som inneholder hyperlenke til en side der det fremgår ytterligere opplysninger om avtalen, og enkelte prisopplysninger. Se vedlegg 2.

Verken oversiktssiden over tilgjengelige avtaler, eller listen over utgåtte avtaler som selskapet omtaler som prisliste, oppfyller forskriftens krav til en samlet, systematisert og skjematisk fremstilling av obligatoriske opplysninger som ivaretar intensjonen om å gjøre det enkelt å sammenligne strømlleverandørens avtaler, jf. prisf. § 21.

For øvrig bemerker vi at navnet på priselementkategoriene i listen for utgåtte avtaler, i seg selv kan være villedende for en forbruker. Det opplyses ikke om avtaletype, og det å kalle avtalens påslag for «Pris pr. kWh», vil enkelt kunne oppfattes som den samlede prisen kunden betaler per kWh. På samme måte vil «Pris pr. mnd», som i realiteten er månedsgebyret, kunne mistolkes som den totale prisen kunden betaler per måned, selv om de fleste vil reagere på sistnevntes størrelse som urealistisk.

Etter Forbrukertilsynets vurdering har Helgeland Kraft etter dette ikke en prisliste på sin hjemmeside, og oppfyller dermed ikke kravene i prisf. § 21.

6.2 Manglende opplysninger om angrerett

6.2.1 Helgeland Kraft gir ikke opplysninger om virkningen av at angreretten brukes

Helgeland Kraft har valgt å gi sine kunder opplysninger om angreretten etter angrl. § 8 første ledd bokstav h ved bruk av standard angreskjema. Likevel har Helgeland Kraft, 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 tilleggs kostnader som følge 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.»

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.*»

§ 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 utfyllt angreskjema eller ved fremsettelse av annen utvetydig erklæring.»

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. Henvisningen til § 20 første og annet ledd omfatter kun henvisning til tidsfristene og fremgangsmåtene som alltid gjelder for å bruke angreretten. Vilråene for å bruke angreretten, herunder virkningene av å bruke angreretten, er imidlertid svært forskjellig mellom varer og tjenester, og avhengig av den enkelte salgavtale, se note 4-6 i standardskjemaet for opplysninger om angrerett.

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. Dette er igjen 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 av 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 2, 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, hvilken har formodningen mot seg. Basert på lovens og direktivets ordlyd, og informasjonen som fremgår av standard skjema for opplysninger om angrerett, er det ikke åpnet for at den næringsdrivende skal gjøre endringer i form av å fjerne tekst på side 1 av 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.

Helgeland Kraft 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.

Helgeland Kraft har etter dette ikke oppfylt opplysningskravet i angrerettloven § 8 bokstav h.

6.2.2 Helgeland Kraft gir ikke opplysninger om forbrukerens betalingsplikt ved førtidig oppstart

Som nevnt følger det av § 8 første ledd at opplysningene som skal gis før inngåelse av avtalen, skal gis forbrukeren på en «klar og forståelig måte».

Kravet om at opplysningene om konsekvensen av å velge førtidig oppstart i angrl. § 8 bokstav j gis på en «klar og forståelig måte», innebærer at den næringsdrivende må gi opplysningene på en måte som gjør forbrukeren oppmerksom på opplysningene, og at opplysningene bør gis på det tidspunktet som er mest relevant og hensiktsmessig i bestillingsprosessen.

For å sikre at forbrukeren gjøres oppmerksom på opplysningene om konsekvensen av å velge førtidig oppstart i angrl. § 8 bokstav j, må disse opplysningene gis i forbindelse med valg av oppstartsdato. Dette understøttes av at dersom et konkret valg vil ha direkte konsekvenser for forbrukerens rettigheter, så må forbrukeren gjøres oppmerksom på konsekvensene nettopp på det tidspunktet som valget tas.

