

NTE Marked AS

Dokumentet blir kun sendt pr. e-post

Deres ref.

Vår ref.

Dato:

Sak nr: 23/2017-2

22.06.2023

Saksbehandler: Tomas Berg

Dir.tlf: 990 84 659

Varsel om forbudsvedtak med tvangsmulkt - villedende markedsføring

1 INNLEDNING

Forbrukertilsynet har kontrollert enkelte forhold på NTE Marked AS (**NTE**), org.nr. 991 854 126, sin hjemmeside. Vi har funnet lovbrudd som gjelder markedsføringen av NTEs strømvtale «*Fastpris + spotpris Agrol*».

Vi varsler derfor med dette at vi vil fatte forbudsvedtak mot NTE. For forbudsvedtaket varsles en tvangsmulkt på kr 250 000 for hver kalenderuke forbudet brytes.

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

1. NTE Marked AS forbys å markedsføre strømavtaler til forbrukere uten at alle vesentlige opplysninger om størrelsen på alle priselementer eller hvordan prisen beregnes, og om risiko knyttet til pris, fremgår av markedsføringen, jf. markedsføringsloven § 6, jf. § 8 og prisopplysningsforskriften § 20. Forbudet gjelder kun markedsføring på selskapets hjemmeside, og kun i de tilfellene markedsføringen på selskapets hjemmeside utgjør en oppfordring til kjøp etter markedsføringsloven § 8 fjerde ledd.
2. NTE Marked AS skal betale 250 000 – tohundreogfemtitusen – kroner i tvangsmulkt for hver påbegynt kalenderuke selskapet overtrer eller medvirker til overtredelse av forbudet i punkt 1. Tvangsmulkten gjelder for hver strømavtale som markedsføres i strid med punkt 1.

Det varslede vedtaket har en tvangsmulkt som kan utløses dersom det aktuelle lovbruddet ikke opphører etter at vedtak er fattet, eller dersom det aktuelle lovbruddet skjer igjen. Formålet med tvangsmulkten er å sørge for at NTE fremover innretter sin praksis etter lovens krav.

Vi presiserer at det varslede vedtaket betyr:

- At dersom NTE bryter forbudsvedtaket i markedsføringen av én strømavtale én gang i løpet av en kalenderuke, vil dette være et brudd på forbudsvedtaket i punkt 1. Brytes forbudsvedtaket i markedsføringen av to strømavtaler i løpet av en kalenderuke, vil dette være to brudd på forbudet, og kan utløse en mulkt på totalt kr 500 000.
- At tvangsmulkten løper for hver påbegynt kalenderuke. Dette betyr at dersom NTE bryter forbudsvedtaket 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 BAKGRUNN FOR SAKEN – FORBRUKERUFORDRINGER 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 prislistene 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.

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

I kontrollen undersøkte vi følgende forhold:

- Om markedsføring av strømvtaler på strømleverandørens nettsider oppfylder kravene i markedsføringsloven ved markedsføring som setter forbruker i stand til å foreta kjøp.

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

- Om aktørene har lovpålagt prislister tilgjengelig på sine nettsider, og om prislister oppfyller lovens krav.
- Om aktørene før avtaleinngåelse opplyser om angrerett i tråd med lovens krav.

4 REGELVERKET SOM ER RELEVANT I SAKEN

4.1 Generelt om forbudet mot urimelig handelspraksis

Markedsføringsloven (mfl.) § 6 første ledd forbyr «*urimelig handelspraksis*». Det følger av loven at en handelspraksis er urimelig dersom den «*strider mot god forretningsskikk*» overfor forbrukere, og er egnet til «*vesentlig å endre forbrukernes økonomiske atferd slik at de treffer beslutninger de ellers ikke ville ha truffet*». Markedsføring er en form for handelspraksis, jf. mfl. § 5 bokstav d.

Det følger av bestemmelsens fjerde ledd at en handelspraksis alltid er urimelig dersom den er villedende etter mfl. §§ 7 eller 8.

4.2 Villedende markedsføring

4.2.1 Krav til all markedsføring

Det følger av mfl. § 7 at en handelspraksis er villedende dersom den inneholder «*uriktige opplysninger og dermed er usannferdig*» eller «*på annen måte er egnet til å villedde forbrukerne*» med hensyn til ett eller flere av momentene som fremgår i bokstav a til h. I tillegg må praksisen være egnet til å påvirke forbrukerne til å treffe en økonomisk beslutning som de ellers ikke ville ha truffet.

Mens markedsføringsloven § 7 sier noe om når en handelspraksis kan være villedende ut fra det som uttrykkelig sies, bestemmer lovens § 8 at en handelspraksis også kan være villedende dersom vesentlige opplysninger er utelatt eller skjult.