I Helgeland Krafts prosess for avtaleinngåelse gis forbrukeren anledning til å velge oppstartsdato for avtalen. I den forbindelse fremgår det at dersom forbrukeren avstår fra å velge oppstartsdato, settes oppstartsdato automatisk til to dager etter avtaleinngåelsen. Det står ikke noe om andre konsekvenser av å velge oppstartsdato.

Lengre ned på siden må forbrukeren huke av for bekreftelse av oppstartsdato, se vedlegg 10 og 11.

I bestillingsskjemaet til Helgeland Kraft må forbrukeren bekrefte at han er kjent med angreretten, se vedlegg 16-19.

I skjema for opplysninger om angrerett, som er tilgjengelig via lenke, under punktet om «*Virkningen av at angreretten brukes*», gis det opplysninger om at dersom forbrukeren har anmodet om at leveringen skal begynne før utløpet av angrefristen «*[...] skal du betale oss et beløp som står i forhold til det som er [...] levert*» frem til benyttelsen av angreretten, se vedlegg 12. Dette tilsvarer i hovedsak opplysningene i angrl. § 8 første ledd bokstav j.

Helgeland Kraft gir altså opplysninger om konsekvensen av å velge førtidig oppstart i skjemaet for opplysninger om angrerett, som er tilgjengelig via lenken i bestillingsskjemaet. Opplysningene er imidlertid kun gitt via lenke, og i tillegg er lenken inntatt på et annet sted enn der valg av oppstartsdato skjer.

Helgeland Kraft gir dermed ikke informasjon om konsekvensen av å velge førtidig oppstart i forbindelse med valg av oppstartsdato. Når det ved valg av oppstartsdato heller ikke gis opplysninger om at valgt dato er, eller kan være, før utløpet av angrefristen, vil det medføre en risiko for at forbrukeren verken forstår at det valgte oppstartstidspunktet er før utløpet av angrefristen, eller konsekvensene den førtidige oppstarten har. Forbruker får heller ikke noe incentiv til å sjekke om valget av oppstartsdato har noen konsekvenser.

På denne bakgrunn av det anser Forbrukertilsynet at Helgeland Kraft ikke gir opplysningene om forbrukerens betalingsplikt for mottatt levering ved førtidig oppstart på en «*klar og forståelig måte*» jf. § 8 første ledd bokstav j. Opplysningene anses da som ikke gitt.

Helgeland Kraft har etter dette ikke oppfylt opplysningskravet i angrerettloven § 8 bokstav j.

6.3 Helgeland Kraft oppfyller ikke kravet til uttrykkelig anmodning om førtidig oppstart

Av angrl. § 19 følger det at dersom forbrukeren ønsker at levering av tjenesten starter opp før utløpet av angrefristen, skal den næringsdrivende kreve at «*forbrukeren uttrykkelig ber om dette*».

I EU-kommisjonens veiledning⁵ til direktiv 2011/83, fremgår det til artikkel 8 (8), som tilsvarer angrl. § 19, at kravet om at forbrukeren uttrykkelig har bedt om oppstart før utløp av angrefristen, ikke er til hinder for at den næringsdrivende legger til rette for at forbrukeren

⁵ Se [Commission Notice on the interpretation and application of the Consumer Rights Directive](#) av 17. desember 2021, punkt 3.1.2.

kan komme med en slik uttrykkelig anmodning. Det er imidlertid forbrukeren selv som må avgi denne anmodningen.

For at oppstartsdato for levering av tjenesten skal settes før utløpet av angrefristen, må altså forbrukeren på eget initiativ anmode om, eller aktivt bekrefte ønske om, oppstart av avtalen før utløpet av angrefristen. I dette ligger et krav om at forbrukeren, i forbindelse med valg av oppstartdato, må gis opplysninger om at dersom valgt oppstartdato er før 14 dager etter avtaleinngåelse, så innebærer dette at levering av avtalen vil skje før utløpet an angrefristen på 14 dager.