Etter markedsføringsloven § 8 er en handelspraksis villedende dersom den i sin konkrete sammenheng, eller etter en helhetsvurdering, utelater eller skjuler vesentlige opplysninger som forbrukeren trenger for å ta en informert økonomisk beslutning.

Ved vurderingen av om opplysninger er utelatt, skal det tas i betraktning plass- eller tidsmessige begrensninger ved mediet som brukes til å formidle handelspraksisen, og eventuelle tiltak fra den næringsdrivende for å gjøre opplysningene tilgjengelige for forbrukerne på annen måte, jf. mfl. § 8 første ledd andre punktum.

Videre er handelspraksisen også villedende etter mfl. § 8 dersom opplysningene presenteres på en uklar, uforståelig, tvetydig eller uhensiktsmessig måte.

Praksisen anses likevel bare som villedende etter mfl. § 8 dersom den er egnet til å påvirke forbrukerne til å treffe en økonomisk beslutning de ellers ikke ville ha truffet. Det er ikke et krav at forbrukerne faktisk treffer en økonomisk beslutning på bakgrunn av den villedende markedsføringen.² Det er nok at handelspraksisen er egnet til å påvirke forbrukerne til å treffe en slik beslutning som de ellers ikke ville ha truffet. Bestemmelsen rammer vidt, og en økonomisk beslutning kan være alt fra en beslutning om å inngå en avtale, en beslutning om å avstå fra å inngå en avtale, en beslutning om å sammenlikne en avtale med andre avtaler, eller en beslutning om å avstå fra å gjøre dette.

Vurderingen av om markedsføringen er egnet til å påvirke forbrukerne til å treffe en økonomisk beslutning som de ellers ikke ville ha truffet, tar utgangspunkt i en vanlig forbruker, en «gjennomsnittsforbruker». Etter praksis fra Markedsrådet forutsettes gjennomsnittsforbrukeren «*etter festnet praksis å være alminnelig opplyst, rimelig oppmerksom og velunderrettet*», jf. MR-2019-327, punkt 4. Markedsrådet, som viser til praksis fra EU-domstolen (sak C-210/96, avsnitt 31), legger videre til grunn at en gjennomsnittsforbruker er en «*kritisk person, som opptrer bevisst og oppmerksomt på markedet, og som etter undersøkelser av varenes kvalitet og pris treffer effektive valg. Det må stilles visse krav til en gjennomsnittsforbrukers evne til kritisk vurdering av markedsføringsbudskap (...)*», jf. MR-2019-327 punkt 4.

4.2.2 Opplysninger som alltid er vesentlige ved «oppfordring til kjøp»

Mens kravene omtalt over gjelder alle former for markedsføring, stiller mfl. § 8 særlige krav til markedsføring som utgjør «*oppfordring til kjøp*». Med oppfordring til kjøp menes kommersiell kommunikasjon som inneholder informasjon om ytelsens egenskaper og pris og dermed setter forbruker i stand til å foreta et kjøp, jf. mfl. § 8 fjerde ledd. Lovens forarbeider forutsetter at enhver markedsføring i form av kommersiell kommunikasjon der det er angitt en pris på en nærmere identifisert ytelse, i utgangspunktet anses som en kjøpsoppfordring.³

Hva som i praksis utgjør en kjøpsoppfordring må vurderes konkret i hvert enkelt tilfelle. Eksempler på kjøpsoppfordringer for strømavtaler er en nettside som angir en avtale og viser

² Bestemmelsene i markedsføringsloven bygger i stor grad på direktiv om urimelig handelspraksis (2005/29/EC). Begrepet «*økonomisk beslutning*» er brukt i markedsføringsloven i stedet for direktivets begrep «*transaksjonsbeslutning*», men begrepene har samme betydning. Direktivet definerer «*transaksjonsbeslutning*» i art. 2 bokstav k slik:

«*enhver beslutning som forbrukeren treffer om hvorvidt, hvordan eller på hvilke vilkår vedkommende kjøper, betaler helt eller delvis, beholder eller avhender et produkt eller utøver en avtalefestet rett knyttet til produktet, enten forbrukeren beslutter å foreta en slik handling eller avstår fra det*».

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

et priselement for den aktuelle avtalen. Det er ikke nødvendig at forbruker i den aktuelle kommunikasjonen (markedsføringen) faktisk gis en mulighet til å inngå en avtale.⁴

Ved oppfordring til kjøp anses en del angitte opplysninger som vesentlige, jf. mfl. § 8 tredje ledd. Blant annet regnes følgende opplysninger som vesentlige:

- Opplysninger om ytelsens hovedegenskaper, i relevant omfang for mediet og ytelsen,
- Opplysninger om prisen inklusive avgifter, eller, hvis ytelsens art gjør at prisen ikke med rimelighet kan utregnes på forhånd, hvordan prisen beregnes.

I tillegg fastsetter prisopplysningsforskriften (prisf.) § 20 hvilke opplysninger som anses vesentlige ved markedsføring av strømvavtaler, jf. mfl. § 8. Disse tilleggskravene ved markedsføring av strømvavtaler er fastsatt med hjemmel i mfl. § 10 tredje ledd.

Opplysningene som angis i prisf. § 20 skal inntas i markedsføringen av strømvavtaler når markedsføringen regnes som en kjøpsoppfordring. Formålet med disse uttrykkelige kravene ved markedsføring av strømvavtaler er å sikre at forbrukere får tilstrekkelig med opplysninger til å kunne sette seg inn i og forstå hva slags avtale det er snakk om, slik at forbrukere kan ta informerte valg.

Følgende opplysninger regnes etter prisf. § 20 som vesentlige ved markedsføring av strømvavtaler som utgjør oppfordring til kjøp:

- Om avtaletypen er spotpris, fastpris, standard variabel eller annen.
- Alle obligatoriske priselementer og størrelsen på disse. Dersom størrelsen på priselementene som strømleverandøren fastsetter ikke med rimelighet kan utregnes på forhånd, skal det fremgå hvordan prisen beregnes.
- Avtalens og priselementenes varighet, herunder eventuelle garantiers varighet, dersom denne er begrenset.
- Eventuell bindingstid og eventuelt bruddgebyr.
- Perioden det må forskuddsbetales for, dersom avtalen krever forskuddsbetaling.
- Eventuelle vilkår for å kvalifisere for avtalen.
- At eventuelle tilleggstjenester som tilbys ikke er obligatoriske.
- At avtalen kan sammenlignes med andre avtaler på Forbrukerrådets strømprisportal. Ved oppfordring til kjøp fremsatt digitalt, skal hyperlenke til Forbrukerrådets strømprisportal inntas.

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

Dersom markedsføring utgjør en «*oppfordring til kjøp*», og opplysningene etter mfl. § 8 tredje ledd eller prisf. § 20 annet ledd ikke er inntatt, er skjult eller er presentert på en uklar, uforståelig, tvetydig eller uhensiktsmessig måte, vil markedsføringen i utgangspunktet være villedende og forbudt. Dette gjelder likevel bare dersom denne mangelen ved markedsføringen er egnet til å påvirke forbrukerne til å treffe en økonomisk beslutning de ellers ikke ville ha truffet.

4.2.3 *Særlig om opplysning om hvordan prisen beregnes og risiko knyttet til pris som hovedegenskaper ved strømvavtaler*

Til forskjell fra en mengde andre varer og tjenester, er strøm i en særstilling. Det er ingen kvalitative eller kvantitative forskjeller på strømmen som de ulike strømlleverandørene tilbyr sine forbrukerkunder. En av de få og viktigste forskjellene på de ulike strømvavtalene er derfor strømprisen. Ulike avtaletyper har ulike prismekanismer, og innebærer forskjellig forutberegnelighet eller risiko knyttet til strømprisen. Det er derfor essensielt for forbruker at dersom størrelsen på et priselement ikke kan angis, så skal det fremgå hvordan prisen beregnes, i tråd med kravet til vesentlige opplysninger i mfl. § 8 og slik uttrykkelig presisert i prisf. § 20 bokstav b.

Alle avtaletyper for strøm innebærer en viss risiko knyttet til pris. Ved en fastprisavtale vil det være risiko for om avtalen på sikt vil lønne seg sett i forhold til spotprisen (markedsprisen) på strøm, selv om prisen som sådan gir forutberegnelighet. Når markedsføringen av en fastprisavtale klart oppgir at strømprisen er fast, og oppgir prisen, får forbruker tilstrekkelig med opplysninger til å kunne vurdere strømprisen. Ved en spotprisavtale vil prisen være uten risiko sett i forhold til markedsprisen for strøm, og markedsprisene publiseres dagen før strømmen brukes. Når markedsføringen av en spotprisavtale klart oppgir at strømprisen følger spotprisen, får forbruker tilstrekkelige opplysninger til selv å kunne sette seg inn i og forstå hvordan strømprisen fastsettes, og at strømprisen vil variere. Forbruker kan da også finne den til enhver tid gjeldende spotprisen, og i en viss grad tilpasse forbruket sitt til gjeldende strømpris.