Ved bestilling av Helgeland Krafts avtaler kan forbrukeren enten aktivt velge oppstartsdato, eller så kan man avstå fra å velge, med den konsekvens at oppstartsdatoen er om to dager. I sistnevnte tilfelle vil standard oppstartsdato medføre at levering av tjenesten starter før utløpet an angrefristen. Det gis imidlertid ingen informasjon om dette i forbindelse med valg av oppstartsdato i bestillingsskjemaet, se vedlegg 16-19.

Forbrukeren må riktignok huke av for bekreftelse av valgt oppstartsdato før gjennomføringen av bestilling av avtalen, men her gis det heller ingen informasjon om oppstartsdatoen og forholdet til angrefristen – informasjonen gis uavhengig av om man har fått standard oppstartsdato eller selv valgt oppstartsdato som ligger før angrefristens utløp, eller om man har valgt oppstartsdato som ligger etter angrefristens utløp.

Når oppstart før angrefristens utløp er standardvalget, og forbruker heller ikke gis informasjon om konsekvensen av dette eller å sette inn en annen, valgt oppstartsdato før angrefristens utløp, anser Forbrukertilsynet at forbrukere ved å benytte Helgeland Krafts bestillingsskjema aldri vil avgi en uttrykkelig anmodning om førtidig oppstart i samsvar med kravet i angrl. § 19.

Helgeland Kraft har etter dette ikke oppfylt kravet i angrl. § 19 til uttrykkelig anmodning fra forbruker om at tjenesten skal starte opp før utløpet av angrefristen.

Vi bemerker for ordens skyld at når forbrukeren ikke uttrykkelig har bedt om førtidig oppstart av levering, og det heller ikke er gitt opplysninger om konsekvensen ved førtidig oppstart, vil konsekvensen være at forbrukerens betalingsplikt etter angrl. § 26 første ledd faller bort, jf. andre ledd bokstav a og b. Vi bemerker for øvrig at også opplysninger i samsvar med § 8, første ledd bokstav h, må meddeles forbrukeren på en klar og forståelig måte for at en næringsdrivende skal kunne kreve betaling for mottatt levering i angrerettperioden, jf. § 26 andre ledd bokstav a.

6.4 Aksept fra alle kunder for betalingsplikt, uavhengig av anmodning om førtidig oppstart og ikke, er i strid med angrerettloven

I bestillingsskjemaet til Helgeland Krafts strømvtaler må forbrukeren huke av for følgende, se vedlegg 10 og 11:

«Jeg aksepterer at selv om jeg har angrerett, må jeg betale for de dagene jeg har fått levert strøm fra Helgeland Kraft Strøm, og er kjent med angreretten.»

Forbrukerens betalingsplikt for mottatt strøm gjelder imidlertid kun dersom forbrukeren uttrykkelig har bedt om at leveringen starter før utløpet av angrefristen i tråd med angrl. § 19, jf. angrl. § 26 andre ledd.

Helgeland Kraft krever på sin side en uforbeholden aksept for at kunden plikter å betale for mottatt strøm, uavhengig av om dette kravet er oppfylt eller ikke.

Av angrl. § 3 følger det at loven ikke kan fravikes ved avtale til ulempe for en forbruker.

Den aktuelle bekreftelsen kunden må avgi i Helgeland Krafts bestillingsskjema, er etter dette i strid med angrl. § 26 andre ledd.

Vi bemerker for ordens skyld at konsekvensen av lovens ufravikelighet er at forbrukerens uforbeholdende aksept for betalingsplikt for mottatt strøm i strid med angrl § 26 andre ledd bokstav a og b, vil være ugyldig, jf. angrl. § 3. Krav om betaling for tiden før utløpet av angrefristen forutsetter også at forbruker har mottatt opplysninger om konsekvensen ved valg av førtidig oppstart på en klar og forståelig måte i tråd med angrl. § 8 første ledd, bokstav j, jf. angrl. § 26, se punkt 6.2.2 ovenfor.