Ved avtaletyper som ikke direkte forholder seg til fastpris eller spotpris, vil det etter Forbrukertilsynets syn måtte stilles strengere krav til hvilke opplysninger som fremgår i markedsføringen. Dette gjelder både opplysninger om avtaletypen, angivelsen av priselementene og hvordan disse beregnes, og eventuell risiko forbundet med prisen. Om det ikke stilles strenge krav her, vil forbruker risikere å ikke forstå hva som er strømprisen eller hvordan denne er beregnet, for på denne måten å kunne forstå om og hvordan strømprisen eventuelt kan forandre seg over tid. Disse hensynene ligger bak de uttrykkelige kravene til markedsføring av strøm som fremgår av prisf. § 20.

5 DE FAKTISKE FORHOLDENE I SAKEN

5.1 Kort om NTE

NTE tilbyr strømavtaler til privatkunder og bedriftskunder. I henhold til oversikten Forbrukertilsynet har mottatt fra Elhub AS, hadde NTE [REDACTED] forbrukerkunder per 01.02.2023.

Selskapets sist avlagte årsregnskap er for 2021. Årsregnskapet viste driftsinntekter på kr 1 893 927 000 og et driftsresultat på kr 148 907 000.

Vedlegg 1 NTE Marked AS – årsregnskap for regnskapsåret 2021

5.2 Markedsføring på nte.no

Forbrukertilsynet undersøkte nettsiden til NTE (www.nte.no) på enkelte dager i perioden fra 17.02.2023 til 08.03.2023.

På siden må man trykke seg videre til «*strøm*», enten via lenke nede på forsiden eller via nedtrekksmenyen, for å komme inn på siden med strømavtaler. På siden med oversikt over strømavtaler, presenteres tre av avtalene NTE tilbyr: «*Spotpris*», «*Webspot*» og «*Fastpris 1 år*».

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

Vedlegg 2 Skjerm bilde som viser oversikt over NTEs strømavtaler, 08.03.2023

I tillegg til strømavtalene i denne oversikten, har NTE egne avtaler blant annet for Agrol-kunder. Her har NTE skilt ut enkelte avtaler som tilbys også for privatkunder. Disse finnes på undersiden ved å trykke på «*Landbruk*», deretter «*Agrol*» og til sist «*Strømavtaler for private Agrol-brukere*» via nedtrekksmenyen.

Avtalene som tilbys her er: «*Spotpris Agrol*» og «*Fastpris + Spotpris Agrol*».

Vedlegg 3 Skjerm bilde som viser oversikt over strømavtaler for private Agrol-brukere, 13.03.2023

5.3 Avtalen «*Fastpris + Spotpris Agrol*»

På opplysningssiden om avtalen fremgår følgende:

«Strømvartalen Fastpris + Spotpris er avtalen for deg som ønsker fleksibilitet og større forutsigbarhet. Ved å kombinere Fastpris og Spotpris kan du låse så mange kilowattimer du vil til en fast pris. Det vil si at du låser timer av ditt estimerte årsforbruk til en fast pris per kilowattime. Bruker du flere kilowattimer enn du har låst betaler du spotpris, bruker du mindre blir du godskrevet spotprisen.»

Det gis opplysninger om at det er en «fastpris og spotprisavtale med 12 måneders binding», og fastprisen per prisområde angis. Samtidig oppgis «strøm til spotpris time for time», og «påslag strøm», i tillegg til andre vesentlige opplysninger om avtalen.

Vedlegg 4 Skjerm bilde som viser opplysningssiden for «Fastpris + Spotpris Agrol», 13.03.2023

Ved å trykke på bestillingsknappen kommer man til en identisk side som opplysningssiden, men da med et bestillingsskjema under opplysningene.

Vedlegg 5 Skjerm bilde som viser bestillingssiden for «Fastpris + Spotpris Agrol», 10.05.2023

I bestillingsskjemaet må man både huke av for å være privatkunde, og oppgi hvor mange kilowattimer (kWh) av det estimerte årsforbruket man ønsker å bestille.

Vedlegg 6 Skjerm bilde som viser bestillingsskjemaet punkt 1, 13.03.2023

Vedlegg 7 Skjerm bilde som viser bestillingsskjemaet punkt 8, 13.03.2023

I vilkårene for avtalen punkt 2.10, står det følgende:

«Kunden kjøper en fastpris for et avtalt volum. Kunden blir avregnet time for time. Avtalt årsvolum på kunden blir fordelt etter en profil for hver måned. Men avtalt volum pr time innen samme måned er flat. Kunden blir fakturert for fastpris for hver time for den avtalte volumet og så blir avvirket avregnet mot times spotpris.»