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 Helgeland Kraft har brutt prisf. § 21, jf. mfl. § 10, og angrl. § 8 første ledd bokstav h og j samt angrl. §§ 19 og 26 andre ledd.

For at vi skal kunne fatte vedtak ved brudd på angrl. §§ 8, 19 og 26, 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 strømvtales og eventuelt sammenligne med andre strømvtales, 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 og j, skal sikre at forbrukeren settes i stand til å forstå innholdet i angreretten og konsekvensene av at angreretten brukes. Kravet til uttrykkelig anmodning om førtidig oppstart i angrl. § 19 og 26 sikrer at rettighetene etter angrerettloven ikke begrenses, med mindre forbrukeren selv ber om det.

Forbrukertilsynets vurdering er derfor at inngrep tilsies henholdsvis hensynet til at forbrukerne skal kunne orientere seg i markedet og enkelt sammenligne priser, og 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.

8 FORBUDS- OG 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 prisliste, ble de skjerpede kravene i prisopplysningsforskriften mye omtalt i media. Vi nøyer oss her med å vise til noen eksempler på dette:

Vedlegg 13 Skjerm bilde av artikkel i Europower 08.04.2022 «*Dette er regjeringens nye og strengere krav til strømvtales*»

Vedlegg 14 Skjerm bilde av artikkel i Europower 18.10.2022 «*Innen to uker må de fleste strømsalgsselskaper endre nettsidene*»

Vedlegg 15 Skjerm bilde av artikkel i Europower 02.11.2023 «*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 16 Skjerm bilde av artikkel hos Forbrukertilsynet 20.10.2022 «*Selger du strøm til forbrukere?*»

Vedlegg 17 Veileder Forbrukertilsynet 09.02.2023 «*Veiledning til skjerpet opplysningsplikt for strømleverandører*»

Samtlige strømleverandører, herunder Helgeland Kraft, bør dermed være godt kjent med de nye kravene til prisliste, 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 prisliste. Forbrukertilsynet anser det derfor som nødvendig å fatte vedtak i de mest alvorlige tilfellene av brudd på kravene til prisliste, hvor forbrukerhensynene er sterke. Helgeland Kraft har ingen prisliste.

Dette gjør det etter Forbrukertilsynets vurdering nødvendig også med et vedtak som sikrer at Helgeland Kraft etablerer en prisliste og at denne prislisen oppfyller forskriftens krav.

Som nevnt i punkt 3, mottok alle strømleverandører, herunder Helgeland Kraft, 25.11.2022 et orienteringsbrev om kravene til opplysninger om angrerett før avtaleinngåelse.

Vedlegg 18 Orienteringsbrev av 15.11.2022

Vedlegg 19 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 20 Skjerm bilde av artikkel på vg.no 22.12.2022

Samtlige strømleverandører, herunder Helgeland Kraft, 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, herunder hos Helgeland Kraft.

Når det gjelder de utelatte opplysningene om virkninger av å bruke angreretten, har Helgeland Kraft fjernet avsnittet om rett på tilbakebetaling fra skjema for opplysninger om angrerett, samtidig som de har beholdt informasjonen øverst på siden om at dersom skjemaet er korrekt utfyllt og gitt til forbrukeren så anses krav om opplysninger i angrl. § 8 første ledd, bokstav h og j, for å være oppfylt. Dette gir forbrukeren et inntrykk av å ha mottatt samtlige lovpålagte opplysninger om angrerett før avtaleinngåelse, og har på bakgrunn av dette ingen forutsetninger for å skulle vite om sin eventuelle rett på tilbakebetaling.

Helgeland Krafts praksis med å ikke gi informasjon om oppstartstidspunktets relasjon til angrefristen, og konsekvensene som førtidig oppstart har for forbrukerens rettigheter, vil også ha potensielt store konsekvenser for forbrukeren dersom forbrukeren ikke er kjent med sine rettigheter knyttet til angrerett på annen måte. Det er en betydelig risiko for at en forbruker ikke er kjent med kravet om forbrukerens uttrykkelige anmodning om førtidig oppstart, og konsekvensen dette har for den næringsdrivendes mulighet for å kunne kreve betaling for levering i angrerettperioden.