(...) Ved avtaleperiodens utløp går kunden automatisk over til gjeldende standardprodukt som er spotpris dersom ikke annet meddeles fra kunden.»

Vedlegg 8 Avtalevilkår – privat

5.4 Avtalen «Fastpris + Spotpris»

I egen prislister fremgår det at NTE har en avtale som heter «Fastpris + Spotpris». Om avtalen opplyses det at:

«Strømvartalen Fastpris + Spotpris er avtalen for deg som ønsker fleksibilitet og større forutsigbarhet. Ved å kombinere Fastpris og Spotpris kan du låse så mange kilowattimer du vil til en fast pris. Det vil si at du låser timer av ditt estimerte årsforbruk til en fast pris per kilowattime. Bruker du flere kilowattimer enn du har låst betaler du spotpris, bruker du mindre blir du godskrevet spotprisen.»

Det gis også opplysninger om prisinformasjon og historiske priser, samt lenke til generelle avtalevilkår.

Vedlegg 9 Skjerm bilde som viser prislister, 22.03.2023

6 FORBRUKERTILSYNETS VURDERINGER

6.1 Markedsføringen av avtalen «Fastpris + Spotpris Agrol»

6.1.1 Vurderingene vil gjelde tilsvarende for andre forvaltningsavtaler som eventuelt markedsføres

Forbrukertilsynet bemerker at NTE i sin prislister har en avtale som heter «Fastpris + Spotpris», se vedlegg 9. På bakgrunn av de opplysningene som gis om avtalen, vurderer Forbrukertilsynet at det dreier seg om en tilsvarende avtale som «Fastpris + Spotpris Agrol», se vedlegg 4 og 5. Vi har imidlertid ikke funnet noe som tilsier at avtalen er åpen for nytegning. Vi legger til grunn at vurderingene nedenfor vil gjelde tilsvarende for «Fastpris + Spotpris» dersom NTE i fremtiden skulle åpne denne avtalen, eller tilsvarende avtaler, for nytegning.

6.1.2 Markedsføringen utgjør oppfordringer til kjøp

Markedsføringen av avtalen «Fastpris + Spotpris Agrol» i vedlegg 4 og 5 utgjør åpenbart kommersiell kommunikasjon. Begge disse sidene inneholder opplysninger om egenskaper ved avtalen og priselementer, som dermed setter forbrukeren i stand til å ta en beslutning om å inngå den aktuelle avtalen. Begge sidene er dermed klart å regne som en oppfordring til kjøp, jf. mfl. § 8 fjerde ledd.

Når en markedsføring utgjør en oppfordring til kjøp, er det som nevnt krav til at markedsføringen skal inneholde vesentlige opplysninger som forbrukeren trenger for å ta en informert økonomisk beslutning, jf. mfl. § 8. Kravene til opplysning som følger av prisf. § 20 bokstav a til h gjelder da også, siden disse bestemmelsene angir hvilke opplysninger som alltid er vesentlige ved oppfordring til kjøp ved avtaler om elektrisk kraft.

6.1.3 Opplysninger om hvordan prisen beregnes og risiko knyttet til prisen er vesentlige opplysninger om avtalen

NTE har i markedsføringen av avtalen angitt at avtalen er en «*fastprisavtale og spotprisavtale med 12 måneders binding*». Det er videre angitt hvilke priselementer som gjelder for de ulike avtaletypene, se vedlegg 4 og 5.

En avtaletype som angis som både er en fastprisavtale og en spotprisavtale, er ikke en avtaletype som har et allment kjent innhold på samme måte som f.eks. en timebasert spotprisavtale. Det må da stilles strenge krav til informasjon om hva avtaletypen innebærer. Vi presiserer at vurderingene gjort nedenfor er basert på Forbrukertilsynets kunnskap om strømmarkedet. En gjennomsnittsforbruker vil ikke ha samme forståelse av strømmarkedet som oss, og vil dermed ikke automatisk se utfordringene ved avtalen som vi påpeker.

I vilkårene for avtalen fremgår det at kunden forhåndsavtaler et valgfritt årsvolum for fastprisavtalen. Det avtale årsvolumet blir deretter fordelt etter en profil for hver måned, hvor avtalt volum per time innen samme måned er flat. Kunden blir fakturert for fastpris for hver time for det avtalte volumet, og avviket blir avregnet mot spotpris, se punkt 4.3 og vedlegg 8. Dette fremgår ikke på tilsvarende måte i markedsføringen av avtalen.

Slik Forbrukertilsynet forstår beskrivelsen i vilkårene, vil forbruker ved tegningen av strømvartalen bli tildelt en profil som skisserer antatt strømforbruk per måned med utgangspunkt i en fordeling av avtalt strømforbruk. Forbruker synes ikke å ha noen påvirkning på utformingen av profilen, og det er ikke opplyst hvordan denne profilen fastsettes eller hvordan forbruker får informasjon om denne profilen. Faktisk forbruk blir avregnet mot den tildelte profilen, hvilket avgjør hvorvidt og i hvilket omfang strømprisen beregnes som fastpris eller spotpris. Utgangspunktet er at strømprisen beregnes som fastpris, men både positive og negative avvik fra profilen vil bli avregnet mot spotpris.

I markedsføringen er det ikke gitt noen tydelige opplysninger om når kunden faktisk får fastpris og når kunden får spotpris. Markedsføringen gir inntrykk av at det er et årsforbruk som låses, og at årsforbruk er det som er avgjørende for når spotpris slår inn og blir relevant. Dette kan lett forstås som at det på årsbasis kun er forbruk utover låst forbruk som vil bli avregnet mot spotpris.

Av vilkårene fremgår det imidlertid at avregning mot spotprisen skjer time for time. Det fremgår dermed ikke av markedsføringen hva som skjer dersom forbruker går over eller under det «*låste*» forbruket per time, og den prismessige risikoen forbundet med dette. Tidspunktet avregningen skjer på, vil ha stor betydning for forutberegneligheten avtalen gir for forbruker, men også for risikoen for differanse mellom forhåndsavtalt profil og faktisk forbruk. Når avvik avregnes time for time, bør forbruker tilpasse sitt forbruk nøyaktig til

profilen som er fastsatt av NTE. Dette vil kreve unormalt stor innsikt fra forbruker i eget strømforbruk. I tillegg fremgår det at avtalt volum per time innen samme måned er flat. Det vil si at en forbruker med et varierende forbruk, for eksempel grunnet ferieavvikling, vil kunne risikere å få store avvik sammenliknet med profilen. Dette skjerper behovet for at det gis opplysninger om dette til forbruker. Så langt Forbrukertilsynet kan se, gir en slik forhåndsfastsatt profil ingen eller liten fleksibilitet, slik det opplyses i markedsføringen at avtalen gir.

Slik Forbrukertilsynet forstår avtalevilkårene, låser ikke forbruker bare prisen, men forplikter seg prismessig til et avtalt forbruk time for time. Risikoen dette kan innebære fremgår ikke av markedsføringen. Dersom spotprisen i enkelte timer er svært lav, vil forbruker i prinsippet risikere å måtte betale for strøm som ikke er brukt.

Etter Forbrukertilsynets vurdering vil disse opplysningene om prisen, prissettingen og risiko være av avgjørende betydning for en forbruker som inngår en slik avtale, for at forbrukeren skal kunne ta en informert økonomisk beslutning.

Når forbruker ikke gis opplysninger som gjør det mulig å forstå hvordan prisen beregnes eller risiko knyttet til dette, herunder når fastpris og spotpris vil gjelde, vil det hverken være mulig å sammenlikne avtalen med andre eller å forstå og sette seg inn i hva avtalen innebærer.

I markedsføringen er det også uklart hvorvidt påslaget på strøm kun gjelder for spotprisen, eller om det gjelder for hele strømforbruket uavhengig av om strømprisen baseres på en fastpris eller spotpris. Det er også uklart hvilken betydning påslaget vil ha ved avregningen mot spotpris, for eksempel om påslaget vil gjelde ved avregningen bare der forbruket er over, eller også der det er under, profilen.

Opplysninger om når kunden får fastpris og når kunden får spotpris, og risikoen dette eventuelt innebærer, utgjør slik Forbrukertilsynet ser det en av hovedegenskapene ved den aktuelle strømvartalen, jf. mfl. § 8 tredje ledd bokstav a. Det fremgår også uttrykkelig av prisf. § 20 bokstav b at størrelsen på alle obligatoriske priselementer er vesentlige opplysninger om strømvartalen som skal angis. Dersom størrelsen på priselementene som strømleverandøren fastsetter ikke med rimelighet kan utregnes på forhånd, skal det fremgå hvordan prisen beregnes, jf. mfl. § 8 tredje ledd og prisf. § 20 bokstav b. Slike opplysninger er ikke gitt i markedsføringen av avtalen «*Fastpris + Spotpris Agrol*».

6.1.4 Beskrivelse i avtalevilkårene som avhjelpende tiltak for manglende opplysninger om hvordan prisen beregnes og om risiko?