Det at Helgeland Kraft både krever et uforbeholdent samtykke fra forbruker om betalingsplikt for mottatt strøm dersom forbrukeren benytter seg av angreretten, og ikke sørger for uttrykkelig anmodning om førtidig oppstart av leveransen, er i strid med et grunnleggende krav i angrl. §§ 19 og 26 andre ledd.

For å sikre at formålet bak opplysningskravet i angrerettloven § 8 første ledd bokstav h og j, ivaretas, anser Forbrukertilsynet det som nødvendig å fatte vedtak som pålegger Fjordkraft å gi lovpålagte opplysninger om angrerett før avtaleinngåelsen i tråd med angrl. § 8. Likeså anser vi det nødvendig med vedtak for å hindre at Helgeland Kraft fortsetter å opptre i strid med de øvrige, grunnleggende kravene i angrerettloven som er brutt i denne saken.

Kontrollen vi har gjennomført omfattet kun selskapets hjemmesider, og kun enkelte deler av handelspraksisen der. Vedtakene er derfor begrenset til å gjelde forhold på selskapets hjemmesider. Vi understreker imidlertid at dersom Forbrukertilsynet senere finner lignende lovbrudd som det vedtakene gjelder hos Helgeland Kraft altså 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 påbuds- og forbudsvedtakene blir overholdt, skal Forbrukertilsynet som hovedregel fastsette en tvangsmulkt som Helgeland Kraft skal betale dersom selskapet overtrer vedtaket, jfr. 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 tvangsmulkten størrelse for de fire vedtakene, 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 pålegget om å gi opplysninger om angrerett i tråd med kravene i angrl. § 8 bokstav h og j, legger vi vekt på at de utelatte opplysningene er helt avgjørende for at forbrukeren skal kunne forstå innholdet av angreretten, sine rettigheter ved bruk av angreretten, og konsekvensene som uttrykkelig anmodning om førtidig oppstart har for forbrukerens rettigheter og plikter. Praksisen med å kreve uforbeholdent samtykke til betaling for mottatt strøm i angrerettperioden, og praksisen med å ikke kreve uttrykkelig anmodning ved førtidig oppstart, kan medføre at forbrukere tror de ikke har rettigheter som de faktisk har.

Forbrukertilsynet legger videre vekt på at det bør være enkelt for Helgeland Kraft å overholde samtlige av vedtakene, slik at selskapet lett kan unngå tvangsmulkt. Forbrukertilsynet kan heller ikke se at det skal være særlig byrdefullt for Helgeland Kraft å gjennomføre de endringer på hjemmesiden som påbudene og forbudet innebærer. Vi viser i den forbindelse til at Helgeland Kraft 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 Helgeland Kraft kan oppnå vesentlige fordeler ved å ikke overholde særlig vedtakene som gjelder angrerett. Også disse forholdene taler for at tvangsmulkten ikke må settes for lavt.

Når det gjelder Helgeland Kraft økonomiske evne, hadde Helgeland Kraft i 2021 en høy omsetning med driftsinntekter på kr 670 979 220 og et driftsresultat på kr 57 622 368.

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 vedtakene bør ligge i størrelsesorden kr 250 000 for hver påbegynt uke det enkelte vedtaket ikke

overholdes. Mulktens størrelse synes ikke spesielt byrdefullt for Helgeland Kraft. Samtidig anser vi at mulktens størrelse er høy nok til at det ikke vil lønne seg for Helgeland Kraft 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 Helgeland Kraft anledning til å uttale seg før vedtaket fattes.

Dersom Helgeland Kraft 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 Øveri e.f.
avdelingsdirektør

Tonje Drevland
underdirektør

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ingen håndskrevet signatur