Å innta beskrivelser av hovedegenskaper ved avtalen i avtalens vilkår, avhjelper ikke manglende opplysninger i markedsføringen. Dette gjelder særlig når forbruker i

markedsføringen heller ikke får noe uttrykkelig insentiv til å sette seg nærmere inn i vilkårene før avtalen blir inngått, slik som her.

Etter Forbrukertilsynets vurdering gir uansett ikke opplysningene som fremgår av vilkårene forbruker de vesentlige opplysninger om avtalen som forbruker trenger for å ta en informert økonomisk beslutning. Opplysningene er uansett heller ikke gitt forbruker på en hensiktsmessig måte, da forbruker ikke har noen insentiv til å forstå at dette er en kompleks avtaletype og at forbruker bør sette seg nøye inn i vilkårene.

6.1.5 Plassmessige begrensninger

Forbrukertilsynet har utelukkende kontrollert markedsføring på NTEs egne hjemmesider. På hjemmesidene foreligger det ikke relevante, plassmessige begrensninger ved mediet. Alle vesentlige opplysninger skal derfor fremgå direkte av markedsføring med oppfordring til kjøp på hjemmesiden, jf. markedsføringsloven § 8.⁵

6.1.6 Vesentlige opplysninger er utelatt fra markedsføringen

Etter dette er det Forbrukertilsynets vurdering at markedsføringen av avtalen «*Fastpris + spotpris Agrol*» i vedlegg 4 og 5 utelater vesentlige opplysninger som forbruker trenger for å kunne ta en informert økonomisk beslutning. De vesentlige opplysningene som mangler er opplysninger om hvordan priselementene i avtalen blir beregnet, jf. prisf. § 20 bokstav b, samt opplysninger om avtalens hovedegenskaper i form av risiko knyttet til pris, jf. mfl. § 8 tredje ledd bokstav a. Under enhver omstendighet er disse opplysningene ikke presentert på en hensiktsmessig måte som setter forbruker i stand til å ta en informert økonomisk beslutning.

6.1.7 Påvirkningsvilkåret

Vi er nå inne i en tid med svært varierende og høye strømpriser, der det i store deler av landet kun er et lite eller svært begrenset tilbud av fastprisavtaler. Etter Forbrukertilsynets vurdering er det sannsynlig at enkelte forbrukere ønsker å undersøke mulighetene for en avtale som i markedsføringen gir et løfte om fleksibilitet og større forutsigbarhet ved å låse forbruk til en fast pris.

I NTEs markedsføring får ikke forbrukere tilstrekkelige opplysninger om prisen eller risiko knyttet til prisen. Etter Forbrukertilsynets vurdering er det sannsynlig at utelatelsen av disse vesentlige opplysningene er egnet til å påvirke forbrukere til å treffe en økonomisk beslutning de ellers ikke ville ha truffet, ved at de ikke ville inngått avtalen om disse opplysningene var gitt.

⁵ Sak EU-domstolens dom i sak C-611/14 Canal Digital Danmark A/S av 26. oktober 2016, avsnitt 62 og 63.

6.1.8 Konklusjon

Forbrukertilsynet vurderer dermed at NTEs markedsføring av strømvartalen «Fastpris + spotpris Agrol» i vedlegg 4 og 5 er villedende etter mfl. § 8.

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

7 FORBRUKERTILSYNETS VEDTAKSKOMPETANSE

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

Forbrukertilsynet kan fatte vedtak ved brudd på mfl. § 6, jf. § 8, dersom inngrep tilsies av hensynet til forbrukerne, jf. mfl. § 39 første ledd, jf. § 35 andre ledd.

Lovbruddene NTE har begått gjelder brudd på mfl. § 8, jf. § 6.

Bestemmelsen i mfl. § 8 gir uttrykk for en av de mest grunnleggende prinsipper i markedsføringsretten, nemlig at vesentlige opplysninger som forbruker trenger for å kunne ta en informert økonomisk beslutning ikke skal utelates fra markedsføringen.

Forbrukertilsynets vurdering er derfor at inngrep tilsies av 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 FORBUDSVEDTAKET MED TVANGSMULKT

8.1 Behovet for vedtak – vurdering av forholdsmessighet

Etter mfl. § 40 kan Forbrukertilsynet nedlegge forbud for å sikre at bestemmelser som nevnt i mfl. § 35 første ledd overholdes. Brudd på mfl. § 6, jf. § 8, er omfattet av denne vedtakskompetansen.

Etter Forbrukertilsynets vurdering vil utelatelse av vesentlige opplysninger i markedsføring av en strømvartale kunne ha stor påvirkning på forbrukernes kjøpsbeslutninger. I markedsføringen av avtalen utelater NTE opplysninger som gjør det mulig for forbruker å foreta en informert beslutning om å inngå avtale. Det er dermed snakk om brudd på grunnleggende forbrukervernregler som selskapet må være godt kjent med, og hvor det kan få store økonomiske konsekvenser for forbrukerne dersom selskapet ikke overholder reglene.

De skjerpede kravene i prisopplysningsforskriften til blant annet markedsføring av strømvtaler ble mye omtalt i media. Vi nøyer oss her med å vise til noen eksempler på dette:

- Vedlegg 10** Skjerm bilde av artikkel i Europower 08.04.2022 «*Dette er regjeringens nye og strengere krav til strømvtaler*», 31.05.2023
- Vedlegg 11** Skjerm bilde av artikkel i Europower 18.10.2022 «*Innen to uker må de fleste strømsalgsselskaper endre nettsidene*», 31.05.2023
- Vedlegg 12** 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 13** Skjerm bilde av artikkel hos Forbrukertilsynet 20.10.2022 «*Selger du strøm til forbrukere?*», 31.05.2023
- Vedlegg 14** Veileder Forbrukertilsynet 09.02.2023 «*Veiledning til skjerpet opplysningsplikt for strømleverandører*», 31.05.2023

Samtlige strømleverandører, herunder NTE, bør dermed være godt kjent med både allerede gjeldende, og de nye kravene i prisopplysningsforskriften, til vesentlige opplysninger om strømvtaler i markedsføring.

Forbrukertilsynet anser på denne bakgrunn at det er nødvendig med et vedtak som forbyr NTE å markedsføre strømvtaler uten at forbruker gis tilstrekkelige opplysninger om hvordan prisen beregnes og risiko knyttet til pris.

Kontrollen vi har gjennomført omfattet kun selskapets hjemmesider, og kun enkelte deler av markedsføringen der. Forbudsvedtaket er derfor begrenset til å gjelde markedsføring på selskapets hjemmesider, og gjelder kun markedsføring på hjemmesiden som utgjør en oppfordring til kjøp. Vi understreker imidlertid at dersom Forbrukertilsynet senere finner lignende lovbrudd som det forbudsvedtaket gjelder ved annen markedsføring fra NTE, herunder 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 Tvangsmulkten

For å sikre at forbudsvedtaket blir overholdt, skal Forbrukertilsynet som hovedregel fastsette en tvangsmulkt som NTE 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 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 legger Forbrukertilsynet vekt på at strømmarkedet er svært konkurranseutsatt, og at pris og risiko typisk vil være det mest sentrale for forbrukerne ved valg av strømvtaale. Vi anser derfor at markedsføring som ikke angir vesentlige opplysninger om prisen for den aktuelle avtalen og risiko knyttet til prisen, er særlig egnet til å påvirke forbrukernes kjøpsbeslutninger. Dette taler for at tvangsmulkten ikke må settes for lavt.

Forbrukertilsynet legger videre vekt på at det bør være enkelt for NTE å overholde forbudsvedtaket, slik at selskapet lett kan unngå tvangsmulkt. Forbrukertilsynet kan heller ikke se at det skal være særlig byrdefullt for NTE å gjennomføre de endringer eller stans i markedsføring som forbudet innebærer. Vi viser i den forbindelse til at NTE plikter å følge reglene i markedsføringsloven, herunder å ha tilstrekkelige rutiner på plass for å sikre at loven ikke brytes. Vi legger også vekt på at NTE kan oppnå vesentlige fordeler ved å ikke overholde vedtaket, siden klare opplysninger om pris og risiko kan føre til at langt færre forbrukere ønsker å inngå denne typen strømvtaale. Også disse forholdene taler for at tvangsmulkten ikke må settes for lavt.

Når det gjelder NTEs økonomiske evne, hadde NTE i 2021 en høy omsetning med driftsinntekter på kr 1 893 927 000, og et høyt driftsresultat på kr 148 907 000. For at det ikke skal lønne seg for selskapet å overtre vedtaket, anser Forbrukertilsynet at det er nødvendig med en viss størrelse på tvangsmulkten.

Samlet tilsier disse momentene at tvangsmulkten bør settes høyt.

På denne bakgrunnen vurderer vi foreløpig at tvangsmulkten for brudd på forbudsvedtaket bør ligge i størrelsesorden kr 250 000 for hver uke vedtaket ikke overholdes. Mulktens størrelse synes ikke spesielt byrdefull for NTE. Samtidig antas at mulktens størrelse ikke er for lav, slik at det ikke vil lønne seg for NTE å overtre påbudet.

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 FREMLEGGELSE AV DOKUMENTASJON ELLER KOMMENTARER TIL VARSELET

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

Dersom NTE 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